

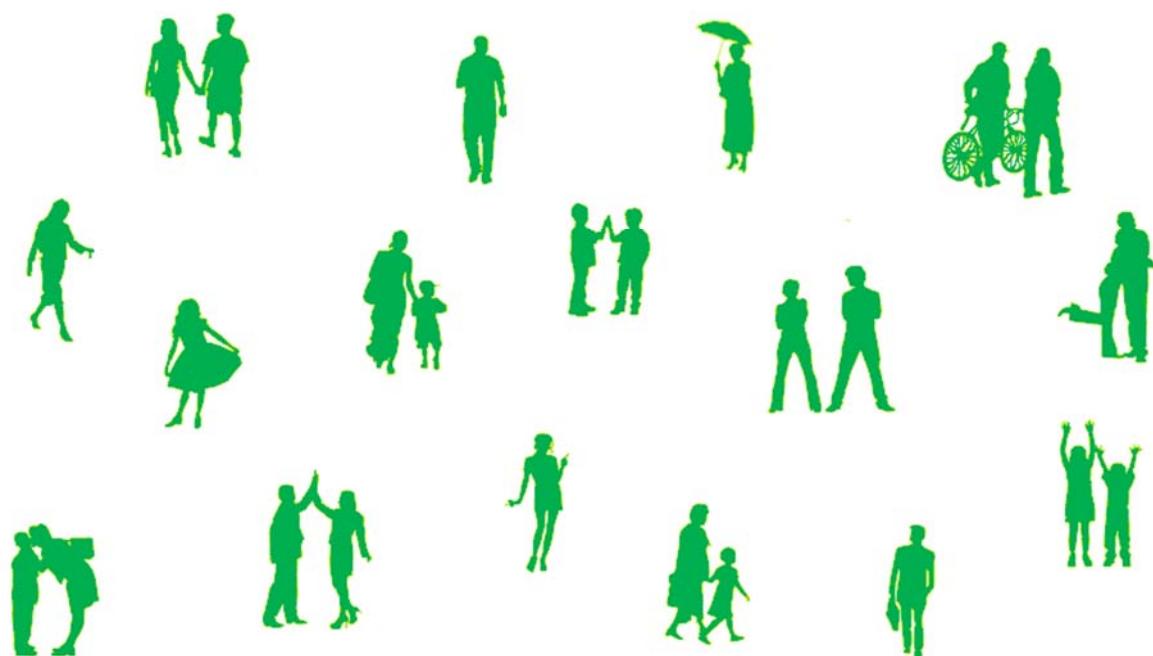
# CUENTA GENERAL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Memoria de cumplimiento de objetivos

Volumen IV

Organismos Autónomos 501 a 509

Consorcio para la rehabilitación y  
equipamiento de teatros de Madrid 902







**MADRID**

## **ÍNDICE**

### **ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

<b>501. INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID .....</b>	<b>5</b>
<b>503. AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID .....</b>	<b>9</b>
<b>506. AGENCIA TRIBUTARIA MADRID .....</b>	<b>24</b>
<b>508. MADRID SALUD.....</b>	<b>45</b>
<b>509. AGENCIA DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>78</b>

### **CONSORCIO**

<b>902. REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE TEATROS DE MADRID .....</b>	<b>88</b>
--	-----------





## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**501. INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 501 INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

#### SECCIÓN: 016 GERENCIA DE LA CIUDAD

PROGRAMA: 49101 SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE INFORMÁTICA AYTO. MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Durante el año 2019, el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), de acuerdo a sus competencias, ha atendido las demandas y necesidades de las áreas municipales del ámbito de las TIC con el fin de impulsar la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid.

En el presente ejercicio se ha profundizado en la oferta de servicios electrónicos, como por ejemplo, los relacionados con Madrid Central, el wifi en edificios municipales, la dotación TIC de los nuevos equipamientos municipales o el nuevo servicio de ciberseguridad. Así mismo, se han renovado otros servicios, como por ejemplo, el sistema de gestión de colas y cita previa, las infraestructuras de comunicaciones y el centro de proceso de datos del Ayuntamiento.

Para el desarrollo de este trabajo, las herramientas fundamentales han sido la Cartera de Proyectos, que permite priorizar el trabajo hacia las principales necesidades de las Áreas de Gobierno, y el Catálogo de Servicios, que se ha implantado durante el año 2019, para ordenar las diferentes prestaciones de carácter continuo que se desarrollan en IAM para el Ayuntamiento y la Ciudadanía.

Para el cumplimiento de los objetivos previstos para 2019 el programa contó con una dotación inicial de 91.874.332 euros, que aumentó en 5.123.169 euros como resultado de las distintas modificaciones de crédito, por lo que el crédito definitivo para 2019 fue de 96.997.501 euros. La ejecución total del programa 491.01 ha sido de 81.081.203 euros alcanzando un nivel de ejecución del 83,6%, de los que 74.294.908 euros corresponden a gastos corrientes con un porcentaje de ejecución del 89,0% y 6.786.295 euros con un porcentaje de ejecución del 50,1% corresponden a gastos de capital. La ejecución por capítulos ha sido la siguiente:

Gastos de personal: 28.694.910 euros con una ejecución del 93,2%

Gastos bienes corrientes y servicios: 45.599.998 euros con una ejecución del 86,6%

Inversiones reales: 6.786.295 euros con una ejecución del 50,1%

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. PROPORCIONAR NUEVOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA CIUDADANÍA Y PARA LA GESTIÓN INTERNA DEL AYUNTAMIENTO Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

Este objetivo hace visible el esfuerzo de IAM en el desarrollo de nuevos servicios digitales para la Ciudadanía, la Ciudad y para el Ayuntamiento de Madrid.

Este esfuerzo se articula a través de la Cartera de Proyectos de IAM que constaba de 243 proyectos a final de año, de los cuales se finalizaron 92:

- Destinados a la ciudadanía: 20.
- Destinados a unidades sectoriales del Ayuntamiento: 33.
- Destinados a todo el Ayuntamiento (transversales): 39.

Así mismo, de estos 92 proyectos, 29 fueron destinados a renovación o desarrollo de infraestructuras tecnológicas.

Respecto de los indicadores concretos se observa que, en general, se han alcanzado o superado los valores previstos.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN																																								
<p>Entre los proyectos destinados a la Ciudadanía que se han completado, se pueden destacar los proyectos relacionados con el desarrollo e implantación de Madrid Central, la dotación de equipamiento informático para 21 espacios de igualdad, el nuevo sistema GENESIS de gestión de colas y cita previa, la informatización de los centros de formación de la Agencia para el Empleo, la comparecencia en sede de notificaciones electrónicas, la gestión y publicación de información de personas del Ayuntamiento para Transparencia, la dotación de puestos de acceso a Internet para demandantes de empleo en la AE, y la identificación del conductor a través de Línea Madrid.</p>																																								
<p>Entre los proyectos destinados a unidades del Ayuntamiento que se han completado, se pueden destacar: la actualización de la aplicación para la Gestión e Inspección de Limpieza y Control de Calidad de Limpieza, la actualización tecnológica de CRONOS, la adaptación a la Factura-e europea (EUROFACe), la automatización de los procesos de nómina en SAP, el sistema de analítica de OMIC y Junta Arbitral, el de Recaudación Ejecutiva (Fase I), el de Fallecidos fase 2, la nueva versión de CIVIS 2018-2019, la dotación de equipamiento informático para polideportivos remunicipalizados y nuevos, el equipamiento informático de 13 escuelas infantiles nuevas, el evolutivo del sistema de gestión de parques históricos, singulares, forestales, los evolutivos del Cuadro de mando de Deportes, el sistema de Foros Locales, la gestión de expedientes para Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción, la gestión de la tarjeta azul, el Módulo de pavimentos, puentes y estructuras de MiNT, la versión 1.1 del sistema de gestión de zonas verdes y arbolado viario, y la extensión del Wifi a los parques de bomberos.</p>																																								
<p>En cuanto a proyectos transversales para el Ayuntamiento cabe destacar: el desarrollar el catálogo de servicios inicial de IAM, el desarrollo de nuevas funcionalidades en archivo electrónico para mejorar la administración electrónica, el sistema de elecciones sindicales 2019, el espacio web para jubilados y gestión de ayudas sociales, los evolutivos del sistema de gestión de la formación PROFE 2019, la implantación del servicio de Internet, DNS, Videoconferencia y AKAMAI, la implantación de un sistema de detección y bloqueo de incidentes de seguridad, la integración con Portafirmas electrónico-SAP ECOFIN, el nuevo procedimiento general sancionador, el rediseño del portal Ayre, la reducción de elementos de mantenimiento del CPD, el desarrollo del catálogo de procedimientos del Ayuntamiento, la renovación de las infraestructuras para el nuevo sistema de gestión de turnos, la renovación de monitores menores de 19" para todo el Ayuntamiento, las salas de videoconferencia y la sustitución de los sistemas de Almacenamiento (cabina marca Hitachi por obsolescencia tecnológica).</p>																																								
<p>Para la consecución de este objetivo en el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por importe de 10.901.103 euros, 7.714.973 euros en el capítulo 2 y 3.186.130 en el capítulo 6.</p>																																								
<table> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>MAGNITUD</th> <th>PREVISIÓN</th> <th>REALIZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, CON EJECUCIÓN DURANTE</td> <td>NÚMERO</td> <td>30</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>60</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>45</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>15</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, FINALIZADOS DURANTE 20</td> <td>NÚMERO</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, FINALIZADOS DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>45</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, FINALIZADOS DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>30</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, FINALIZADOS DURANTE 2019</td> <td>NÚMERO</td> <td>10</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>					INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, CON EJECUCIÓN DURANTE	NÚMERO	30	41	PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	60	76	PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	45	76	PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	15	49	PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, FINALIZADOS DURANTE 20	NÚMERO	20	20	PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	45	33	PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	30	39	PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	10	29
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO																																					
PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, CON EJECUCIÓN DURANTE	NÚMERO	30	41																																					
PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	60	76																																					
PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	45	76																																					
PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, CON EJECUCIÓN DURANTE 2019	NÚMERO	15	49																																					
PROYECTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA, FINALIZADOS DURANTE 20	NÚMERO	20	20																																					
PROYECTOS DE ÁMBITO SECTORIAL, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	45	33																																					
PROYECTOS DE ÁMBITO TRANSVERSAL, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	30	39																																					
PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS, FINALIZADOS DURANTE 2019	NÚMERO	10	29																																					
<p><b>2. PRESTAR SERVICIOS TIC AL AYUNTAMIENTO DE MADRID</b></p>																																								
<p>Para la consecución de este objetivo en el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por importe de 41.485.190 euros, 37.885.025 euros en el capítulo 2 y 3.600.165 en el capítulo 6.</p>																																								
<p>Este objetivo refleja el trabajo operativo que desarrolla IAM a nivel interno para el propio Ayuntamiento. En 2019, uno de los proyectos desarrollados consistió en la puesta en marcha de un catálogo de servicios inicial de IAM que permita medir mediante indicadores cada uno de los servicios definidos. Los indicadores que aparecen bajo este objetivo reflejan trabajo realizado en buena parte de los servicios reflejados en dicho catálogo.</p>																																								
<p>Estos indicadores reflejan el trabajo operativo realizado por IAM, por lo que suelen desenvolverse alrededor</p>																																								

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN					
de unas cifras relativamente estables. Si bien, pueden verse afectados por externalidades a IAM, no previstas en la elaboración del presupuesto.					
En cuanto a los indicadores concretos, se destaca que:					
-La renovación del Puesto de Trabajo se ha retrasado debido al cambio de estrategia que ha llevado a incorporar esta renovación en el nuevo proyecto de Transformación del puesto de trabajo previsto para 2020. Este proyecto permitirá una renovación mucho más ambiciosa del parque de puestos de trabajo.					
-La migración a Windows 10 también se ha incorporado en el proyecto anterior, por lo que el indicador ha quedado a cero por el mismo motivo y con el mismo objetivo que el caso anterior.					
-En cuanto al espacio de almacenamiento, no ha sido necesaria la adquisición de todo el espacio previsto ya que las necesidades de almacenamiento han crecido en menor medida que lo previsto inicialmente.					
-La impresión en las impresoras de alto rendimiento venía demostrando un crecimiento en años anteriores, por lo que se previó un indicador de 35 millones. Esta tendencia se ha detenido en el año 2019, llegando solo a 28,16 millones.					
-La emisión de objetos postales sin acuses de recibo también ha modificado su tendencia ascendente en el año 2019, por lo que no se alcanzan los 9 millones previstos.					
-El número de puntos de comunicaciones realizado ha sido inferior al previsto ya que las actuaciones de consolidación de puestos, en edificios municipales, ha presentado menor actividad que en años anteriores.					
-Igualmente ha sucedido con las actuaciones de mantenimiento de las infraestructuras municipales.					
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO		
RENOVACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	2000	0		
MIGRACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO A WINDOWS 64BITS	NÚMERO	1000	0		
ATENCIÓN TELEFÓNICA PERSONALIZADA DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	PORCENTAJE	85	63		
INCIDENCIAS Y PETICIONES DE SERVICIO REGISTRADAS	NÚMERO	125000	145971		
PETICIONES DE NEGOCIO REGISTRADAS	NÚMERO	28000	26052		
NUEVO ESPACIO DE ALMACENAMIENTO	TERABYTES	100	48		
VOLUMEN IMPRESIÓN IMPRESORAS GESTIONADAS AYTO.	NÚMERO	90000000	39231731		
VOLUMEN ESCANEADO MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES GESTIÓN AYTO.	NÚMERO	8500000	11832287		
VOLUMEN DE IMPRESIÓN EN IMPRESORAS DE ALTO RENDIMIENTO	NÚMERO	35000000	28157753		
OBJETOS POSTALES CON ACUSE DE RECIBO ENVIADOS A LOS CIUDADANOS	NÚMERO	3000000	3440386		
OBJETOS POSTALES SIN ACUSE DE RECIBO ENVIADOS A LOS CIUDADANOS	NÚMERO	9000000	6213940		
OBJETOS POSTALES DE VALIJA INTERNA ENVIADOS	NÚMERO	300000	308522		
DIGITALIZACIÓN ALTA PRODUCCIÓN. NÚMERO DE IMÁGENES OBTENIDAS	NÚMERO	8000000	9625758		
GRABACIÓN MASIVA. NÚMERO DE REGISTROS OBTENIDOS	NÚMERO	5500000	5933708		
INSTALACIÓN DE NUEVA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES (NÚMERO)	NÚMERO	1200	406		
ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES	NÚMERO	1300	450		
INSTALACIONES WIFI EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES (DEPENDENCIAS)	NÚMERO	50	65		



## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**503. AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 23201 FONDO DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

La ejecución de este programa ha sido del 31,8 del crédito definitivo, correspondiendo 395.000 euros a la subvención nominativa concedida a la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM) para financiar proyectos de dinamización de empleo en diferentes barrios de la Ciudad de Madrid que presentan mayores índices de desempleo, conforme a lo especificado en el anexo del presupuesto para 2019 que contribuyan a la promoción de la cohesión territorial y social, fomentando el empleo entre los sectores más desfavorecidos y con más dificultades de inserción laboral de los residentes en los mismos mediante una intervención integral, con dinamización, orientación socio laboral, formación para el empleo e intermediación, en un proceso tutorizado por los dinamizadores de barrio.

El crédito inicial ha sido de 5.605.000 euros, en tanto que el definitivo ha ascendido a 15.970.247 euros. El incremento de crédito presupuestario por importe de 10.365.247 euros, ha procedido de incorporaciones de remanentes de crédito y de generaciones de crédito, por importes de 8.827.247 y 1.538.000 euros, respectivamente, destinados a actuaciones del Fondo de Reequilibrio Territorial y que han generado remanentes de crédito a 31 de diciembre de 2019, por importe de 9.265.279 euros, que se incorporaran al ejercicio presupuestarios 2020 para continuar su ejecución, al tratarse de créditos afectados al Fondo de Reequilibrio Territorial.

Las obligaciones reconocidas totales han ascendido a 5.083.483 euros y su distribución atendiendo a la clasificación económica por capítulos del Estado de gasto, han sido:

Capítulo 1 "Gastos de Personal" 4.136.489 euros (34,6% del crédito definitivo de este capítulo). Se quiere señalar que los gastos de personal correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2019, y que se estiman en 1.500.000 euros, por problemas técnicos fueron contabilizados en el programa presupuestario 241.03 "Políticas Activas de Empleo Municipales de este Organismo.

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 398.155 euros (19,1 % del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 4: "Transferencias corrientes" 535.103 euros, (28,8% del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 6: "Inversiones Reales" 13.735 euros, (15,9% del crédito definitivo de este capítulo).

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

1. **DINAMIZAR EL EMPLEO EN LOS BARRIOS CON MAYORES ÍNDICES DE DESEMPELLO A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO, Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO DE FORMA ESPECÍFICA PARA LOS COLECTIVOS MÁS DESFAVORECIDOS RESIDENTES EN LOS BARRIOS INCLUIDOS EN LOS PLANES DE BARRIO-**

Desde que se iniciaron los Planes de Barrio se ha puesto de manifiesto que son un instrumento muy potente de acercamiento a los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión de los barrios menos favorecidos de la ciudad, en los que su situación los va situando cada vez a mayor distancia de un empleo.

La labor de dinamización, con las fases de identificación, sensibilización y captación para la participación en itinerario de inserción socio laboral no serían posibles sin una labor que se desarrolla pegada al terreno por parte de los dinamizadores de la FRAVM, que con su conocimiento del territorio han conseguido superar las previsiones en cuanto a personas captadas como participantes en el programa, tanto en orientación como en formación.

En total se han captado a 1.297 personas, un 53% más de lo previsto, de las cuales el 68,8% son mujeres. Del total de personas captadas, 884 recibieron servicios de empleo (orientación) un 47% más del objetivo

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

inicial previsto.

Esto ha permitido mejorar la empleabilidad y acercar al mercado de trabajo a las personas más vulnerables de los barrios con mayor incidencia en desempleo.

En el ejercicio 2019, se han desarrollado 15 programas formativos adaptados a las profesiones más demandadas en el mercado de trabajo, superando en un 25% el objetivo previsto. Si bien las horas de formación han sido levemente inferiores, se ha llegado a un número mayor de personas al hacer 3 acciones formativas más de las previstas, lo que ha facilitado también el ofrecimiento de un mayor número de horas de prácticas no laborales. Además, se realizó un seguimiento y evaluación continua de los alumnos para el aseguramiento del aprovechamiento de la formación recibida.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACCIONES FORMATIVAS	NÚMERO	12	15
ACUERDOS DE COLABORACIÓN FIRMADOS	NÚMERO	1	1
CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD	NÚMERO	6	8
CURSOS DE FORMACIÓN NO CERTIFICADOS	NÚMERO	6	7
HORAS DE FORMACIÓN	NÚMERO	2700	2485
HORAS DE PRÁCTICAS NO LABORABLES	NÚMERO	4320	4815
PERSONAS USUARIAS CAPTADAS POR LOS DINAMIZADORES	NÚMERO	850	1297
PERSONAS USUARIAS QUE RECIBEN SERVICIOS DE EMPLEO (ORIENTACIÓN)	NÚMERO	600	884
PLAZAS DE FORMACIÓN OFERTADAS	NÚMERO	180	225
PERSONAS USUARIAS CAPTADAS POR LOS DINAMIZADORES MUJERES	PORCENTAJE	56	69

**2. DOTAR DE COMPETENCIAS CLAVE, TÉCNICAS Y TRANSVERSALES A LA POBLACIÓN DESEMPLEADA MADRILEÑA, RESIDENTE EN BARRIOS Y DISTRITOS CON ESPECIAL INCIDENCIA EN EL DESEMPLEO Y CON ESPECIAL ATENCIÓN A LOS COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN LABORAL, FAVORECIENDO LA COHESIÓN TERRITORIAL Y SOCIAL, MEDIANTE LA IMPARTICIÓN DE CURSOS Y LA PUESTA EN MARCHA DE TALLERES, QUE ADEMÁS DE PROPORCIONAR FORMACIÓN, OFRECEN EXPERIENCIA LABORAL EN ENTORNOS REALES DE TRABAJO.**

De los 56 Talleres de Formación y Empleo gestionados por la Agencia para el Empleo de Madrid durante el ejercicio, 44 fueron financiados con el Fondo de Reequilibrio Territorial, siendo contratadas un total de 647 personas que realizaron 388.177 horas de experiencia real de empleo.

Las cifras muestran que se llegó a superar en más de un 100% los objetivos previstos, logrando además un grado de satisfacción de 8,7 por parte de los usuarios.

En cuanto al porcentaje de alumnas/os-trabajadoras/es mujeres, si bien casi se alcanza el objetivo marcado, al igual que ocurre con la totalidad de los talleres, ha habido un menor porcentaje de solicitudes por parte de mujeres quizás por el tipo de especializaciones de los talleres vinculadas a oficios.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
HORAS DE EXPERIENCIA REAL DE EMPLEO	NÚMERO	200000	388177
PERSONAS CONTRATADAS EN TALLERES	NÚMERO	300	647
SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS PARTICIPANTES	NÚMERO	7	9
TALLERES DE FORMACIÓN Y EMPLEO	NÚMERO	20	44
PERSONAS USUARIAS MUJERES	PORCENTAJE	56	55



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 24100 DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

La Agencia para el Empleo de Madrid tiene como finalidad promover y ejecutar programas de actuación destinados a facilitar la inserción laboral de las personas desempleadas, tanto a través de su orientación y formación, como del ejercicio de la intermediación laboral con los empleadores, constituyendo un instrumento fundamental de implantación y desarrollo de las Políticas Activas de Empleo a nivel local.

Para el desarrollo de estos objetivos, la Agencia cuenta con ocho centros de formación equipados para la impartición de una gran variedad de especialidades profesionales, dos sedes centrales de administración y ocho agencias de zona y una oficina auxiliar que dan una atención a todos los distritos de la ciudad.

En el ámbito concreto de las labores de orientación laboral, intermediación y prospección empresarial y fomento del autoempleo, llevadas a cabo por las agencias de zona y auxiliares, la Agencia para el Empleo de Madrid se encuentra autorizada por parte de la Comunidad de Madrid para actuar como Agencia de Colocación en los términos previstos en el Real Decreto 1796/2010, lo que supone un reconocimiento a la profesionalidad y elevada calidad de los servicios prestados por la Agencia.

En cuanto a la ejecución presupuestaria de este programa presupuestario 241.00 "Dirección y Gestión Administrativa AEM", el crédito definitivo en el ejercicio 2019 ha sido de 15.216.210 euros, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 12.800.601 euros, siendo su ejecución sobre el crédito definitivo de 84,1%.

Las obligaciones reconocidas, según la clasificación económica por capítulos de gasto, han sido:

Capítulo 1: "Gastos de personal" 9.120.670 euros (85,7 % del crédito definitivo de este capítulo)

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 2.891.271 euros (83,3 % del crédito definitivo de este capítulo)

Capítulo 3: "Gastos financieros" 0 euros

Capítulo 6: "Inversiones reales" 188.660 euros, (37,8% del crédito definitivo de este capítulo)

Capítulo 7: "Transferencias de Capital" 600.000 euros (100% del crédito definitivo de este capítulo).

#### EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid es un instrumento para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que se asumen en relación con la prestación de los servicios de las distintas unidades. También sirve como herramienta para evaluar la calidad de la gestión y la adecuación de los resultados a los estándares de calidad comprometidos. Para definir estos compromisos ha sido necesario el conocimiento de las necesidades de las personas usuarias y empresas colaboradoras. En este sentido, la AE dispone la Certificación AENOR de su Carta de Servicios como un reconocimiento a la buena gestión y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En 2019 se han alcanzado los siguientes resultados en relación a la calidad de los servicios prestados.

En materia de orientación laboral, el plazo medio de tiempo entre la solicitud de cita a este servicio y la celebración de la atención ha sido de 7 días durante el año 2019 y en ningún caso superior a 30 días naturales, cumpliendo y mejorando el compromiso número 1 establecido en la Carta, lo que refleja el esfuerzo del personal y medios de las Agencias de Zona por mantener el elevado estándar de atención.

Dicho esfuerzo por acoger un mayor número de personas en situación de desempleo no ha supuesto sin embargo una disminución de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de orientación laboral por cuenta ajena, que ha revertido en que el 95% de las y los usuarios encuestados valoren con 8 puntos o más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10, muy superior al porcentaje de 80% fijado para el compromiso segundo de la Carta. Al respecto, se destaca la circunstancia de que la totalidad del equipo técnico de orientación tiene una titulación universitaria y cuenta con una dilatada experiencia en orientación laboral.

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Por otra parte, en el fomento del autoempleo, el porcentaje de usuarias y usuarios asesorados que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos sobre 10 en el servicio recibido, alcanza el 95%, muy superior al porcentaje de 80% fijado para el compromiso tercero de la Carta de Servicios. Al respecto, también se destaca la circunstancia de que la totalidad del equipo técnico de orientación tiene una titulación universitaria y cuenta con una dilatada experiencia.

En materia de formación se ha elaborado una programación formativa que integraba acciones de aprendizaje, formación, recualificación o reciclaje profesional adecuadas a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoran la cualificación profesional y empleabilidad de las personas demandantes de empleo. El 54,8% de las plazas ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo fueron dirigidas a la obtención de Certificados de Profesionalidad, superior al porcentaje del 50% fijado para el compromiso cuarto de la Carta.

Asimismo el número de plazas ofertadas en acciones de formación para el empleo ascendió a 5.477 muy superior al compromiso establecido en la Carta de 1.500 plazas.

En cumplimiento del compromiso quinto, el porcentaje del alumnado formado en cursos municipales que mostraron una satisfacción igual o superior a 8 puntos sobre 10, respecto a las y los monitores de la formación, fue del 91,5%, superior al estándar de 85% fijado para este compromiso.

Con respecto a los servicios de gestión de ofertas de empleo (compromiso 6 de la Carta), se ha realizado una asistencia gratuita, tanto online como presencial y personalizada, siendo el porcentaje de ofertas a los que se envían candidaturas el 90%, alcanzando el objetivo establecido en el mismo. Asimismo, el porcentaje de ofertas a los que se envían candidaturas superiores al de puestos ofertados es del 86%, lo que supone una desviación positiva de 1 punto respecto al estándar establecido.

Finalmente respecto del último compromiso de la Carta de Servicios, se ha de señalar que durante 2019 se tramitaron un total de 108 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en relación con los servicios prestados por la AE, de las cuales el 100% fueron contestadas en un plazo menor a 2 meses y el 90,7% en un plazo inferior a 30 días.

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

1. MANTENER Y MEJORAR LA OPERATIVIDAD DE LAS INSTALACIONES Y EDIFICIOS ADSCRITOS A LA AGENCIA PARA EL EMPLEO Y PROMOVER SU PERMANENTE ACTUALIZACIÓN, PARA GARANTIZAR EL ADECUADO Y CORRECTO DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A USUARIOS (PRINCIPALMENTE TRABAJADORES DESEMPLEADOS), CON RESPETO DE LOS PRINCIPIOS DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES Y DE EFICACIA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVAS.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
OBRAS DE REFORMA Y REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS	NÚMERO	2	3
CENTROS DE ACCIONES DE REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN	NÚMERO	7	7
CENTROS CON ACTUACIONES DE EQUIPAMIENTO	NÚMERO	5	5
Nº DE MUJERES EMPLEADAS POR LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE C		0	0
Nº DE HOMBRES EMPLEADOS POR LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE C		0	0
Nº DE MUJERES EMPLEADAS EN PUESTOS DE COORDINACIÓN Y/O DIREC		0	0
Nº DE HOMBRES EMPLEADOS EN PUESTOS DE COORDINACIÓN Y/O DIREC		0	0
SALARIO MEDIO DE MUJERES EMPLEADAS QUE DESARROLLAN EL OBJETO		0	0
SALARIO MEDIO DE HOMBRES EMPLEADOS QUE DESARROLLEN EL OBJETO		0	0
Nº DE EMPRESAS QUE DESARROLLAN CONTRATOS MUNICIPALES QUE TIE		0	0
Nº DE EMPRESAS QUE DESARROLLAN CONTRATOS MUNICIPALES QUE TIE		0	0
Nº DE EMPRESAS QUE DESARROLLAN CONTRATOS MUNICIPALES QUE CUE		0	0
Nº DE EMPRESAS CON PLANES DE IGUALDAD.		0	0

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA	NÚMERO	38	38



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 24102 FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Este programa de gasto incluye los créditos presupuestarios destinados a las actuaciones cofinanciadas mediante subvenciones concedidas por la Comunidad de Madrid y dirigidas a la reactivación e inserción laboral para personas desempleadas de larga duración, así como las dirigidas a la realización de programas de formación en alternancia con la actividad laboral para personas mayores de 30 años y para personas jóvenes todos ellos desempleados de larga duración.

El Ayuntamiento de Madrid se ha presentado a todas las convocatorias publicadas en 2019, gestionando parte de la convocatoria concedida a finales del ejercicio 2018 y la concedida en 2019. Esta última continuará ejecutándose durante el ejercicio presupuestario 2020.

Detalle de las subvenciones obtenidas de la Comunidad de Madrid:

"Órdenes 2018 (inicio ejecución 2018 y continuación en 2019)

1. Programa de activación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración por importe de 1.410.730 euros.
2. Programa de cualificación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración por importe de 316.330 euros.
3. Programa de reactivación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años por importe de 5.608.504 euros.
4. Programa de cualificación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años por importe de 2.834.658 euros.

"Órdenes 2018 Y 2019 (inicio ejecución 2019 y continuación en 2020)

1. Programa de activación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración por importe de 2.567.424 euros.
2. Programa de cualificación profesional para personas jóvenes desempleadas de larga duración por importe de 1.412.640 euros.
3. Programa de reactivación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años por importe de 7.725.420 euros.
4. Programa de cualificación profesional para personas desempleadas de larga duración mayores de 30 años por importe de 3.354.240 euros.
5. Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo (REMI/2018) por importe de 7.421.377 euros.
6. Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo (REMI/2019) por importe de 5.297.664 euros.

El crédito definitivo ha ascendido a 18.355.004 euros, habiéndose reconocido obligaciones, respecto del crédito definitivo del programa de gasto por importe de 19.364.229 euros, siendo su ejecución sobre el crédito definitivo de 105,5%. El exceso de obligaciones reconocidas en relación con los créditos definitivos de este programa ha sido posible gracias al nivel de vinculación jurídica establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto 2019 en relación con el capítulo 1 "Gastos de Personal"

Las obligaciones reconocidas, según la clasificación económica por capítulos de gasto, han sido:

Capítulo 1: "Gastos de personal" 18.927.895 euros (108% del crédito definitivo de este capítulo)

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 376.345 euros (50,3% del crédito definitivo de este capítulo)

Capítulo 3: "Gastos financieros" 59.990 euros (99,3% del crédito definitivo de este capítulo).

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

**1. DOTAR DE COMPETENCIAS TÉCNICAS A LA POBLACIÓN DESEMPLEADA MADRILEÑA, MEDIANTE LA IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN COMPAGINADA CON EXPERIENCIA LABORAL EN ENTORNOS REALES DE TRABAJO, A TRAVÉS DE PROGRAMAS COFINANCIADOS.**

Durante 2019, se han impulsado la realización de programas cofinanciados mediante la concurrencia a las convocatorias de subvenciones y ayudas de la Comunidad de Madrid, para centros de formación o corporaciones locales, en el marco el subsistema de formación profesional para el empleo regulado por el real decreto 395/2007.

En el ejercicio 2019, la Agencia para el Empleo solicitó subvención para la totalidad de las Órdenes publicadas y gestionó la finalización de las subvenciones iniciadas en 2018, al mismo tiempo que ponía en marcha las subvenciones 2019/2020.

En este sentido, se llevaron a cabo 119 acciones formativas dirigidas a mejorar la cualificación profesional de las personas desempleadas, siendo un porcentaje de ellas certificados de profesionalidad asociados con los programas de cualificación para menores y mayores de 30 años y otras, formación transversal en habilidades sociales, competencias digitales, perspectiva de género y prevención de riesgos laborales.

Durante este ejercicio, el porcentaje de personas que ha superado el Certificado de Profesionalidad ha sido del 96,4%, una cifra superior al 90% previsto.

También se ha apostado por diversificar los tipos de posiciones cubiertas, llegando a cubrir 72 posiciones diferentes con respecto a las 20 básicas previstas, con el fin de formar en los oficios y profesiones más demandadas en el mercado laboral. Además, si bien se había marcado el objetivo de que, al menos, el 56% fuesen mujeres, se ha llegado al 63%.

El número de personas en activo contratadas fue de 3.202 coexistiendo los Programas de Formación en Alternancia 2018/2019 y 2019/2020. En cuanto al porcentaje de personas contratadas ha sido del 82,4% una cifra superior en más de dos puntos con respecto a la previsión inicial, gracias a un gran esfuerzo para optimizar a máximos los espacios de la AE. El total de horas de experiencia real de empleo realizadas ha sido un 58% mayor a la previsión inicial.

Quizás el dato más importante es la satisfacción media de los participantes, que casi alcanza el 8 sobre 10, lo que refleja una alta satisfacción por parte de los mismos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACCIONES FORMATIVAS			
TRABAJADORES EFECTIVAMENTE CONTRATADOS CON RESPECTO AL NÚMERO	NÚMERO	85	119
	PORCENTAJE	80	83
PLAZAS OCUPADAS POR MUJERES	PORCENTAJE	56	63
TIPOS DE DIFERENTES POSICIONES CUBIERTAS	NÚMERO	20	72
PERSONAS CONTRATADAS	NÚMERO	1800	3202
APROBADOS EN CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD	PORCENTAJE	90	96
HORAS DE EXPERIENCIA REAL DE EMPLEO	NÚMERO	1350000	2136120
SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS PARTICIPANTES	NÚMERO	7	8



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 24103 POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Este programa financia acciones formativas destinadas a la mejora de la cualificación de los trabajadores desempleados (cursos de Programación Municipal), los Talleres de Formación y Empleo y la atención personalizada a dichos trabajadores.

El crédito definitivo del Programa ha ascendido a 8.145.635 euros, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 8.077.827 euros, (99,2% del crédito definitivo)

Las obligaciones reconocidas, según la clasificación económica por capítulos de gasto, han sido:

Capítulo 1: "Gastos de personal" 6.828.248 euros (120,5% del crédito definitivo de este capítulo). El exceso de obligaciones reconocidas en relación con los créditos definitivos de este programa ha sido posible gracias al nivel de vinculación jurídica establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto 2019 en relación con el capítulo 1 "Gastos de Personal". Como se ha señalado en la memoria del programa 232.01 "Fondo de Reequilibrio Territorial" los gastos de personal correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2019, y que se estiman en 1.500.000 euros de este programa presupuestario se han imputado a este programa 241.03, por problemas técnicos.

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 1.078.547 euros (64,5 % del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 4: "Transferencias corrientes" 138.649 euros, (18,5% del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 6: "Inversiones reales" 32.383 euros, (54,9% del crédito definitivo de este capítulo).

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

1. **DOTAR DE COMPETENCIAS CLAVE, TÉCNICAS Y TRANSVERSALES A LA POBLACIÓN DESEMPLEADA MADRILEÑA, CON ESPECIAL ATENCIÓN A LOS COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN LABORAL, FAVORECIENDO LA COHESIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL, MEDIANTE LA IMPARTICIÓN DE CURSOS Y LA PUESTA EN MARCHA DE TALLERES, QUE ADEMÁS DE PROPORCIONAR FORMACIÓN, OFRECEN EXPERIENCIA LABORAL EN ENTORNOS REALES DE TRABAJO.**

Se han ejecutado durante 2019, 192 acciones formativas mediante la apertura de 2880 plazas de formación, entre Certificados de Profesionalidad y Cursos de Formación Ocupacional propios de la AE, bien sea en formación en nuestros centros propios o a través de acuerdo marco. Algunos de ellos, se han hecho en colaboración con otras entidades públicas o privadas, con el fin de ajustar los contenidos a las posiciones más demandadas por el mercado, además de poder facilitar prácticas no laborales mediante la firma de 93 convenios con empresas que ha posibilitado las prácticas a 359 usuarios. En este sentido, hay que aclarar que un único convenio puede recoger las prácticas de varias personas, por lo que aunque a priori el objetivo era firmar 100 convenios, en este ejercicio se ha conseguido incrementar el número de empresas que acogen a varios alumnos en prácticas.

En todas las acciones formativas, ha habido un sistema normalizado de selección y se han incorporado nuevos procedimientos para homogeneizar procesos. Para ello, se han diseñado 12 flujogramas que afectan a las 3 grandes unidades de formación ocupacional, siendo uno de los puntos clave la selección de personal.

Además, se ha realizado un seguimiento y evaluación continua del aprendizaje alcanzado por el alumnado y del cumplimiento de los objetivos programados. Y para completar esta formación, la AE ha puesto en marcha un curso on-line para docentes y alumnos, con el fin de concienciar en materia de accesibilidad, derechos humanos e igualdad de género. De las 10 acciones previstas, se han realizado 13.

Por otro lado, pero vinculado con la anterior acción, la AE ha apostado por la accesibilidad universal y dentro del Plan diseñado a tal efecto, la AE ha puesto en marcha, 5 acciones específicas: 3 Auditorías de accesibilidad en la sede de la Agencia (Pontones, 10), CFO Barajas y CFO Los Carmenes, además de

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACCIONES FORMATIVAS	NÚMERO	192	192
PLAZAS DE FORMACIÓN OFERTADAS	NÚMERO	2700	2880
PLAZAS DE FORMACIÓN OCUPADAS POR MUJERES	PORCENTAJE	56	62
SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS PARTICIPANTES	NÚMERO	7	8
CONVENIOS DE PRÁCTICAS NO LABORALES FIRMADOS	NÚMERO	100	93
NUEVOS ESPACIOS ACREDITADOS	NÚMERO	10	4
ACCIONES FORMATIVAS DESTINADAS A FORMAR A MUJERES EN SECTOR	NÚMERO	2	3
ACCIONES FORMATIVAS EN #PERSPECTIVA DE DIVERSIDAD#, ESPECÍFI	NÚMERO	10	13
PERSONAS CONTRATADAS EN TALLERES	NÚMERO	630	820
% DE MUJERES CONTRATADAS EN TALLERES	PORCENTAJE	56	53
TALLERES DE FORMACIÓN Y EMPLEO	NÚMERO	42	56
HORAS DE EXPERIENCIA REAL DE EMPLEO	NÚMERO	400000	426312
SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS PARTICIPANTES	NÚMERO	7	8
FLUJOGRAMAS REALIZADOS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS	NÚMERO	10	12
ACCIONES ENCAMINADAS A LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL SERVIC	NÚMERO	5	5



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 24105 FOMENTO DEL EMPLEO - U.E.

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

El crédito definitivo del Programa ha ascendido a 160.041 euros, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 114.531 euros, (71,6%).

Las obligaciones reconocidas, según la clasificación económica por capítulos de gasto, han sido:

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 114.531 euros, (71,6% del crédito definitivo de este capítulo).

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. MEJORAR LA EMPLEABILIDAD A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN Y EL DESCUBRIMIENTO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS DE RESILIENCIA Y DE ITINERARIOS INTEGRADOS.

En relación con las actividades del programa MEJ (Madrid Empleo Joven) hay que decir que el proyecto, habiendo finalizado en el año 2018, debido a un error, presentó previsión para 2019, sin embargo la falta de actividad se refleja en que no hay resultados para los indicadores establecidos, entre ellos, Número de Itinerarios integrados.

En cuanto al programa Mares, el número de acciones formativas que se han realizado han sido 14 de las 20 previstas, debido a que el Plan inicial de formación de Mares únicamente incluía 12 cursos de formación de los cuales hubo que anular 6 por falta de inscripciones y programar nuevas ediciones de las acciones formativas más demandadas, así como rediseñar otras de manera que se mantuviera el número de horas y acciones formativas, facilitando el acceso de todas las personas interesadas y completándolo con dos laboratorios para fomentar el autoempleo en los sectores del proyecto.

Con todo ello la previsión de alumnos que han participado en los cursos se ha cumplido y el número de horas de formación que han recibido se ha sobrepasado ampliamente.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
HORAS DE FORMACIÓN EN LOS SECTORES DE MOVILIDAD, RECICLAJE,	NÚMERO	6900	12741
PERSONAS QUE RECIBEN FORMACIÓN	NÚMERO	200	208
ACCIONES FORMATIVAS	NÚMERO	20	14
ITINERARIOS INTEGRADOS	NÚMERO	10	0
HORAS DE ITINERARIOS INTEGRADOS	NÚMERO	5000	0
PERSONAS PARTICIPANTES EN LOS ITINERARIOS	NÚMERO	150	0
MUJERES QUE RECIBEN FORMACIÓN	PORCENTAJE	56	44
MUJERES QUE PARTICIPAN EN ITINERARIOS	PORCENTAJE	56	0

##### 2. APOYAR EL DESARROLLO, LA TRANSFERENCIA O LA IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS INNOVADORAS EN MATERIA DE EMPLEO Y FORMACIÓN, ASÍ COMO LA EJECUCIÓN DE INICIATIVAS CONJUNTAS DE FOMENTO DE LA COOPERACIÓN, EL APRENDIZAJE ENTRE IGUALES Y EL INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS A ESCALA EUROPEA, PARA OFRECER MAYORES OPORTUNIDADES DE ACCESO AL MERCADO DE TRABAJO A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS O CON EMPLEOS PRECARIOS.

El resto de los proyectos europeos en los que participaba la Agencia para el Empleo durante 2019, se han desarrollado según lo establecido por lo que los resultados en los indicadores se ajustan a las previsiones realizadas.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
SEMINARIOS	NÚMERO	6	10
PRODUCTOS INTELECTUALES	NÚMERO	10	11
PERSONAS PARTICIPANTES	NÚMERO	200	248



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 503 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### SECCIÓN: 027 EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

PROGRAMA: 24109 INTERMEDIACIÓN LABORAL

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Este programa ha sido creado en conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.º) del Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación, así como en las Resoluciones de autorización de la Comunidad de Madrid, se requiere una contabilidad separada para todos los gastos e ingresos derivados de su actividad de intermediación laboral. La financiación del programa se realiza, en su totalidad, por el Ayuntamiento de Madrid.

El crédito definitivo ha ascendido a 5.460.646 euros, habiéndose reconocido obligaciones por importe de 2.686.078 euros (49,2%).

Las obligaciones reconocidas, según la clasificación económica por capítulos de gasto, han sido:

Capítulo 1: "Gastos de personal" 2.524.315 euros (51,1% del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 2: "Gastos de bienes corrientes y servicios" 161.762 euros (75,1% del crédito definitivo de este capítulo).

Capítulo 4: "Transferencias Corrientes" 0 euros (0% del crédito definitivo de este capítulo).

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. INTERMEDIACIÓN LABORAL. SATISFACER LAS NECESIDADES DE CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS Y LAS DEMANDAS DE EMPLEO DE LOS DESEMPLEADOS, ACTUANDO DIRECTAMENTE EN LA RELACIÓN ENTRE LA EMPRESA Y EL DEMANDANTE DE EMPLEO.

Manteniendo la estrategia de centrarnos en las 25 posiciones clave en función del volumen de contrataciones que se generan en el municipio, la prospección ha ido dirigida a esas empresas, trabajando tanto la prospección de nuevas empresas como la fidelización de las que utilizan nuestros servicios de intermediación.

Así, aunque el número de nuevas empresas contactadas y empresas ofertantes se han mantenido en la línea de los indicadores de 2018, y con un nivel de cumplimiento sobre los previstos en el presupuesto de 2019 de más del 87% y el 93 % respectivamente, se han captado 4.922 puestos de trabajo, lo que supone un 17% por encima de lo previsto, que a su vez se han traducido en 3.450 contratos sobre los 3.000 previstos.

La labor de prospección ha reforzado su enfoque de ofrecer los servicios de la Agencia para el Empleo como un bloque en el que tan importante es la captación de ofertas de trabajo como el establecimiento de alianzas de colaboración para la realización de prácticas no laborales por parte de las personas beneficiarias de los programas de formación de la Agencia y a la organización conjunta de acciones de formación con compromiso de contratación.

Como consecuencia de esta labor de prospección en lo que se refiere a la captación de puestos, se han valorado 34.059 perfiles, de los que tras los procesos de preselección y entrenamiento se han enviado como candidatos a los puestos a 14.572, con 2,9 candidatos por cada puesto ofertado.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EMPRESAS CONTACTADAS	NÚMERO	1100	960
EMPRESAS OFERTANTES	NÚMERO	750	704
PUESTOS OFERTADOS CAPTADOS	NÚMERO	4200	4922
CANDIDATOS VALORADOS PARA LA COBERTURA DE OFERTAS DE TRABAJO	NÚMERO	28000	34059
PERSONAS ESPECÍFICAMENTE ENTRENADAS EN ENTREVISTAS DE TRABAJO	NÚMERO	10000	6824

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
CANDIDATAS MUJERES VALORADAS PARA COBERTURA DE PUESTOS	PORCENTAJE	56	51	
CANDIDATAS/OS ENVIADOS A PROCESOS	NÚMERO	10000	14572	
CONTRATOS CELEBRADOS POR INTERMEDIACIÓN DE LA AE	NÚMERO	3000	3450	
ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON EMPRESAS	NÚMERO	40	17	
CONVENIOS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN OCUPA	NÚMERO	3	2	
<b>2. ORIENTACIÓN LABORAL: FACILITAR LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS DESEMPLEADAS A TRAVÉS DE UN DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EL DESARROLLO LAS COMPETENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO.</b>				
Entre diciembre de 2018 y diciembre de 2019 el paro registrado en la ciudad de Madrid se situó en 160.955 personas, que representa un 0,3% más que el año anterior.				
Se aprecia por tercer año consecutivo una disminución de demanda de información sobre recursos de empleo por el canal tradicional telefónico, indicador que deberá ser revisado ya que desde la potenciación de la información en la web es este el canal que tiene un importante aumento en sus visitas, con más de 304.900 visitas a la WEB de la Agencia durante 2019, que supone un incremento de un 25% con respecto a 2018. La reformulación del indicador deberá integrar todos los canales que se ofrecen de cara a obtener información sobre recursos de empleo, para que este sea más preciso.				
El enfoque de servicio integral basado en el modelo de competencias ha permitido realizar durante 2019 33.398 diagnósticos de competencias y más de 22.600 sesiones de orientación laboral entre entrevistas de acogida y tutorías posteriores.				
1.039 personas han sido formadas en competencias para el empleo, habiéndose completado 48 "viajes al empleo" con los seminarios correspondientes a sus 7 áreas de trabajo y más de 1.800 horas de formación.				
Hay que destacar, dentro de la idea de servicio integral, la consolidación de la intervención de los técnicos de empleo en los cursos y talleres desde el momento de la selección, participando en el diseño de los mismos en cuanto a la integración de las competencias transversales correspondientes a cada especialidad, hasta las sesiones de orientación de Curriculum Vitae y entrevista como un enfoque especializado hacia las salidas profesionales de la formación impartida.				
Los asesoramientos de autoempleo han tenido una demanda inferior a la prevista en parte por la mayor colaboración y coordinación con la Oficina de Economía Social y Solidaria del Ayuntamiento y de los servicios de emprendimiento de la Dirección General de Comercio.				
Como en el ejercicio anterior hay que volver a destacar los macro eventos y las jornadas que han vuelto a superar las expectativas a la vista de sus resultados y el interés creciente tanto de los de los distritos como de las empresas. En estos eventos se han cumplido los objetivos de dar a conocer los servicios de la AE, facilitar información sobre recursos de empleo, actuar como plataforma de conexión directa entre las personas que buscan trabajo y empresas con procesos de selección, y también han permitido desarrollar actividades de competencias transversales y de acceso al empleo y sesiones informativas a cargo de las empresas sobre cada uno de sus sectores.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE EMPLEO	NÚMERO	95000	78947	
PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE EMPLEO	NÚMERO	32500	31985	
MUJERES ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE EMPLEO	PORCENTAJE	56	57	
NUEVAS ALTAS EN EL SERVICIO DE EMPLEO	NÚMERO	17500	16755	
SESIONES DE ORIENTACIÓN LABORAL IMPARTIDAS	NÚMERO	21000	22675	
DIAGNÓSTICOS DE COMPETENCIAS REALIZADOS	NÚMERO	30500	33398	
SEMINARIOS #VIAJES DE ACCESO AL EMPLEO#	NÚMERO	75	48	
CURSOS DE FORMACIÓN EN LOS QUE SE HA PARTICIPA EN LA SELECCI	NÚMERO	200	241	
PERSONAS EVALUADAS EN CURSOS DE FORMACIÓN	NÚMERO	5000	6862	
PERSONAS FORMADAS EN COMPETENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO	NÚMERO	1200	1039	
MUJERES FORMADAS EN COMPETENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO	PORCENTAJE	56	70	
HORAS DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO	NÚMERO	1500	1829	

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN						
SESIONES DE ASESORAMIENTO INDIVIDUAL EN NÚMERO			3000		1482	
AUTOEMPLEO						
HORAS DE ASESORAMIENTO INDIVIDUAL EN NÚMERO			3000		1482	
AUTOEMPLEO						
PERSONAS ASESORADAS EN AUTOEMPLEO			NÚMERO	2000	1117	
MUJERES ASESORADAS EN AUTOEMPLEO			PORCENTAJE	56	59	
PERSONAS USUARIAS CON UN GRADO DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPER			PORCENTAJE	90	98	
MACROEVENTOS			NÚMERO	1	8	
JORNADAS			NÚMERO	5	4	
PARTICIPANTES EN JORNADAS Y MACROEVENTOS			NÚMERO	600	8758	



## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**506. AGENCIA TRIBUTARIA MADRID**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 506 AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

#### SECCIÓN: 057 ECONOMÍA Y HACIENDA

PROGRAMA: 93200 GESTIÓN TRIBUTARIA

RESPONSABLE PROGRAMA: DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

En 2019 el programa 932.00 "Gestión tributaria" asignado a la Agencia Tributaria ha dado soporte presupuestario al desarrollo de las competencias que desempeña este Organismo Tributario en cumplimiento de sus Estatutos, así como de los objetivos derivados de los Acuerdos Plenarios y los emanados de su consejo rector.

El cumplimiento de dichos objetivos se pone de manifiesto a través de numerosos indicadores, como se desarrolla a continuación de forma pormenorizada en el análisis que se refleja en cada una de las Memorias de Objetivos.

Con respecto a la ejecución de los créditos con que se encuentra dotado el programa, en 2019 se ha ejecutado, en términos de Obligaciones Reconocidas un importe de 55.664.902 euros, un 95,4% del Presupuesto Definitivo, al tiempo que se han alcanzado unos Derechos Reconocidos por una cuantía de 57.081.911 euros, un 97,8% asimismo sobre las Previsiones Definitivas.

En consecuencia al cierre del ejercicio 2019 se ha producido un Resultado Presupuestario de 1.417.009 euros. Debido a la inexistencia de gastos financiados con el Remanente de Tesorería de 2018, el Resultado Presupuestario Ajustado arroja un saldo coincidente con el Resultado Presupuestario. Por otra parte, el Remanente de Tesorería ha ascendido al cierre de 2019 a 3.005.510 euros.

En la ejecución del Presupuesto de gastos se han producido unas economías, o menores ejecuciones en Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos por importe de 2.684.292 euros. Las Obligaciones Reconocidas Totales de 2019 se han incrementado con respecto al ejercicio 2018, en 2.849.570 euros, lo que significa un 5,4% de aumento. En este incremento no se ha tenido en cuenta el importe incorporado en 2018 del Remanente de Tesorería del ejercicio anterior, que fue transferido al Ayuntamiento, con objeto de hacer la comparación en los mismos términos.

Si analizamos la ejecución por capítulos, Capítulo 1 "Gastos de Personal" se ha ejecutado, en términos de Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos, en un 97,4% alcanzando la cifra de 46.321.652 euros. Esta ejecución supone un aumento de 2.353.335 euros sobre la realizada en 2018 significando un 5,3% de incremento.

Estas diferencias se explican fundamentalmente por el incremento retributivo establecido en el Real Decreto-Ley 24/2018, de 21 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público, que se concretó en una subida del 2,25%, con efectos de 1 de enero de 2019 y un 0,25% adicional, con efectos de 1 de julio de 2019, que se aplicó en la nómina de septiembre 2019, que, sumado a alguna variación en el número de efectivos, ha supuesto un aumento de 1.409.968 euros.

Por otra parte, en las aportaciones a la seguridad social hay un incremento de 673.308 euros debido al aumento de las bases máximas de cotización y a una subida del 0,5% de la cuota empresa.

En cuanto a la ejecución del ejercicio 2019 en dicho Capítulo 1, se han producido unas economías de gasto de 1.260.471 euros sobre créditos iniciales y de 1.242.471 euros sobre créditos definitivos. Dichas economías vienen derivadas, por una parte como resultado de la menor ejecución presupuestaria en las partidas del personal laboral, consecuencia de la suspensión, desde el mes de abril, por acatamiento de resolución judicial, de la aplicación del Acuerdo de clasificación y nuevo sistema retributivo del personal laboral, y por otra parte, por la existencia de 48 plazas vacantes de promedio mensual en la plantilla de la Agencia.

## MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Por lo que respecta al Capítulo 2, Gastos en Bienes Corrientes y Servicios, se han ejecutado en fase de Obligaciones Reconocidas 8.364.485 euros, un 85,9% sobre los Créditos Definitivos, suponiendo una economía de 1.376.356 euros sobre los mismos y de 2.215.786 euros en relación con los Créditos Iniciales. Respecto a 2018, las obligaciones reconocidas se han incrementado en 911.382 euros, un 12,2% cuyo detalle se analiza en los siguientes subconceptos:

**SUBCONCEPTO 202.00 "Arrendamiento de edificios y otras construcciones":** se han ejecutado en 2019, 74.128 euros menos que en 2018, debido a la renovación en julio de 2018 del contrato de arrendamiento de los locales de la Calle Antracita, sede de la OAIC sur, que contempla una renta mensual en concepto de alquiler de 17.017 euros IVA incluido, 12.779 euros menos que la pagada durante el primer semestre de 2018.

**SUBCONCEPTO 220.00: "Material de oficina ordinario no inventariable",** ha habido un excedente de crédito por importe de 25.395 euros, sobre el presupuesto definitivo. La ejecución respecto del ejercicio 2018, ha experimentado un incremento de 49.010 euros, un 43,9% más.

**SUBCONCEPTO 220.02 "Material informático no inventariable":** se ha producido un ahorro de 96.582 euros. La ejecución ha experimentado un descenso de 29.706 euros, respecto del ejercicio anterior. Este ahorro ha sido propiciado, en parte, por la gestión centralizada de las peticiones de material informático y de una menor demanda de la impresión de documentos.

**SUBCONCEPTO 221.00 "Energía eléctrica":** Se han reconocido obligaciones por importe de 232.496 euros sobre un crédito definitivo 239.333 euros, lo que supone unas economías de 6.837 euros. Se han consumido 34.276 euros más que el ejercicio anterior debido a varios factores, por una parte la imputación a 2019 de una factura de 2018 que fue rechazada en su momento; y por otra parte, la incorporación al contrato de los consumos de las nuevas dependencias de Mayor 58. Al margen de estos aspectos, el consumo de electricidad sigue una senda de estabilidad con respecto al ejercicio anterior, debido a las medidas de control medio ambiental y de reducción del consumo energético que se están aplicando en la ATM.

**SUBCONCEPTO 221.07 "Impresos y formularios":** El gasto en 2019 presenta una reducción de 59.562 euros con respecto a 2018. Por otra parte, el crédito ejecutado ha sido del 65,1%, por importe de 108.530 euros, de los cuales 80.712 euros se corresponden con crédito que ha quedado comprometido en 2019, pero cuyas facturas han tenido su entrada en el Registro Único de Facturas (RUF) en enero de 2020, con posterioridad al cierre del ejercicio.

**SUBCONCEPTO 222.01 "Postales":** El gasto en esta aplicación se ha incrementado un 23,2%, por importe de 831.896 euros con respecto a 2018. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 4.413.349 euros, con una ejecución del 84,9%. Las características del contrato de servicios postales determinan el grado de ejecución, por ser este un contrato que se adjudica por importe máximo estimado y precios unitarios y se factura en función de las necesidades de la Administración, por lo que su ejecución es muy variable e impredecible.

**SUBCONCEPTO 226.02 "Publicidad y propaganda":** Las obligaciones reconocidas en 2019 ascienden a 235.529 euros, con un incremento de 67.941 euros con respecto a 2018. Las campañas de difusión de la publicidad institucional se han ejecutado mediante la adhesión al "Acuerdo marco de servicios de mediación, inserción y asesoramiento de la difusión de la publicidad institucional declarada de gestión centralizada", y se han destinado esencialmente a dos campañas institucionales, para impulsar la domiciliación del IBI y para informar de las principales novedades de las Ordenanzas Fiscales para 2019. Por otra parte también se han realizado los anuncios obligatorios, para comunicar a los contribuyentes la exposición al público de las matrículas de tributos así como para comunicar los períodos de pago. La ejecución se ha situado en el 98,1%.

**SUBCONCEPTO 227.00 "Limpieza":** En el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por un importe superior a las de 2018 en 54.191 euros. En 2019 se ha adjudicado un contrato nuevo que supone un importe mensual superior debido a varios factores: por un lado se han incrementado las cuantías del coste hora tanto de los operarios como del especialista/encargado; se ha incrementado un efectivo de 4 horas diarias, 5 días a la semana, para atender los servicios de limpieza de los locales de C/ Mayor 58; y por último se ha producido un aumento de los precios en los consumos y servicios especializados (papel higiénico y secamanos, jabón líquido, servicios bacteriostáticos, desinfección y desinsectación, uniformes y equipaciones del personal). La ejecución en esta aplicación ha sido del 99,5%.

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

**SUBCONCEPTO 227.01 "Seguridad":** En el ejercicio 2019 se han reconocido obligaciones por un importe inferior a las de 2018 en 28.528 euros, lo que supone un 5,6% menos debido a la modificación a la baja que se produce en el tercer trimestre de 2018 en el contrato de vigilancia por baja del vigilante del edificio de Raimundo Fernández Villaverde 32 y que se prorroga en 2019. El total de obligaciones reconocidas asciende a 483.356 euros, un 99,9% de ejecución con respecto a los créditos definitivos.

**SUBCONCEPTO 227.04 "Custodia depósito y almacenaje":** En este subconcepto que únicamente contempla el expediente de contratación del traslado, depósito y custodia del archivo externo. El total de obligaciones reconocidas asciende a 167.221 euros, lo que supone una disminución respecto a 2018 de 64.501 euros, ya que en 2018 se llevó a cabo un trabajo extraordinario de clasificación de documentación antigua. La ejecución de la partida este ejercicio ha sido del 99,4%.

**SUBCONCEPTO 227.06 "Estudios y trabajos técnicos":** En 2019 el gasto en esta aplicación se ha incrementado en 45.783 euros con respecto al ejercicio anterior. Se han ejecutado 516.165 euros, lo que supone el 87,4 por ciento del presupuesto definitivo. Este importe es el resultado de varias situaciones: por un lado la no ejecución de tres trabajos técnicos, en los que, analizados los requerimientos, se estimó viable asumir los trabajos mediante medios propios. Por otro lado, en contraposición, se ha acometido la contratación de un servicio de tasaciones de bienes inmuebles embargados que no estaba presupuestado inicialmente, por importe de 17.587 euros.

**SUBCONCEPTO 233.00 "Indemnización a formadores internos":** En 2019, se habían presupuestado 27.750 euros y no se han reconocido obligaciones por este concepto debido a que las retribuciones a los formadores internos ha pasado a realizarse por la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid. La diferencia con respecto a 2018 ha sido de 18.205 euros, y la ejecución del 0%.

En el Capítulo 3, de Gastos Financieros, del Presupuesto para 2019 la ejecución ha ascendido a 835.050 euros, un 98,5% del presupuesto definitivo, que se elevaba a 847.639 euros. En relación con 2018 se ha incrementado en 94.649 euros lo que supone un aumento del 12,8%. El gasto se ha producido en los siguientes subconceptos:

**Subconcepto 352.01 "Intereses de procedimientos tributarios":** En 2019 ha tenido una ejecución de 65.213 euros, lo que supone un 71,7% del presupuesto definitivo. Se han tramitado un total de 6 expedientes cuya ejecución ha supuesto una reducción respecto a 2018 de 374.621 euros lo que supone una disminución del 85,7%.

**Subconcepto 359.00 "Otros gastos financieros",** se abonan los pagos derivados del reembolso del coste de los avales prestados en procedimientos tributarios y los correspondientes intereses legales. Estos gastos han ascendido en 2019 a 769.837 euros y representan el 101,9% del presupuesto definitivo.

Con respecto al Capítulo 6, Inversiones Reales, presupuestado inicialmente en 123.800 euros y que fue modificado al alza en 72.791 euros, se ha ejecutado en una cuantía de 143.716 euros, un 73,1% sobre los créditos definitivos. La ejecución en 2019, es inferior a la del año anterior en 509.797 con el siguiente detalle por subconceptos:

**Subconcepto 623.01 "Instalaciones técnicas":** con un crédito definitivo de 44.300 euros destinado a la instalación de mamparas y puertas de cristal y aislamiento en Sacramento 5; adquisición de equipos de humectación en plantas de Sacramento 1, así como para la instalación en Mayor 58 de un sistema anti-intrusión (central de alarmas). Se ha ejecutado en un 66,4%, debido a que esta última inversión ha sido asumida por la Subdirección General de Patrimonio.

**Subconcepto 625.00 "Mobiliario y equipos de oficina":** el crédito definitivo destinado a la adquisición de mobiliario fue de 22.000 euros, y se ejecutó en un 75,8% ya que la adquisición de mobiliario de paneles separadores para la nueva oficina destinada al Call Center en Sacramento 3 no se ha realizado por cuestiones de reorganización interna. El resto de la ejecución se destinó a la instalación de varios toldos en el patio interior de las plantas primera, segunda y tercera de Sacramento 1.

**Subconcepto 626.01 "Equipos para procesos de datos":** el crédito definitivo destinado a esta partida fue de 17.970 euros se destina a la adquisición para la S.G. de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria de un producto de software para la pre-digitalización, asignación de índices y explotación, desde los propios aplicativos de Agencia Tributaria Madrid, de las notificaciones, justificantes de notificación y otros documentos de diversa índole que conforman los expedientes administrativos de apremio.

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Subconcepto 629.01 "Señalización": Se destinan 15.000 euros para los proyectos de cartelería de señalización de accesibilidad a personas con discapacidad, así como la señalización de aseos, elevadores, puestos de información, etc. en diferentes dependencias de los edificios de Sacramento 1, 3 y 5 de la Agencia Tributaria. Se ha ejecutado el 90,8%.

Subconcepto 632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma y reposición)": se presupuestaron 70.200 euros para las reformas de adaptación de aseos y saneamientos, rampas interiores, pasamanos y accesos a edificios para adaptación a las necesidades de accesibilidad y en cumplimiento de la normativa de accesibilidad. La ejecución del mismo ha supuesto un 63,2%. Esta menor ejecución se debió a que para realizar las obras de adaptación de aseos y accesos al edificio de Sacramento 3, dónde se encuentra ubicada la OAIC, había que cerrar la oficina y reubicar a los trabajadores. Esta opción finalmente no se consideró conveniente en ese momento, por lo que se realizó por una obra de menor impacto centrada en las actuaciones de accesibilidad, compatible con el funcionamiento de la oficina.

Subconcepto 635.00 "Mobiliario y equipos de oficina" (Reforma y reposición). Se destina un crédito inicial a ésta partida de 18.100 euros para el suministro y sustitución de sillería en las dependencias del edificio de Sacramento 1. Se ha ejecutado un 79,2% debido a baja en la adjudicación.

Por lo que respecta al presupuesto de ingresos del organismo, la ejecución a 31 de diciembre arroja unos resultados de Derechos Reconocidos por importe de 57.081.911 euros, un 97,8% sobre las Previsiones Definitivas. A su vez, la Recaudación líquida alcanzó, en dicha fecha, la cantidad de 52.679.561 euros, un 92,3% sobre los Derechos Reconocidos.

En relación con 2018, los Derechos Reconocidos aumentan un 4,9%. Dentro de ellos la aportación municipal corriente a la Agencia ha pasado de 53.625.659 euros en 2018 a 56.498.204 euros en 2019, lo que implica un incremento interanual de 2.872.545 euros, un 5,4%,

En lo relativo a la aportación municipal para financiar gastos de capital, en 2019 figuran unos derechos reconocidos por importe de 123.800 euros, frente a 612.290 euros del ejercicio 2018.

En cuanto a la ejecución concreta de varios subconceptos de ingresos propios ha sido la siguiente:

En el subconcepto 309.03, "Copias, Fotocopias y Fotografías", figuran ingresos efectuados en las fotocopiadoras-monedero instaladas en las distintas OAIC por una cuantía de 2.771.

En el subconcepto 389.00, "Pagos de ejercicios anteriores", con unos ingresos obtenidos de 46.530 euros que corresponden a devoluciones de ingresos indebidos por cuotas de Seguridad Social, por importe de 1.787 euros y 44.743 euros por regularización de la cuenta contable 476000, "Seguridad Social acreedora", referida al mes de diciembre 2018.

En el subconcepto 391.90, "Otras multas y sanciones", figuran 7.155 euros producto de la sanción impuesta a la empresa adjudicataria del contrato de limpieza, por reiterados incumplimientos de la prestación del servicio.

En el subconcepto 398.00, "Indemnizaciones de seguros de no vida", figura un importe de 169 euros procedente del cobro de un siniestro ocurrido en las instalaciones de la Agencia Tributaria de Madrid en la calle Sacramento nº 7.

En el subconcepto 399.99, "Otros ingresos diversos", se han obtenido 397.346 euros, correspondientes a un ingreso de 14.458 euros procedente de un Bonus de la Mutua de accidentes de trabajo Asepeyo, correspondiente al ejercicio 2017, por los bajos índices de siniestralidad laboral y por haber realizado actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales y varios ingresos por importe total de 382.888 euros procedente de los descuentos efectuados en las facturas de Servicios Postales, Lote 2, como consecuencia de las penalidades impuestas por incumplimientos en la ejecución.

Finalmente, en el subconcepto 550.32, "Canon de maquinas vending en Instalaciones municipales", se han obtenido 5.936 euros correspondientes a la anualidad de los dos contratos de ocupación con maquinas de autoservicio en las dependencias de la Agencia.

La consecución de los objetivos generales de la Agencia Tributaria Madrid para 2019 se ha continuado realizando en base a estas tres grandes líneas de trabajo:

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

LA OBTENCIÓN, CON LA MAYOR EFICIENCIA POSIBLE, DE LOS RECURSOS TRIBUTARIOS Y DE OTROS INGRESOS DEL AYUNTAMIENTO NECESARIOS PARA FINANCIAR LOS DISTINTOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO A MADRILEÑOS Y VISITANTES.

En esta línea de trabajo, la actividad de los recursos de la Agencia Tributaria Madrid, tanto personales como informáticos y materiales, se ha orientado a que el sistema tributario del Ayuntamiento y la obtención de los demás ingresos públicos cuya gestión le corresponde a la Agencia, se hayan aplicado con generalidad y eficacia, ajustándose la actividad de la misma a los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

La gestión de la Agencia Tributaria Madrid, ha permitido un año más mejorar los resultados recaudatorios y tributarios del Ayuntamiento, habiéndose pasado de una realización de ingresos municipales (en las que se incluyen la recaudación del Presupuesto corriente del Ayuntamiento y la recaudación de principal de ejecutiva-del ejercicio) por importe de 4.251.939.785 euros en 2018 a 4.275.603.225 en 2019, con un 0,6% de aumento

También el número de inscripciones en las matrículas de los impuestos periódicos se ha incrementado el número de recibos inscritos en 2019, sobre los de 2018, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) un 0,8%, en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) un 1,2% y en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) en otro 0,7%, habiéndose asimismo ejecutado este indicador sobre las previsiones iniciales: en el IBI un 100,8%, en el IVTM otro 100,8% y en el IAE en 102,8%. A su vez, el número de Unidades Urbanas incorporadas a la base catastral, paso previo a su inclusión en la matrícula de IBI, ha sido de 21.887 lo que significa un incremento del valor catastral global en una cuantía de 1.280.911.531 euros.

Asimismo el número total de liquidaciones directas, complementarias y autoliquidaciones se ha ejecutado en un 98,6% sobre la previsión inicial, es decir muy alienada con la previsión.

Como indicador de este objetivo el relativo a la eficiencia/coste de la Agencia Tributaria Madrid, en su conjunto, se considera adecuada por la ratio que relaciona las Obligaciones Reconocidas del Presupuesto del ejercicio del Programa 932.00 "Gestión Tributaria" de la Agencia Tributaria Madrid, (de las que, a efectos de comparación de cifras homogéneas se han eliminado los gastos de los Capítulos 4 y 7 relativos al reintegro al Ayuntamiento de los Remanentes de Tesorería de cada ejercicio anterior y las inversiones realizadas), con cada 100.000 euros de Ingresos líquidos obtenidos en el Presupuesto del Ayuntamiento, contabilizados en la Unidad de Ingresos 932.10 "Ingresos Públicos" más la recaudación obtenida en vía ejecutiva (sólo el principal). Dicha ratio arroja el siguiente resultado: para 2018 la ratio era de 1.225 con un numerador cifrado en 50.972.871 euros (gastos) y un denominador de 4.172.218.062 euros (ingresos) y para 2019 la ratio ha sido de 1.225, mientras que en 2019 este ratio ha ascendido a 1.299 euros, fundamentalmente debido a los incrementos de gasto en Capítulo 1 por efecto del incremento salarial.

Finalmente, para el cumplimiento de este objetivo, en 2019 cabe igualmente destacar la labor de la Agencia Tributaria Madrid en el ámbito de la preparación y elaboración de adecuaciones y modificaciones de las Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos, así como de las correspondientes Memorias Económico-Financieras necesarias, y las acciones de elaboración y seguimiento del Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento de Madrid. Estas actuaciones han permitido atender a los requerimientos de la situación económica, favorecer el cumplimiento por los contribuyentes de sus obligaciones y mejorar y mantener en la medida de lo posible, la obtención de recursos para el cumplimiento de los objetivos y fines de la administración municipal de Madrid así como ajustarse a la previsiones y medidas fiscales previstas en los correspondientes Acuerdos Plenarios.

**FACILITAR AL MÁXIMO A LOS CONTRIBUYENTES Y OBLIGADOS TRIBUTARIOS EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES, TANTO ECONÓMICAS COMO FORMALES, REDUCIENDO LOS COSTES INDIRECTOS QUE SUPONEN A LOS CIUDADANOS SU REALIZACIÓN.**

En esta línea de trabajo, durante 2019 se ha continuado con la actualización de las matrículas de los tributos periódicos, realizando trabajos de depuración de datos, incorporando nuevas altas y detectando omisiones y errores en los datos de sujetos y domicilios fiscales, agilizando así las liquidaciones directas de los diferentes tributos municipales.

Una de las más importantes líneas de actuación de la Agencia es posibilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en período voluntario, ofreciendo facilidades en los sistemas de pago y fomentando la domiciliación de los recibos mediante la utilización de técnicas electrónicas y telemáticas. En

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

2019 se ha conseguido que la domiciliación de los tributos periódicos en relación con las matrículas haya alcanzado en el IBI un 73,7%, frente al 72,6% de 2018, en el IVTM se han logrado un 32,7% de recibos domiciliados respecto a la matrícula, frente al 32,1% del año 2018 y en el IAE se ha alcanzado un 43,1% de recibos domiciliados, frente al 41,2% de 2018.

En 2019 se ha continuado consolidándose la aplicación del sistema de Pago a la Carta (PAC), que permite el adelanto de pago del IBI y la Tasa de Residuos Urbanos (TRU) mediante cuotas mensuales, bimestrales, trimestrales y semestrales, pudiendo obtener hasta el 5% de bonificación en la cuota de los tributos acogidos.

Del mismo modo, se ha mantenido el esfuerzo por la mejora continua en la atención al contribuyente, habiéndose atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), de manera presencial, a 420.219 personas, Asimismo se han atendido presencialmente en las Oficinas Gestoras de los Tributos a otros 3.243 contribuyentes, en la plataforma de atención a distancia a 24.584 personas y telefónicamente a 42.273 personas. En total se ha atendido a 490.319 ciudadanos.

Para la mejor atención se ha continuado desarrollando el sistema de Cita Previa. Así, el tiempo medio de espera en las OAIC, que se ha obtenido de forma general ha sido de 1 minuto y 28 segundos, suponiendo una mejora de más de un minuto con respecto a 2018.

En 2019 se han realizado 4.214.311 gestiones relacionadas con los tributos municipales a través del Portal del Contribuyente, un 16,8% más que en 2018.

La creación de la carpeta del ciudadano y el incremento en la oferta de trámites y servicios en la Web municipal, con la finalidad de facilitar al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, se ha traducido en un incremento en el uso de esta herramienta de un 16,7% en 2019.

De esta forma, se pone de manifiesto que se ha mantenido el esfuerzo por la modernización y mejora de los procedimientos y por el desarrollo de las posibilidades ofrecidas por las nuevas tecnologías de cara a facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Asimismo se ha seguido manteniendo la colaboración con otras Administraciones y Entidades en dicho sentido.

**CONTINUAR MEJORANDO EL CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS, MEDIANTE EL SEGUIMIENTO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN, EN ESPECIAL LAS QUE AFECTAN A LOS PROCESOS URBANÍSTICOS, Y SEGUIR REDUCIENDO EL FRAUDE FISCAL, A EFECTOS DE QUE NO SE PIERDAN RECURSOS POR HECHOS IMPONIBLES SUSCEPTIBLES DE NO TRIBUTAR POR PRESCRIPCIÓN, DESCONOCIMIENTO, OMISIONES, ETC.**

En relación con esta línea de trabajo, cabe destacar el número de actuaciones de comprobación e inspección, así como las actuaciones de control en vía pública, que han superado los objetivos con una ejecución del 130 y del 144% respectivamente sobre las previsiones iniciales. En cuanto a derechos económicos derivados de actas y sanciones, se han recaudado 129.818.910 euros, lo que supone un 105,1% sobre el objetivo inicial y un incremento del 11,6 sobre lo recaudado en 2018.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que el alcance de la actividad inspectora no se limita exclusivamente a la recaudación, sino que también el éxito en la lucha contra el fraude fiscal a lo largo del tiempo se plasma en una reducción del mismo, debido al carácter disuasorio y preventivo inherente a la actuación de la Inspección de Tributos, cobrando mayor importancia las facetas de control y concienciación ciudadanas tendentes a mantener bajos niveles de fraude y continuar reduciéndolos hasta donde sea posible. Esta actividad se traduce en un alto número de actuaciones de control, comprobación e investigación que en porcentaje creciente no dan lugar a liquidación de cuotas.

El análisis detallado de los 21 objetivos fijados para 2019 se desarrolla a continuación:

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y AL CONTRIBUYENTE

Con respecto al objetivo de mejora en la atención al contribuyente, los resultados obtenidos de los indicadores y objetivos para 2019 se corresponden en su amplia mayoría con las previsiones realizadas para el presupuesto de 2019, desarrollándose su ejecución tal como se había previsto inicialmente.

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

En el Servicio de Atención no presencial sólo ha habido dos supuestos en los cuales la ejecución ha tenido variaciones importantes respecto a la previsión, y que su resultado se puede argumentar según las siguientes observaciones y comentarios:

Así, en el indicador de ciudadanía atendida a distancia, la previsión inicial era de 45.000 solicitudes de atención, mientras que la ejecución solamente ha alcanzado las 24.584 solicitudes, quedándose por tanto en un 54,6% del objetivo.

Este número de actuaciones previstas no se ha ajustado a la demanda real, para lo cual, se han mantenido reuniones con Línea Madrid y con las diversas Subdirecciones implicadas en la toma de decisiones para el fomento de la utilización de la Plataforma, como el reforzamiento del conocimiento de las personas que atienden el 010 del nuevo servicio, dar la baja a las líneas telefónicas usada por la ciudadanía, poner mensajes de respuestas automáticas en correos electrónicos de la Agencia Tributaria Madrid para que llamen al 010, etc.

A lo largo del ejercicio de 2019 se han aumentado los Servicios prestados por la Plataforma (Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU), Impuesto sobre actividades económicas (IAE), totalidad de tasas), con lo cual, se ha ido produciendo un aumento del número de solicitudes de servicios.

Todas las actuaciones realizadas se basan en el principio de que la mayoría de las solicitudes de servicio de atención a distancia, que tienen que ser resueltas por la Plataforma, tengan su entrada a través del 010, para que sean tramitadas las solicitudes presentadas y se contabilicen dentro de la ciudadanía atendida a distancia.

Otra forma de atención en la Plataforma ha sido la puesta en marcha, en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, de la posibilidad de solicitar electrónicamente los documentos de pago de ejecutiva, en el citado documento se deben de incluir los datos y archivos con la documentación para el control de la identificación del interesado, evitando requerimientos que retrasan el envío del documento requerido por la ciudadanía y posibilitando que el tiempo de tramitación de estas solicitudes se realice en menos de 24 horas.

Con respecto al indicador de tiempo medio de respuesta en la plataforma de atención a distancia la previsión se estableció en 72 horas, mientras que la ejecución real se ha demorado hasta 131 horas, lo que supone una desviación del 55%.

La causa de esta demora viene motivada por el aumento de competencias de la Plataforma en 2019 (la información en la gestión del IIVTNU, del IAE y de la totalidad de las Tasas) ha supuesto un aumento del número de solicitudes de servicio recibidos por la Plataforma, que supone un aumento del tiempo en la tramitación y cierre de las solicitudes de servicio.

Este aumento de competencias supuso el incremento de solicitudes de servicio, concretamente pasó de 1.043 entradas en el mes de enero, a que se presentasen 2.955 solicitudes de servicio en el mes de mayo, lo que supuso un aumento del 283%.

El aumento de estas competencias conllevó la necesidad de formación de estas nuevas materias para el personal de la Plataforma, lo supuso que durante los días que se impartió la formación no se pudiera atender las solicitudes de servicio presentadas por los contribuyentes. Como esa formación se realizó en febrero, marzo y abril, se aprecia cómo se iba produciendo un aumento de los tiempos de tramitación que la Plataforma no podía asumir y reducir.

Se tomaron medidas en los meses de mayo y junio para que la Plataforma pudiera tramitar y cerrar en el plazo máximo de 72 horas, pero comprobando que estas medidas eran insuficientes, en el mes de julio y agosto se cambió el plan de actuación y se solicitó la colaboración del personal de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) para rebajar el tiempo de respuesta y tramitación de las solicitudes de servicio. Esta acción tuvo un éxito total, en septiembre, el tiempo medio de respuesta se situaba en 21 horas, pero la media del tiempo de tramitación y cierre obtenida de los meses de febrero a agosto era tan alta, que ha ocasionado que el tiempo medio de tramitación anual sea muy superior a las 72 horas.

Por otra parte, con respecto al servicio de OAIC se advierte una relativa variación con respecto a la previsión del número de "personas atendidas presencialmente en las OAIC". Así, la previsión para 2019 se estableció en 450.000 personas, mientras que la ejecución real alcanzó las 420.219 personas.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN																																								
<p>En lo referente a esta disminución se pueden señalar como causas, entre otras, la puesta en marcha e incremento de los servicios restados por el canal de atención no presencial a lo largo del 2019, que ha evitado el desplazamiento de los contribuyentes a las oficinas para la realización de las gestiones tributarias más sencillas; la consolidación de la página web como otro canal de atención; así como los resultados obtenidos en los trabajos realizados durante años anteriores en los procesos de depuración de los censos de los tributos periódicos y las campañas de domiciliación (pago único, SEP y PAC).</p>																																								
<p>En este sentido, la mejora en la información suministrada a través de otras vías y la posibilidad de obtención de documentos por ellas, así como la paulatina adaptación de los contribuyentes a aquellas, ha supuesto una leve reducción en el número de contribuyentes atendidos presencialmente por las gestoras, excepto en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), que ha aumentado, lo cual puede explicarse porque dicho Impuesto es el único del que no se ofrecen servicios ni en las OAIC ni en la Plataforma de Tercer Nivel (atención no presencial telefónica).</p>																																								
<p>Por otra parte, el notable aumento en la atención telefónica al contribuyente es debida, en su totalidad, al incremento de llamadas en el IIVTNU (que han duplicado las que se produjeron en el ejercicio anterior). De este modo, y a pesar de que dicho Impuesto entró dentro de la cesta de servicios de la Plataforma de Tercer Nivel a principios de año, la inestabilidad legal que le acompaña sigue generando un notable volumen de trabajo para su atención por parte del Servicio gestor.</p>																																								
<table> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th><th>MAGNITUD</th><th>PREVISIÓN</th><th>REALIZADO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OAIC</td><td>NÚMERO</td><td>450000</td><td>420219</td></tr> <tr> <td>CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OFICINAS GESTORAS</td><td>NÚMERO</td><td>2740</td><td>3243</td></tr> <tr> <td>CIUDADANÍA ATENDIDA TELEFÓNICAM. DESDE OFI.GEST. Y PLATAFORMA</td><td>NÚMERO</td><td>30000</td><td>42273</td></tr> <tr> <td>CAMPAÑAS PRENSA ANUNCIOS EXPOSICIÓN MATRÍCULAS</td><td>NÚMERO</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr> <td>CITAS PREVIAS CONCEDIDAS EN 4 DIAS PARA ATENC. PRES. EN OAIC</td><td>PORCENTAJE</td><td>90</td><td>89</td></tr> <tr> <td>TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN OAIC CON CITA PREVIA</td><td>MINUTOS</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr> <td>CIUDADANÍA ANTENDIDA A DISTANCIA</td><td>NÚMERO</td><td>45000</td><td>24584</td></tr> <tr> <td>TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA EN LA PLATAFORMA ATENC.TERCER NIV</td><td>HORAS</td><td>72</td><td>131</td></tr> </tbody> </table>					INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OAIC	NÚMERO	450000	420219	CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OFICINAS GESTORAS	NÚMERO	2740	3243	CIUDADANÍA ATENDIDA TELEFÓNICAM. DESDE OFI.GEST. Y PLATAFORMA	NÚMERO	30000	42273	CAMPAÑAS PRENSA ANUNCIOS EXPOSICIÓN MATRÍCULAS	NÚMERO	3	3	CITAS PREVIAS CONCEDIDAS EN 4 DIAS PARA ATENC. PRES. EN OAIC	PORCENTAJE	90	89	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN OAIC CON CITA PREVIA	MINUTOS	3	3	CIUDADANÍA ANTENDIDA A DISTANCIA	NÚMERO	45000	24584	TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA EN LA PLATAFORMA ATENC.TERCER NIV	HORAS	72	131
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO																																					
CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OAIC	NÚMERO	450000	420219																																					
CIUDADANÍA ANTENDIDA PRESENCIALMENTE EN OFICINAS GESTORAS	NÚMERO	2740	3243																																					
CIUDADANÍA ATENDIDA TELEFÓNICAM. DESDE OFI.GEST. Y PLATAFORMA	NÚMERO	30000	42273																																					
CAMPAÑAS PRENSA ANUNCIOS EXPOSICIÓN MATRÍCULAS	NÚMERO	3	3																																					
CITAS PREVIAS CONCEDIDAS EN 4 DIAS PARA ATENC. PRES. EN OAIC	PORCENTAJE	90	89																																					
TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN OAIC CON CITA PREVIA	MINUTOS	3	3																																					
CIUDADANÍA ANTENDIDA A DISTANCIA	NÚMERO	45000	24584																																					
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA EN LA PLATAFORMA ATENC.TERCER NIV	HORAS	72	131																																					
<p><b>2. MEJORAR Y AGILIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA</b></p> <p>Como se puede comprobar en la comparación entre previsiones y resultados, para este ejercicio se consiguieron ajustar notablemente aquellas, pues no existen grandes desviaciones en prácticamente ningún indicador.</p> <p>Así, la desviación del 14% de liquidaciones de Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA) lo es porque la cifra relativamente baja de estas hace que una variación de 3.000 ya suponga ese porcentaje. Número que, sin embargo y puesto en comparación con las inscripciones en matrícula, apenas representa el 0,002% de esta.</p> <p>Respecto a la desviación producida en las liquidaciones para Tasa por utilización privativa del dominio público, esta se ha debido a que dichas liquidaciones solo se han producido en los epígrafes de la Tasa referidos a las ocupaciones producidas por actuaciones urbanísticas (vallas y andamios), pero no así en las gestionadas por el servicio de tasas, en las que la adecuación de la matrícula ha supuesto la inexistencia de éstas.</p> <p>La desviación de la consecución sobre el objetivo en las liquidaciones de otras tasas realizadas por el Servicio de Tasas es debida, principalmente, a que se ha incluido en este indicador las debidas a Vados, al no ser contempladas estas como un indicador específico. Por este concepto, y debido a la regularización que se sigue haciendo de la matrícula, se han realizado 3.159 liquidaciones.</p> <p>De la observación de los resultados, puede concluirse que se está produciendo una estabilización en las matrículas de los diferentes tributos (a excepción del IBI, que por la inercia que se produce en el mundo inmobiliario recoge las actuaciones que se iniciaron en los últimos cuatro años), con ligeras disminuciones consecuencia de la continua depuración que se realiza de esta matrículas por parte de los servicios gestores.</p>																																								

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

Igualmente, y de la conjunción de los indicadores asociados a la actividad inmobiliaria, se puede apreciar una estabilización en la misma, con tendencia a la baja.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INSCRIPCIONES MATRÍCULA I.B.I.	NÚMERO	2185000	2201450
INSCRIPCIONES MATRÍCULA I.V.T.M.	NÚMERO	1765000	1779203
INSCRIPCIONES MATRÍCULA I.A.E. (ACTIVIDADES EMPRESARIALES)	NÚMERO	34800	35790
INSCRIPCIONES MATRÍCULA I.A.E. (ACTIVIDADES PROFESIONALES)	NÚMERO	11	18
INSC. MATRÍCULA TASA RESIDUOS URBANOS ACTIVIDADES (TRUA)	NÚMERO	153000	152834
INSC. MATRÍCULA T.APROV.ESPECIAL DOM.PÚB.LOCAL CON P.VEHÍCUL	NÚMERO	50800	51042
M. TASA APROV.ESPEC.DOM.PÚB.LOCAL POR USO CAJEROS AUTOMÁTICO	NÚMERO	1580	1580
LIQUIDACIONES DIRECTAS I.B.I.	NÚMERO	72000	58948
LIQUIDACIONES I.V.T.M. (DIRECTAS Y COMPLEMENTARIAS)	NÚMERO	25000	26356
LIQUIDACIONES DIRECTAS DE I.A.E.	NÚMERO	7000	7576
LIQUIDACIONES TASAS GESTIÓN RESIDUOS URBANOS	NÚMERO	100	19
LIQUIDACIONES TASA PRESTACION SERV.GEST.R.U.DE ACTIV. (TRUA)	NÚMERO	8000	5823
LIQUIDACIONES OTRAS TASAS GEST. POR SERV. TASAS (DIR. Y C.)	NÚMERO	900	3159
LIQUIDACIONES DIRECTAS I.I.V.T.N.U.	NÚMERO	10000	10371
LIQUIDACIONES COMPLEMENTARIAS I.I.V.T.N.U.	NÚMERO	2500	2564
LIQUIDACIONES POR DESCALIFICACIÓN VIVIENDAS (IIVTNU-T. L.O)	NÚMERO	270	230
LIQUIDACIONES I.C.I.O. (DIRECTAS Y COMPLEMENTARIAS)	NÚMERO	2500	1989
LIQUIDACIONES TASAS GEST. EN I.C.I.O.(DIRECTAS Y COMPLEM.)	NÚMERO	2000	1866
AUTOLIQUIDACIONES I.I.V.T.N.U.	NÚMERO	93000	99596
AUTOLIQUIDACIONES I.V.T.M.	NÚMERO	83000	81302
AUTOLIQUIDACIONES I.C.I.O.	NÚMERO	24000	24127
AUTOLIQUIDACIONES TASAS GESTIONADAS EN I.C.I.O.	NÚMERO	18500	19799
M. TASA POR UTILIZ.PRIV. O APROV.ESPEC.SUELO,VUELO O SUB.D.P	NÚMERO	194	190

3. REDUCIR EL FRAUDE FISCAL

Respecto a las actividades de lucha contra el fraude fiscal llevadas a cabo por la Subdirección General de Inspección Tributaria y Coordinación Catastral, el grado de cumplimiento de los objetivos del presupuesto para 2019 ha sido el que se deduce de los indicadores del objetivo.

Así, las cifras de ejecución evidencian que se ha superado la previsión presupuestaria en cuatro de los siete indicadores, quedando los otros tres entre el 80 y el 100% del cumplimiento. Se ha incrementado el importe de derechos económicos reconocidos, previsión que se ha ejecutado al 105%, con una disminución del número de expedientes sancionadores y de regularización, indicadores que se cumplen al 79 y 86% respectivamente, con el consiguiente aumento del rendimiento medio por expediente.

En este punto, en cuanto al indicador de derechos reconocidos, es importante advertir que las cifras en las que viene moviéndose la actividad regularizadora y sancionadora de la Inspección Tributaria, entre 120 y 130 millones de euros anuales en los últimos ejercicios, propicia que la existencia de determinados expedientes singulares de alta cuantía, de varios millones de euros, que pueden surgir en unos períodos y en otros no, determinan variaciones de cierta importancia porcentual, pero no significativas realmente en cuanto a la actividad estructural de la Inspección Tributaria. Así mismo debe tenerse en cuenta que, al margen de la actividad regularizadora y sancionadora, que se plasma en el indicador de derechos económicos reconocidos, la actuación inspectora tiene una vertiente de control tributario, prevención y disuasión del fraude que no es cuantificable en términos estrictamente numéricos y que promueve un mayor grado de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales,

En cuanto al número total de actuaciones de comprobación e investigación, hayan dado o no lugar a regularización en este año, se ha producido un incremento muy considerable, al ejecutarse este indicador

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

en un 130%; lo cual ha sido debido al desarrollo de trabajos especiales e intensivos de comprobación, en el ICIO, de listados de expedientes grabados sin presupuestos en el sistema de información de urbanismo (PLATEA Y SIGSA), Declaraciones Responsables de obras menores susceptibles de encubrir obras mayores, así como en el IIVTNU, de la depuración de un alto volumen de información de escrituras notariales.

En lo referente al número de actuaciones en vía pública se ha ejecutado la previsión en un 144%, exceso atribuible a la plena operatividad del nuevo sistema SIMUN para la Inspección Tributaria, que estaba aún en prueba e inicio de producción en 2018, junto al pleno rendimiento también de nuevo personal auxiliar tributario, que en 2018 se encontraba en fase de formación, todo lo cual ha contribuido al incremento de las diligencias de medición y comprobación de elementos tributarios en vía pública.

Por lo que respecta al indicador de notificaciones, se ha cumplido la previsión en un 98,6%, siendo de destacar que esta tarea supone la realización de en torno a 14.000 notificaciones cada año de forma totalmente manual, con ensobrado a mano e impresión de tarjetas de acuse de recibo y la existencia numerosísimas incidencias derivadas de retrasos en la devolución de acuses, pérdidas, notificaciones fallidas por ausente, etc. Esta actividad supone un uso intensivo de mano de obra y determina que una meta prioritaria deba ser, en cuanto técnicamente se instrumenten los medios, disponer de un sistema de notificación electrónica masiva, ya que en la actualidad dicha posibilidad está limitada técnicamente y solamente se realizan por vía electrónica en la Inspección Tributaria en torno al 1% del total de las notificaciones.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACIÓN	NÚMERO	28000	36500
ACTUACIONES DE CONTROL EN LA VÍA PÚBLICA	NÚMERO	10000	14442
NOTIFICACIONES	NÚMERO	14000	13804
EXPEDIENTES DE REGULARIZACIÓN TRIBUTARIA	NÚMERO	7500	6501
EXPEDIENTES SANCIONADORES	NÚMERO	4500	3572
PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN	NÚMERO	7000	7393
NOTAS INFORMATIVAS ENVIADAS	NÚMERO	10000	0
INFORMACIÓN DE OMISIONES RECOPILADA IMPUESTO DE SUCESIONES	NÚMERO	3500	0
UNIDADES URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE INSP. CATASTRAL	NÚMERO	100	80
INCREMENTO DE VALORAC. CATASTRAL DERIVADO DE INSP. CATASTRAL	EUROS	80000000	105216943
DERECHOS ECONÓMICOS DERIVADOS DE ACTAS Y SANCIONES	EUROS	123500000	129818911

#### 4. AGILIZAR Y REDUCIR LOS TIEMPOS DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Desde hace varios años la Agencia Tributaria ha establecido mayores facilidades de pago de los tributos municipales. A este efecto, se implantó el sistema Pago a la Carta, que permite fraccionar el pago de los tributos municipales de forma ágil desde diferentes canales: Internet, servicio telefónico 010 y oficinas de atención al público. No obstante, a pesar de la implantación de esta nueva forma de pago, las solicitudes de fraccionamiento y aplazamientos de pago siguen teniendo una notable incidencia.

Para mejorar la tramitación de estos expedientes se han realizado análisis de mejora en la aplicación informática de fraccionamientos en vía voluntaria de pago, implementando la tramitación de las solicitudes de estos expedientes vía Web cuando se trata de personas físicas; estando en trámite la implementación de las solicitudes en la Web de las personas jurídicas.

De la misma forma, con la finalidad de facilitar al ciudadano sus gestiones para el año 2019 se han mecanizado los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de Naturaleza Urbana y para el año 2020 se ha previsto la mecanización de la totalidad de las autoliquidaciones del referido impuesto.

En el año 2018 se implementó una nueva aplicación informática de aplazamientos y fraccionamientos de ejecutiva que permite domiciliar los pagos y durante el año 2019 se ha ido completando con nuevas funcionalidades que mejoran la atención al público.

Los datos que se reflejan en el periodo voluntario se refieren a la totalidad de expedientes tramitados durante el ejercicio, referentes a solicitudes que han tenido entrada en el año 2019. Se observa un

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

descenso importante respecto al año anterior, posiblemente debido a que en su mayoría estos fraccionamientos estaban referidos al Impuestos sobre bienes Inmuebles y se han sustituido por adhesiones al Pago a la Carta que es una forma de pago que también permite el fraccionamiento de pago de la deuda dentro del propio ejercicio económico y que se ha fomentado con campañas publicitarias.

El total de solicitudes presentadas por los ciudadanos en el ejercicio 2019 es de 12.625, de las cuales 2.525 corresponden a aplazamientos y 10.100 a fraccionamientos.

En cuanto a expedientes de reembolso del Sistema Especial de Pago, se había previsto un número de 10, el resultado final ha sido de 143. Sin embargo, debido al establecimiento del control de excesos en la emisión del primer plazo, el número de devoluciones por exceso de cobro se espera ir bajando, lo que supondrá una mejora para el ciudadano al no tener que realizar pagos improcedentes a la Administración.

Las devoluciones de ingresos indebidos tenían un tiempo medio previsto de tramitación de 80 días; pero debido a la dedicación de mayor personal del Servicio a estas tareas en tiempo de productividad, se ha conseguido que el tiempo medio haya bajado a los 60 días.

Finalmente, en lo relativo al indicador de "expedientes de devoluciones de ingresos derivados proc. revisión", el grado de cumplimiento se aproxima al 50%. Esto pone de manifiesto, claramente, que la previsión que se hizo del número de devoluciones fue errónea. Al error en la previsión ha podido contribuir el volumen tan elevado de recursos que existen, actualmente, en relación con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los que se alega la inexistencia de incremento de valor. Si bien, dicho volumen podía hacer prever un aumento considerable de las devoluciones, sin embargo, la realidad ha puesto de manifiesto que, un número muy elevado de recursos y solicitudes han sido objeto de inadmisión, por haberse interpuesto contra actos ya firmes; y, por tanto, no daban derecho a devolución alguna. Es más, como puede observarse, la previsión del número de devoluciones para 2020 se ha reducido considerablemente

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE BENEFICIOS FISCALES	NÚMERO	18800	18709
EXPEDIENTES DE REEMBOLSO DEL SISTEMA ESPECIAL DE PAGO (SEP)	NÚMERO	10	143
EXPEDIENTES DE REEMBOLSO DEL PAGO A LA CARTA (PAC)	NÚMERO	1500	1378
EXPEDIENTES DE APLAZAMIENTOS	NÚMERO	2000	2525
EXPEDIENTES DE FRACCIONAMIENTOS (PERÍODO VOLUNTARIO)	NÚMERO	10000	10100
EXPEDIENTES DE FRACCIONAMIENTOS (PERÍODO EJECUTIVO)	NÚMERO	20000	23790
EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	NÚMERO	5650	4099
EXPEDIENTES DE DEVOLUCIONES DE INGRESO	NÚMERO	2500	2173
TIEMPO MEDIO DE TRAM. EXPTES SOLICITUD BENEFICIOS FISCALES	DÍAS	44	32
TIEMPO MEDIO TRAM. EXPTES DE REEMBOLSO DEL SIST. ESPEC. PAGO	DÍAS	30	60
TIEMPO MEDIO TRAM. EXPTES DE REEMBOLSO DEL PAC	DÍAS	90	60
TIEMPO MEDIO TRAMITACIÓN EXPEDIENTES DE APLAZAMIENTOS	DÍAS	30	30
TIEMPO MEDIO DE TRAMITAC. EXPEDIENTES FRAC. (P. VOLUNTARIO)	DÍAS	30	30
TIEMPO MEDIO TRAMITAC. EXPEDIENTES DE FRAC. (P. EJECUTIVO)	DÍAS	30	30
TIEMPO MEDIO TRAM. EXPTES SOLICITUD DEV. INGRESOS INDEBIDOS	DÍAS	36	42
TIEMPO MEDIO DE TRAM. EXPTES DEV. DE INGRESOS DUPLICADOS	DÍAS	80	60
EXP. DEV. DE INGRESOS INDEBIDOS DERIVADOS DE PROCD. DE REVIS	NÚMERO	5556	2321

**5. MODERNIZAR LOS ELEMENTOS DE GESTIÓN PARA FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIONES TRIBUTARIAS A LOS CONTRIBUYENTES**

Se ha consolidado la generación y cálculo de autoliquidaciones a través de los programas del IIVTNU, del ICIO y de Tasas Urbanísticas, sin que se esperen cambios significativos en éstos en tanto no se introduzcan mejoras en los mismos (generación web mediante formulario directo y pago electrónico). En

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN					
concreto:					
En el IIVTNU se han practicado un total de 48.864 autoliquidaciones vía Web. El porcentaje de autoliquidaciones generadas por Internet respecto del total supone un 49%.					
En el ICIO se han practicado por Internet un total de 19.547 autoliquidaciones, lo que supone un 81% del total.					
En Tasas Urbanísticas se han practicado un total de 18.940 autoliquidaciones vía Web, un 95,8% del total.					
En el IVTM se han practicado 41.149 autoliquidaciones vía Web, que supone un 50,6% respecto al total. Debe aclararse que este dato agrega todos los medios asociados a la Web, no correspondiendo en exclusiva a la asociada a la matriculación electrónica (procedimiento totalmente electrónico).					
INDICADOR	PREVISIBLES	INTERNET	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
AUTOLIQUIDACIONES PROGRAMA IIVTNU	PREVISIBLES	INTERNET	NÚMERO	45000	48864
AUTOLIQUIDACIONES PROGRAMA ICIO	PREVISIBLES	INTERNET	NÚMERO	16000	19547
AUTOLIQUIDACIONES PROGRAMA TASAS URBAN.	PREVISIBLES	INTERNET	NÚMERO	17000	18940
RECIBOS DOMICILIADOS IVTM			NÚMERO	530000	581707
RECIBOS DOMICILIADOS IBI			NÚMERO	1530000	1622188
RECIBOS DOMICILIADOS IAE			NÚMERO	13500	15439
RECIBOS DOMICILIADOS EN OCUPACIÓN VUELO, SUELO Y SUBSUELO			NÚMERO	134	134
RECIBOS DOMICILIADOS PASO DE VEHÍCULOS			NÚMERO	28000	31166
RECIBOS DOMICILIADOS TRUA			NÚMERO	20500	59333
AUTOLIQUIDACIONES PROGRAMA IVTM	PREVISIBLES	INTERNET	NÚMERO	10000	41149
<b>6. LOGRAR UNA MEJOR Y MÁS EFICAZ GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERÍODO EJECUTIVO MEDIANTE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y LA COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
Las notificaciones emitidas a lo largo del año 2019 en la tramitación del procedimiento de apremio ascienden a un total de 3.463.251, lo que supone un incremento de cerca del 6% respecto al año anterior. Se sigue trabajando en la línea iniciada en ejercicios anteriores para la reagrupación y unificación de expedientes que implica una disminución en la emisión del número de notificaciones.					
Respecto a las "Gestiones en los Registros Públicos", se ha reducido el número de gestiones en relación con el año anterior, debido a que estas gestiones consisten en la tramitación de documentación que se prepara de forma manual, por lo que, dependen de la disponibilidad de los recursos humanos que se ha reducido como consecuencia de las bajas médicas del personal que se han ido sucediendo a lo largo del año.					
Asimismo, en los últimos meses del año, se han dedicado esfuerzos a la revisión de los modelos de los documentos manuales de las distintas actuaciones de embargo para que puedan ser firmados electrónicamente, al tiempo que se han adaptado a las especificaciones del lenguaje claro.					
En la "Liquidación por cobro de expedientes en vía de apremio" se mantiene el descenso de los últimos ejercicios por la integración de "códigos de sujeto" (expedientes de apremio) que supone la disminución constante del número de expedientes nuevos para deudores que ya tienen deudas en vía ejecutiva. La agrupación de expedientes permite aunar actuaciones y ahorrar costes.					
En la previsión para 2019 de diligencias de embargo se han integrado las siguientes actuaciones: Diligencias de embargo de cuentas corrientes (Bancos/CAM) y AEAT (mecanizadas y masivas) así como las diligencias de embargo de otros bienes y derechos (Salarios, sueldos y pensiones; Inmuebles; Créditos a corto plazo y Vehículos). En total, más de 2 millones de diligencia ordenadas.					
La existencia de un número considerable de deudas en las que, pese a figurar incluidas en el total pendiente de cobro no cabe realizar gestión de cobro alguna o en las que el cobro se demora en el tiempo, tiene una repercusión directa en los ingresos procedentes de actuaciones ejecutivas de embargo de resultado cobradorio inmediato. Así se refleja por ejemplo en los ingresos por embargos de sueldos y salarios, bienes inmuebles o créditos y derechos que presentan una tendencia a la baja en consonancia con la disminución de los documentos de cobro disponibles.					

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
NOTIFICACIONES POSTALES	NÚMERO	2700000	3042753
NOTIFICACIONES EDICTALES	NÚMERO	580000	419245
NOTIFICACIONES PERSONALES	NÚMERO	3000	1253
GESTIONES REGISTROS PÚBLICOS	NÚMERO	30000	21999
LIQUIDACIONES POR COBRO DE EXPEDIENTES EN VÍA DE APREMIO	NÚMERO	560000	470642
DILIGENCIAS DE EMBARGOS DE BIENES Y DERECHOS	NÚMERO	2600000	2704545

## 7. INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN EN PERÍODO VOLUNTARIO DE TRIBUTOS PERIÓDICOS

En 2019 se ha continuado potenciando la domiciliación bancaria, favoreciendo la utilización de los medios más ágiles y evitando así desplazamientos a los ciudadanos. De esta forma se ha potenciado la domiciliación a través de Internet y a través del teléfono 010 de Línea Madrid. Por otro lado se ha fomentado tanto el pago como la domiciliación directamente en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Línea Madrid. Además a esto hay que añadir la utilización del sistema de domiciliaciones complementarias, que al mismo tiempo que facilitan la domiciliación bancaria, permiten el pago de la deuda a través de ésta en el mismo ejercicio. Todo ello ha supuesto un incremento de los medios de pago al alcance del ciudadano que favorece el resultado de la recaudación.

Como consecuencia de lo anterior, en el ejercicio 2019 el indicador relativo a los recibos pagados en período voluntario se ha ejecutado sobre previsiones en un 104,9% los de IAE, en un 102,8% los de IVTM, en un 100,5% los de Tasa Paso Vehículos (TPV), y en un 100,3% la TRUA. Por el contrario se han ejecutado en menor cuantía los relativos al IBI, que se han ejecutado en un 95,3%, no obstante los datos de recaudación en período voluntario son una previsión de cobro. El dato definitivo no se obtiene hasta finalizar los balances de pago de los recibos domiciliados.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
RECIBOS PAGADOS EN PERÍODO VOLUNTARIO IVTM	NÚMERO	1230000	1255925
RECIBOS PAGADOS EN PERÍODO VOLUNTARIO IBI	NÚMERO	1985000	1891987
RECIBOS PAGADOS EN PERÍODO VOLUNTARIO IAE	NÚMERO	28500	29892
RECIBOS PAGADOS EN P.VOLUNT. OCUPACIÓN DE VUELO, SUELO, SUB.	NÚMERO	160	151
RECIBOS PAGADOS EN PERÍODO VOLUNTARIO TPV	NÚMERO	43000	43208
RECIBOS PAGADOS EN PERÍODO VOLUNTARIO TRUA	NÚMERO	120000	120377

## 8. PLANIFICAR Y ELABORAR LAS ORDENANZAS FISCALES Y DE PRECIOS PÚBLICOS, CON VISTAS A UNA MÁS EFICAZ GESTIÓN TRIBUTARIA, ASÍ COMO DE LOS CORRESPONDIENTES INFORMES TÉCNICO-ECONÓMICOS

A lo largo del ejercicio 2019 la actividad relacionada con la elaboración, modificación y aprobación, en su caso, de ordenanzas fiscales y precios públicos ha sido numerosa, como reflejan los datos que se muestran. A pesar de lo cual no se han alcanzado las previsiones iniciales. En este sentido, debe tenerse en cuenta que, sin perjuicio de las reformas derivadas de criterios estrictamente jurídicos o de gestión de los tributos, en la toma final de decisiones influyen cuestiones de oportunidad política.

Así, para su entrada en vigor el 1 de enero de 2020, se han modificado las siguientes ordenanzas fiscales: la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección; la Ordenanza Fiscal reguladora del IBI; la Ordenanza Fiscal reguladora del IAE; la Ordenanza Fiscal reguladora del IIITNU; la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por expedición de documentos administrativos; la Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente; y la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por el Mantenimiento de los Servicios de Emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, se han modificado los siguientes precios públicos: por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.

Por otro lado, y aun cuando no han llegado a aprobarse, se han analizado las propuestas de supresión/modificación de otras ordenanzas fiscales y de la de precios públicos, habiéndose elaborado informes jurídicos respecto de algunas de ellas: Tasa por aprovechamiento especial del dominio público local por el uso de cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras así como el proyecto inicial de derogación de la ordenanza fiscal reguladora de la misma; Precios Públicos del Programa de Actividades Deportivas en la Nieve, de la Dirección General de Deportes.

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

Tanto antes, como durante la preparación de los documentos que integran los expedientes, como una vez iniciada la tramitación, se han tenido que llevar a cabo numerosas reuniones con los servicios afectados, así como entre los distintos servicios encargados de elaborar y formar los expedientes. Del mismo modo, se han elaborado informes y memorias que han servido de base para la adopción de las distintas decisiones que han dado lugar a las modificaciones indicadas

En este sentido, se han realizado 19 estudios técnico-económicos relativos a tasas y precios públicos sobre los 20 previstos. No obstante, también se han realizado otros estudios de costes, como el de actividades deportivas en la nieve, de la Dirección General de Deportes; el de Aprovechamiento especial del dominio público local por estacionamiento de vehículos en determinadas zonas de la capital; Precios de venta y de alquiler de locales de hostelería, así como la revisión de los siguientes estudios para determinar el impacto del IVA en el grado de cobertura: Latinarte, Casa de Vacas, Invernadero de la Arganzuela, obras en la vía pública, utilización de las instalaciones del CIFSE, Centro Cultural Galileo, utilización de equipos y material diverso, actos y conferencias en locales o dependencias municipales, Libro de Ordenanzas y depósito de vehículos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
GRUPOS DE TRABAJO PARA PROMOVER MODIFICACIONES NORMATIVAS	NÚMERO	12	9
MEMORIAS JURÍDICAS ELABORADAS PARA ALTERACIONES EN LAS OOFF	NÚMERO	30	18
INFORMES TCO-EC. RELAC.CON TRIBUTOS Y PRECIOS PUB.MUNICIP.	NÚMERO	20	19

#### 9. POTENCIAR LA COMUNICACIÓN Y ASISTENCIA A LOS GESTORES CON COMPETENCIAS DELEGADAS EN MATERIA TRIBUTARIA

Este objetivo se desdobra en dos: talleres tributarios y consultas tributarias.

En el ejercicio 2019 se han realizado 17 talleres tributarios, uno más del objetivo marcado: ocho de ellos en el primer semestre consistentes en la realización de unas jornadas monográficas sobre "Aspectos relacionados con la sustitución tributaria; Envío de expedientes al Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM); y otras cuestiones relativas a los datos económicos requeridos para la elaboración de los estudios de costes"; y los nueve restantes, celebrados en el segundo semestre, referidos a las principales modificaciones introducidas en las ordenanzas fiscales para el ejercicio 2020.

Con respecto a las consultas tributarias, se han contestado un total de 10 consultas tributarias, habiéndose previsto la contestación de un total de 35. No obstante, 10 es el número total de consultas formuladas, por lo que se ha contestado al 100% de lo presentado.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
TALLERES TRIBUTARIOS	NÚMERO	16	17
CONSULTAS TRIBUTARIAS	NÚMERO	35	10

#### 10. AGILIZAR LA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN

En dos de los indicadores, como puede observarse, se ha cumplido, con creces, el objetivo establecido. Así, el indicador correspondiente a "Recursos tramitados contra liquidaciones en período voluntario" ha tenido un nivel de cumplimiento del 132%; mientras que el correspondiente a "Recursos tramitados contra providencia de apremio resto materias", del 140%.

Frente a ello, el indicador "Recursos tramitados contra providencia de apremio multas tráfico" presenta un grado de cumplimiento inferior al 100%, concretamente, pero muy próximo al mismo, concretamente, del 80%.

Todo lo cual pone de manifiesto, actualmente, el grado de eficacia y profesionalidad del personal que desempeña estas tareas, siendo el objetivo próximo optimizar aún más, si cabe, tales resultados.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
REC. TRAMITADOS CONTRA LIQUIDACIONES EN PERÍODO VOLUNTARIO	NÚMERO	2475	3281

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
REC.TRAMITADOS CONTRA PROVIDENCIA DE APREMIO MULTAS TRÁFICO	NÚMERO	22000	17614	
REC.TRAMITADOS CONTRA PROVIDENCIA DE APREMIO RESTO MATERIAS	NÚMERO	4100	5734	

**11. AGILIZAR LA EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO DE MADRID**

Como puede observarse el grado de cumplimiento de los plazos establecidos para la ejecución de sentencias y de resoluciones del TEAMM es óptimo, en la medida en que se ha alcanzado el 100% de cumplimiento.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
SENT.Y RES.EJECUT.JUDIC.TEAMM Y TEAR/TEAC EN PLAZO (PER.VOL)	PORCENTAJE	76	100
SENT.Y RES.EJECUT.JUDIC.TEAMM Y TEAR/TEAC EN PLAZO (P. EJEC.)	PORCENTAJE	95	100
SENT.Y RES.EJECUT.JUDIC.Y TEAMM MULTAS EN PLAZO (P. EJEC.)	PORCENTAJE	90	100

**12. AGILIZAR LA REMISIÓN DE EXPEDIENTES A JUZGADOS Y TRIBUNAL ECONÓMICO- ADMINISTRATIVO DE MADRID**

Se contienen, aquí, tres indicadores: "expres.remit. a juzgados y teamm y tear/teac en plazo (per.volunt.)"; "expres.remit. a juzgados y teamm y tear/teac en plazo (per.ejecut.)"; y "expedientes remit. a juzgados y teamm multas en plazo (per.ejecut.)".

Pues bien, salvo en el primero de ellos, el grado de cumplimiento es elevado, alcanzándose el 83,5%, en el caso del segundo, y el 97,9% en el caso del tercero.

El primero de los indicadores, sin embargo, tiene un nivel de cumplimiento mucho más bajo, del 37,1%, debido a una cuestión que se viene arrastrando desde hace, aproximadamente, tres años. Nos estamos refiriendo a los expedientes, tanto del TEAMM como de Juzgados y tribunales, que se refieren al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. El colapso que se produjo, como consecuencia, especialmente, de la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo, que dio lugar a una paralización de los expedientes que contenía algún tipo de reclamación solicitud o recurso, tanto en vía de gestión como de revisión, dio lugar a que se vieran también afectados por tal circunstancia los trabajos de envío de expedientes al TEAMM, y, por ende, a los Juzgados y Tribunales.

Aun cuando, en este momento, se viene trabajando con celeridad y eficacia, priorizando los expedientes de Juzgados y Tribunales (de hecho, se han creado grupos de trabajo específicos para acometer estas tareas), sin embargo, los envíos de expedientes que se están realizando se hacen, en muchos casos, fuera de plazo; pues, como hemos señalado, se trata de expedientes que estuvieron mucho tiempo paralizados y, en los que la búsqueda de antecedentes y la formación completa de los mismos, se ha podido acometer cuando ya estaban fuera de plazo.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EXPTES.REMIT.A JUZGADOS Y TEAMM Y TEAR/TEAC EN PLAZO (PER.VO)	PORCENTAJE	35	13
EXPTES.REMIT.A JUZGADOS Y TEAMM Y TEAR/TEAC EN PLAZO (P.EJEC)	PORCENTAJE	97	81
EXPEDIENTES REMIT.A JUZGADOS Y TEAMM MULTAS EN PLAZO (P.EJEC)	PORCENTAJE	97	95

**13. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES PARA SIMPLIFICAR LOS TRÁMITES DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y MEJORAR EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.**

La solicitud de consultas a los Registros de la Propiedad está relacionada directamente con la depuración de los datos en la gestión de los tributos relacionados con inmuebles, como el IBI, la Plusvalía (IIVTNU), la TRUA, etc.

En cuanto al Convenio de colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico (JPT) para el intercambio de información y mutua colaboración, en 2019 se han tramitado, a través de las oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 45.175 solicitudes de comunicación a la JPT del cambio de domicilio en permisos de circulación o conducción, lo que ha supuesto un grado de cumplimiento del objetivo fijado del 82,1%.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

Asimismo, en el marco del Convenio de Colaboración con la AEAT para prestar asistencia técnica a los contribuyentes en la confección de sus declaraciones del IRPF, durante esta campaña de apoyo, realizada entre mayo y junio de 2019 en 10 centros municipales, se han presentado 25.027 declaraciones del impuesto, con una ejecución, sobre las previsiones del 104,3 por ciento.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CONSULTAS TELEMÁTICAS A REG. DE LA PROPIEDAD Y MERCANTILES	NÚMERO	4400	2455
CAMBIOS DE DOMICILIOS EN PERMISOS DE CIRCULACIÓN Y CONDUCCIÓN	NÚMERO	55000	45175
DECLARAC. IRPF ASISTIDAS Y PRESENTADAS EN COLABOR. AEAT	NÚMERO	24000	25027

**14. GESTIONAR LAS DISTINTAS ENTIDADES COMUNES DE LAS BASES DE DATOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID MEDIANTE NORMALIZACIÓN, MANTENIMIENTO E INTEGRACIÓN DE LAS MISMAS**

Las gestiones encaminadas a mantener actualizadas las bases de datos de la Agencia Tributaria Madrid, mediante las actividades de mantenimiento y normalización de obligados tributarios, índice fiscal y direcciones, han alcanzado la cifra de 1.142.000 actualizaciones, lo que representa un grado de cumplimiento del 124,1% sobre las previsiones.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MANTENIMIENTO Y NORMALIZ. E INTEGRAC. OBLIGADOS TRIBUTARIOS	NÚMERO	920000	1142000

**15. CONSEGUIR LA ADECUACIÓN DE LA BASE DE DATOS CATASTRAL DEL MUNICIPIO DE MADRID A LA REALIDAD INMOBILIARIA URBANA**

Durante el año 2019 se ha notado un incremento en la entrada de declaraciones de alteración catastral, especialmente de las referidas a altas de nueva construcción, que se debe al repunte de la actividad constructiva. Esto ha supuesto que habiendo previsto que se tramitaran 15.000 unidades urbanas procedentes de este tipo de declaraciones, las incorporadas en 2019 han sido 18.602 (un 24% más), que han supuesto un incremento estimado de valor catastral de 1.015 millones de euros (el 35% más de la previsión, que era de 750 millones).

En todo caso, la tramitación de este tipo de expedientes es prioritaria, procurándose reducir los plazos de tramitación al mínimo posible para que estas alteraciones se incluyan directamente en la matrícula del IBI y reducir el número de liquidaciones de ejercicios anteriores.

Además de la tramitación de declaraciones, en 2019 se han continuado los trabajos investigación relativos a la detección e incorporación de las discrepancias entre la realidad de los inmuebles y su información catastral. Como resultado de estos trabajos se han detectado 3.135 inmuebles susceptibles de regularización catastral, y se ha actualizado la información catastral en 2.950, habiendo sido la previsión en ambos conceptos de 3.000 inmuebles. El incremento de valor catastral estimado por este concepto ha sido de 144,6 millones de euros, lo que supone un 20% más del objetivo, que era de 120 millones.

Como consecuencia de estos trabajos de investigación también se han incorporado 80 unidades urbanas por procedimientos de inspección tributaria, un 20% menos del objetivo de año que era de 100. En cambio el incremento de valor obtenido por este concepto ha sido de 105,2 millones de euros, un 32% más de la previsión que era de 80 millones. Estas variaciones respecto a los objetivos se explican en la dificultad de prever cuántos y de qué entidad serán los inmuebles cuya regularización se encontrará dentro de las previsiones del plan de inspección.

Es relevante que como consecuencia de los trabajos de investigación, el valor medio de los inmuebles incorporados por omisión es de 49.011 euros, mientras que los incorporados por inspección es de 1.315.212, lo que demuestra la importancia económica de la inspección catastral.

Como en años anteriores, los trabajos de investigación se fundamentan en la utilización y cruce de múltiples fuentes de información: cartografía catastral, ortofotos municipales, licencias urbanísticas y declaraciones responsables, Censo de Locales y Actividades, información de la inspección de ICIO, certificados de fin de obra proporcionados por el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, etc. Estos trabajos los realizan los técnicos catastrales de los servicios de Catastro de la ATM.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN																																																												
<p>Otra actividad catastral que desarrolla la ATM es la incorporación al catastro de los desarrollos urbanísticos, trabajos que son muy importantes para que las sucesivas alteraciones sobre las fincas se puedan realizar con mayor facilidad y por la coordinación de las fincas entre el Catastro y el Registro de la Propiedad. En esta materia no ha sido posible cumplir las previsiones económicas ya que siendo el objetivo de 70 millones de euros, la estimación del valor catastral incorporado ha sido de 16 millones, un 23% del objetivo. Este desfase se justifica en que durante 2019 no se han aprobado modificaciones urbanísticas que hayan implicado subida de valor, es decir transformaciones de suelo que impliquen modificación de los parámetros de la edificación, sino reparcelaciones y operaciones similares que desde el punto de vista del valor son operaciones neutras.</p> <p>Las propuestas de resolución de recursos y correcciones (por los procedimientos de subsanación de discrepancias o rectificación de errores materiales) han sido de 3.401, un 45% más respecto a la previsión de 2.350 expedientes. Este incremento es lógico por la correlación que suele producirse entre la entrada de este tipo de expedientes y la tramitación de declaraciones de alteración, que, como se ha dicho, también ha superado las previsiones del ejercicio.</p> <p>Finalmente, mediante los procedimientos de subsanación de discrepancias citados en el párrafo anterior, se ha depurado la información catastral de 27.434 unidades urbanas sobre las 15.000 previstas, lo que supone una ejecución del 183%.</p>																																																												
<table> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th><th>MAGNITUD</th><th>PREVISIÓN</th><th>REALIZADO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UNIDADES URBANAS INCORPORADAS TOTAL ( A+B+C+D)</td><td>NÚMERO</td><td>18170</td><td>21877</td></tr> <tr> <td>UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR DECLARACIONES (A)</td><td>NÚMERO</td><td>15000</td><td>18602</td></tr> <tr> <td>UNIDADES URBANAS INCORPORADAS DE DESARROLLOS URBANÍSTICOS (B)</td><td>NÚMERO</td><td>70</td><td>255</td></tr> <tr> <td>UNIDADES URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE OMISIONES (C)</td><td>NÚMERO</td><td>3000</td><td>2950</td></tr> <tr> <td>U.URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE ACTAS DE INSPECCIÓN (D)</td><td>NÚMERO</td><td>100</td><td>80</td></tr> <tr> <td>INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL TOTAL (A+B+C+D)</td><td>EUROS</td><td>1020000000</td><td>1280911531</td></tr> <tr> <td>INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE DECLARACIONES (A)</td><td>EUROS</td><td>750000000</td><td>1015116202</td></tr> <tr> <td>INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL DERIVADO DESAR.URB. (B)</td><td>EUROS</td><td>70000000</td><td>15996827</td></tr> <tr> <td>INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE OMISIONES (C)</td><td>EUROS</td><td>120000000</td><td>144581559</td></tr> <tr> <td>INCREMENTO VALORAC. CATASTRAL DERIVADO ACTAS INSPEC. (D)</td><td>EUROS</td><td>80000000</td><td>105216943</td></tr> <tr> <td>UNIDADES URBANAS OMITIDAS DETECTADAS</td><td>NÚMERO</td><td>3000</td><td>3135</td></tr> <tr> <td>U. URB. DEPURADAS MEDIANTE PROCEDIMIENTO SUBS. DISCREPANCIAS</td><td>NÚMERO</td><td>15000</td><td>27434</td></tr> <tr> <td>PROPUESTAS RESOLUC. RECURSOS Y RECLAMAC.DATOS CATASTRALES</td><td>NÚMERO</td><td>2350</td><td>3401</td></tr> </tbody> </table>					INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	UNIDADES URBANAS INCORPORADAS TOTAL ( A+B+C+D)	NÚMERO	18170	21877	UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR DECLARACIONES (A)	NÚMERO	15000	18602	UNIDADES URBANAS INCORPORADAS DE DESARROLLOS URBANÍSTICOS (B)	NÚMERO	70	255	UNIDADES URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE OMISIONES (C)	NÚMERO	3000	2950	U.URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE ACTAS DE INSPECCIÓN (D)	NÚMERO	100	80	INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL TOTAL (A+B+C+D)	EUROS	1020000000	1280911531	INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE DECLARACIONES (A)	EUROS	750000000	1015116202	INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL DERIVADO DESAR.URB. (B)	EUROS	70000000	15996827	INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE OMISIONES (C)	EUROS	120000000	144581559	INCREMENTO VALORAC. CATASTRAL DERIVADO ACTAS INSPEC. (D)	EUROS	80000000	105216943	UNIDADES URBANAS OMITIDAS DETECTADAS	NÚMERO	3000	3135	U. URB. DEPURADAS MEDIANTE PROCEDIMIENTO SUBS. DISCREPANCIAS	NÚMERO	15000	27434	PROPUESTAS RESOLUC. RECURSOS Y RECLAMAC.DATOS CATASTRALES	NÚMERO	2350	3401
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO																																																									
UNIDADES URBANAS INCORPORADAS TOTAL ( A+B+C+D)	NÚMERO	18170	21877																																																									
UNIDADES URBANAS INCORPORADAS POR DECLARACIONES (A)	NÚMERO	15000	18602																																																									
UNIDADES URBANAS INCORPORADAS DE DESARROLLOS URBANÍSTICOS (B)	NÚMERO	70	255																																																									
UNIDADES URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE OMISIONES (C)	NÚMERO	3000	2950																																																									
U.URBANAS INCORPORADAS PROCEDENTES DE ACTAS DE INSPECCIÓN (D)	NÚMERO	100	80																																																									
INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL TOTAL (A+B+C+D)	EUROS	1020000000	1280911531																																																									
INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE DECLARACIONES (A)	EUROS	750000000	1015116202																																																									
INCREMENTO DE VALORACIÓN CATASTRAL DERIVADO DESAR.URB. (B)	EUROS	70000000	15996827																																																									
INCREMENTO DE VALORACIÓN CAT. DERIVADO DE OMISIONES (C)	EUROS	120000000	144581559																																																									
INCREMENTO VALORAC. CATASTRAL DERIVADO ACTAS INSPEC. (D)	EUROS	80000000	105216943																																																									
UNIDADES URBANAS OMITIDAS DETECTADAS	NÚMERO	3000	3135																																																									
U. URB. DEPURADAS MEDIANTE PROCEDIMIENTO SUBS. DISCREPANCIAS	NÚMERO	15000	27434																																																									
PROPUESTAS RESOLUC. RECURSOS Y RECLAMAC.DATOS CATASTRALES	NÚMERO	2350	3401																																																									
<p><b>16. ACTUALIZAR Y GESTIONAR EL FONDO DOCUMENTAL DE LA BIBLIOTECA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA Y ATENDER LAS NECESIDADES DOCUMENTALES</b></p> <p>Con relación a las magnitudes indicadas relativas a la ejecución durante 2019 de los indicadores de gestión del fondo documental y la Biblioteca de la Agencia Tributaria Madrid, se puede observar que, en conjunto, se ha producido una ejecución media por encima del 100%.</p> <p>Se produce un ligero descenso en el número de libros adquiridos y de suscripciones vivas. En realidad, son tendencias que las estadísticas vienen consolidando en los últimos ejercicios, con algún repunte puntual. Esta evolución se debe a la mayor oferta de recursos digitales accesibles y consultables a texto completo que la Biblioteca viene poniendo a disposición de los usuarios en los últimos años y que, en buena medida, justifica el decrecimiento de la necesidad de publicaciones de uso individual en el caso de los libros en papel y de suscripciones a un título determinado en el caso de las revistas.</p> <p>Otro aspecto reseñable directamente relacionado con el punto anterior es la consolidación durante los últimos ejercicios del indicador de recursos documentales digitales accesibles desde la Intranet, que en 2019 se ha ejecutado en un 89% sobre la previsión. En este punto, debe tenerse en cuenta que, si bien la magnitud numérica de este indicador es muy discreta, se trata de plataformas o colecciones que, bien en forma de librería virtual, portal de revistas o bases de datos, proporcionan al usuario un amplio abanico de</p>																																																												

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

material de apoyo.

En cuanto al número de visitas al Canal de la Biblioteca en Ayre, según los datos de Intranet, la estadística de uso es un 25% superior a lo previsto. Este dato viene a confirmar la tendencia, ya indicada, hacia un uso cada vez mayor de recursos documentales digitales de acceso colectivo.

Por otra parte, cabe destacar una llamativa evolución al alza de la difusión de alertas y novedades normativas. Este incremento se debe a dos factores: el aumento de personas interesadas en la recepción de estas comunicaciones y la consulta de un mayor número de fuentes de información por parte de la Biblioteca en su proceso de búsqueda, selección y difusión, tanto en envíos generales como en envíos personalizados (en función del cometido de los destinatarios).

En cuanto a la difusión de información de novedades editoriales, se mantiene la tendencia a la baja, ya manifestada en el ejercicio anterior, y que responde a una mayor concentración de información en cada envío, precisamente para reducir su frecuencia.

Y finalmente, en cuanto a los indicadores relativos a las publicaciones elaboradas por la Biblioteca y a la difusión de los avisos correspondientes, cabe comentar cierta tendencia a la baja. Esto se debe, en el caso del Boletín de Novedades, a la concentración de contenidos en el caso del Boletín de Novedades, evitando envíos en momentos en que se prevea baja receptividad (como por ejemplo, períodos vacacionales); y para el resto de publicaciones elaboradas por la Biblioteca, a que se trata de publicaciones de actualidad en las que el ritmo viene determinado sobre todo por la producción normativa institucional y por la actividad bibliográfica editorial.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
FONDO BIBLIOGRÁFICO GESTIONADO	NÚMERO	7300	7500
LIBROS ADQUIRIDOS	NÚMERO	100	82
SUSCRIPCIONES VIVAS EN EL EJERCICIO	NÚMERO	55	52
PRESTAMO LIBROS, ENVÍO ARTIC. REVISTA Y BÚSQUEDAS DOCUMENTAL	NÚMERO	800	900
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE NOVEDADES NORMATIVAS	NÚMERO	10000	20000
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE NOVEDADES EDITORIALES	NÚMERO	500	370
DIF. INFORMACIÓN SOBRE PUBLICACIONES ELABORADAS POR LA BIBLI	NÚMERO	2500	2100
RECURSOS DOCUMENTALES DIGITALES ACCESIBLES DESDE AYRE	NÚMERO	9	8
VISITAS AL CANAL DE LA BIBLIOTECA EN AYRE	NÚMERO	8000	10007
PUBLICACIONES ELABORADAS POR LA BIBLIOTECA	NÚMERO	20	14

**17. DESARROLLAR UN PLAN DE FORMACIÓN DE LA AGENCIA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DETECTADAS**

En 2019 la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid asumió la realización de los cursos previstos en el plan de formación para la Agencia, por lo que no se ha dado cumplimiento a este objetivo desde este organismo autónomo.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EDICIONES DE ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS DE LA ATM	NÚMERO	59	0
FORMACIÓN APLICACIÓN +TIL	NÚMERO	23	0

**18. DESARROLLAR Y AMPLIAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TELEMÁTICA PARA FACILITAR A LOS CONTRIBUYENTES EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

La Agencia Tributaria ha seguido volcada en facilitar a los ciudadanos canales telemáticos y electrónicos para cumplir con sus obligaciones tributarias.

De este modo, ha seguido incrementándose el número de servicios realizados a través de la página web de la Agencia, superado el 10 por ciento de incremento previsto para 2019 y situándose en un 16,7%, lo que supone que se ha alcanzado el 167,5% del objetivo previsto.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

Por otra parte, los pagos telemáticos se han incrementado también con respecto a 2018 en un 16,8%, situándose en los 4.214.311, por encima también de las previsiones iniciales establecidas para el indicador.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INCREMENTO ANUAL SERV.TRIBUT. REALIZADOS A TRAVÉS DE LA WEB	PORCENTAJE	10	17
PAGOS TELEMÁTICOS Y TRÁMITES TRIBUTARIOS POR INTERNET	NÚMERO	3685000	4214311

**19. ELABORAR Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

En relación al presupuesto de ingresos de 2018, una vez concluida la liquidación presupuestaria del ejercicio, se elaboró el Informe Anual de Ejecución del Presupuesto de Ingresos 2018 del Ayuntamiento de Madrid (ejecución 100%) donde se analizan las principales agrupaciones económicas, fundamentalmente en cuanto a ingresos corrientes, así como las diferencias más relevantes de ejecución y realización respecto a los ejercicios precedentes de 2017 y 2016. Este Informe Anual incorpora el análisis de la evolución de los deudores de presupuestos cerrados durante 2018.

Respecto al presupuesto de ingresos de 2019, a partir del mes de febrero se realizó el permanente seguimiento y análisis de la ejecución de los ingresos del Ayuntamiento de Madrid, en particular de los ingresos corrientes, y en concreto mediante las siguientes acciones: La monitorización diaria y mensual de la evolución de los ingresos contabilizados en el Sistema Integrado de Gestión Económico-Financiera (SAP/R3); la obtención de explotaciones mensuales de los ingresos registrados en los Subsistemas de Gestión de Ingresos (GIIM, +TIL y MUGI-Multas), así como de la información requerida a las unidades responsables de la gestión de ingresos; la detección de desviaciones o, en su caso, problemas en la ejecución prevista, así como su chequeo y contrastación con las unidades gestoras de ingresos, y/o servicio de control financiero de ingresos del Ayuntamiento; la elaboración de Informes mensuales de ejecución de ingresos: Se han cumplimentado 10 informes sobre los 9 previstos (ejecución 111,1%), diferencia debida a que, al igual que en 2018, en 2019 han podido iniciarse un mes antes de lo previsto (febrero en lugar de marzo). Estos informes abarcan hasta el mes de noviembre e incluyen también la evolución de los deudores presupuestarios de ejercicios cerrados; y finalmente, la realización de previsiones de cierre del presupuesto de ingresos: Se han elaborado 10 previsiones sobre las 8 previstas (ejecución 125%), dado que también en este año ha sido posible incorporarlas en todos los informes mensuales indicados, mientras que a priori estaban previstas desde el informe de marzo y sin las de un mes de verano (julio o agosto).

El informe anual de ejecución de ingresos y los informes mensuales de ejecución y previsión de cierre se publican en la intranet municipal (Ayre) y se destinan al Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS	NÚMERO	9	10
INFORME DE EJECUCIÓN ANUAL DE INGRESOS	NÚMERO	1	1
PREVISIONES DE CIERRE PRESUPUESTO DE INGRESOS	NÚMERO	8	10

**20. MEJORAR EL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN INTERNA PARA FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID Y CONSEGUIR UNA OPTIMIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO**

En relación con el objetivo de reducción del consumo de energía eléctrica, se facilitan los datos de los consumos realizados en el ejercicio 2019 frente a los esperados por climatología exterior, habiéndose producido una reducción del consumo del 7,6%. Así, el consumo esperado por climatología exterior habría debido alcanzar los 1.365.314 kwh., mientras que el finalmente realizado ha ascendido solo a 1.261.267 kwh., lo que pone de manifiesto el esfuerzo realizado en eficiencia energética en el organismo.

Esta cifra está muy por encima del objetivo previsto para el ejercicio, que se situaba en una reducción del consumo del 2 por ciento, siendo la reducción obtenida prácticamente cuatro veces superior.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
DISMINUCIÓN CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA EN SACRAMENTO 1 Y 3-5	PORCENTAJE	2	8

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
21. EFICIENCIA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID				
La ejecución de este objetivo se determina por la valoración del coste de los servicios de la ATM para la obtención de 100.000 euros de ingresos municipales.				
La gestión de la Agencia Tributaria Madrid, ha permitido un año más mejorar los resultados recaudatorios y tributarios del Ayuntamiento a un bajo coste, habiéndose pasado de una realización de ingresos municipales (en las que se incluyen la recaudación del Presupuesto corriente del Ayuntamiento y la recaudación de principal de ejecutiva-del ejercicio) por importe de 4.251.939.785 euros en 2018 a 4.275.603.225 en 2019, con un 0,6% de aumento, mientras que los gastos totales derivados de la gestión tributaria han evolucionado de 52.815.332 euros en 2018 (excluido el pago del Remanente de Tesorería del Organismo al Ayuntamiento), a 55.664.902 euros en 2019 por lo que el Indicador de Eficiencia o de Coste por cada 100.000 euros recaudados (calculado como la cifra de Obligaciones Reconocidas de la ATM, excluido Capítulo 6, dividida por la cuantía de Realización de Ingresos Municipales) ha sido de 1.299 euros en 2019; por otra parte el segundo Indicador de Eficiencia o de Coste, que incluye en el numerador la cuantía total de las Obligaciones Reconocidas de la ATM ha alcanzado los 1.302 euros, en línea con los objetivos planteados.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
COSTE UNIT.ATM PARA LA OBTENCIÓN 100.000 EUROS INGRESOS	EUROS	1302	1302	
COSTE U.ATM PARA OBTENCIÓN 100.000 EUROS INGRESOS INCL.CAP.6	EUROS	1300	1299	



## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**508. MADRID SALUD**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 508 MADRID SALUD

#### SECCIÓN: 067 SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PROGRAMA: 23105 ATENCIÓN CONVIVENCIAL A PERSONAS CON ADICCIONES

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE MADRID SALUD

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Durante el ejercicio 2019 el Instituto de Adicciones ha cumplido con su objetivo de garantizar la existencia de una red de recursos convivenciales y centros de internamiento, capaces de proporcionar los apoyos sociales y sanitarios necesarios para facilitar el acceso, la vinculación y la buena evolución del proceso de tratamiento y de reinserción social de las personas en tratamiento atendidas en los Centros de Atención a las Adicciones de la red, en especial de aquellas personas más vulnerables y con mayor gravedad.

El buen funcionamiento y el positivo nivel de ocupación de estos recursos han permitido responder a las necesidades concretas y especiales de los colectivos más desfavorecidos y de las personas que se encuentran en mayor riesgo de exclusión social. Además este año se ha incorporado un nuevo procedimiento para mejorar el trabajo en red de estos recursos.

Las principales grupos de población, a cuyas necesidades se pretende dar respuesta a través de este Programa presupuestario son los siguientes: Personas con adicciones sin hogar, pacientes con patología dual (personas con adicción al alcohol y/o otras drogas, que presentan además otro trastorno mental concomitante), pacientes que carecen de familia o de núcleo convivencial adecuado para apoyar la intervención del Centro de Atención a las Adicciones de referencia, pacientes con deterioro cognitivo o dificultades de cambio por su cronicidad y pacientes que se encuentran en una fase de reinserción y que no cuentan con medios económicos ni con nivel de autonomía suficiente para el logro de su integración social plena.

Respecto a la ejecución presupuestaria el crédito definitivo fue de 4.037.616 y las obligaciones reconocidas 4.013.295 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 99,4%.

Lo que supone una clara adecuación de los presupuestos con el desarrollo de las actividades del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y su gestión.

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE UNA RED DE DISPOSITIVOS DE APOYO AL TRATAMIENTO INTEGRAL EN RÉGIMEN DE INTERNAMIENTO, QUE FACILITEN EL ACCESO, LA VINCULACIÓN Y LA BUENA EVOLUCIÓN DE PACIENTES EN RELACIÓN CON SU PROCESO ASISTENCIAL Y ATENDIENTO LA PERSPECTIVA DE GÉNERO.

El grado de cumplimiento de los 12 indicadores presupuestarios de este programa en el año 2019 ha sido del 100%.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
OCCUPACION PISOS DE APOYO AL TRATAMIENTO	PORCENTAJE	90	98
MUJERES EN PISOS DE APOYO AL TRATAMIENTO	MUJERES	20	27
VARONES EN PISOS DE APOYO AL TRATAMIENTO	HOMBRES	90	126
OCCUPACIÓN EN CENTRO DE PATOLOGIA DUAL	PORCENTAJE	90	93
INGRESADAS EN EL CENTRO DE PATOLOGIA DUAL	MUJERES	75	84
INGRESADOS EN EL CENTRO DE PATOLOGIA DUAL	HOMBRES	200	255
OCCUPACION EN PISOS DE APOYO A LA REINSERCIÓN	PORCENTAJE	90	99
INGRESADAS EN PISOS DE APOYO A LA REINSERCIÓN	MUJERES	15	18
INGRESADOS EN PISOS DE APOYO A LA REINSERCIÓN	HOMBRES	65	77
OCCUPACION EN COMUNIDADES TERAPEUTICAS	PORCENTAJE	90	100
INGRESADAS EN COMUNIDADES TERAPEUTICAS	MUJERES	15	19
INGRESADOS EN COMUNIDADES TERAPEUTICAS	HOMBRES	40	65



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 508 MADRID SALUD

#### SECCIÓN: 067 SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PROGRAMA: 31100 DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. MADRID SALUD

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE MADRID SALUD

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

El Programa 311.00 recoge los créditos necesarios para el funcionamiento de la actividad del Organismo Autónomo Madrid Salud, tales como los consumos energéticos, limpieza, seguridad, suministros de material, mantenimiento de edificios, etc. Es decir, soporta los gastos comunes a las diferentes unidades. Durante el ejercicio presupuestario 2019, los créditos asignados al programa 311.00 en los capítulos I, II, III, IV, VI y VII ascienden a un total de 14.654.048 euros, habiéndose reconocido obligaciones por un total de 14.726.459 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución del programa del 100,5%.

El detalle por capítulos de gasto es el siguiente:

Capítulo 1: crédito definitivo 8.145.963 euros, obligaciones reconocidas 8.418.176 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 103,3%.

Capítulo 2: crédito definitivo 5.495.369 euros, obligaciones reconocidas 5.354.169 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 97,4%.

Capítulo 3: crédito definitivo 2.655 euros, obligaciones reconocidas 0 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 0% (con cargo a este capítulo, sólo se imputa un contrato -Servicios financieros y bancarios de Madrid Salud- y en el año 2019 no ha habido ningún gasto en comisiones).

Capítulo 4: crédito definitivo 52.091 euros, obligaciones reconocidas 51.252 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 98,4%.

Capítulo 6: crédito definitivo 957.970 euros, obligaciones reconocidas 902.862 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 94,3%.

Los 18 objetivos y 87 indicadores presupuestarios de este programa se distribuyen de la siguiente manera. Dos objetivos se relacionan con la comunicación externa; estos objetivos cuentan con 4 indicadores, que mantienen un nivel de cumplimiento del 97%. Cabe señalar el aumento de actividades de comunicación externa de Madrid Salud que supera las 115.

Nueve objetivos tienen como objeto la potenciación de las alianzas, la evaluación, la calidad, la formación, la docencia, la investigación, el compromiso social y ambiental. Estos nueve objetivos cuentan con 54 indicadores, cumplidos al 100% todos menos 7. Se destaca la el avance del Estudio de Salud de la ciudad de Madrid, 2018 así como el incremento de las solicitudes de acceso a información pública y el incremento de información publicada en el portal de datos abiertos.

Un objetivo que sigue y evalúa la mejora de la gestión patrimonial de los bienes muebles, inmuebles e instalaciones del Organismo con seis indicadores y un nivel de cumplimiento del 99%. Se han cumplido los indicadores relativos a los consumos energéticos (luz, gas, y combustible), agua; y medidas de eficiencia energética en centros adscritos a Madrid Salud.

Un objetivo en relación con la tramitación de los expedientes sancionadores competencia de Madrid Salud con 7 indicadores y un nivel de cumplimiento del 98%. Un indicador relacionado con resolver sugerencias y reclamaciones en materia de prohibiciones y sanciones en materia de consumo de alcohol con un indicador cumplido al 100%; por último un indicador sobre agilizar las resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos también cumplido al 100%. Se agilizan y mejoran los tiempos de tramitación de los expedientes sancionadores y la resolución de fraccionamiento/aplazamiento.

Desde el año 2018 en el que se crea la Sección de Comunicación Interna de Madrid Salud, adscrita a la Subdirección General de Recursos Humanos, se establece 1 objetivo con 6 indicadores cuyo cumplimiento ha sido del 100%.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

**1. MEJORAR LA COMUNICACIÓN DE MADRID SALUD.**

- Web Madrid Salud: En el año 2019, se modificaron los criterios de medición del número de visitantes a la página web de Madrid Salud [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es). Aunque en la previsión de 2019 aparecen 9.000.000, al eliminar del conteo algunos parámetros disfuncionales, el resultado de 7.885.101, supone un incremento que la hace consolidarse como referencia en páginas de salud.
- Redes Sociales: Durante 2019 Twitter ha experimentado un importante crecimiento en la red 721 personas seguidoras con respecto al año anterior, contando en diciembre de 2019 con 14.489 seguidores/as. En Facebook, en el año 2019, el número de seguidores es de 2.022, y se ha incrementado en 198 personas con respecto al año anterior.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
VISITANTES ANUALES A LA PÁGINA WEB WWW.MADRIDSAUD.ES	NÚMERO	9000000	7885101
SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	NÚMERO	14000	16511
ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	NÚMERO	98	116

**2. APOYO LOGÍSTICO A MADRID SALUD.**

Las actividades de logística se ha incrementado en 30 más de lo previsto en 2019.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
SERVICIOS TRANSPORTE MOBILIARIO Y ENSERES	NÚMERO	200	230

**3. CONTINUAR EL SEGUIMIENTO, EVALUAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El cumplimiento de los indicadores del objetivo 3 durante 2019 fue del 100% elaborándose durante este periodo el Plan de Actuación de MS como indicador fundamental de este objetivo, junto con las acciones de seguimiento y evaluación de las acciones de mejora del CAF y el Cuadro de Mando integral.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL DE MADRID SALUD DE L	NÚMERO	2	2
SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN EL PROCES	NÚMERO	3	3
ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL CMI	PORCENTAJE	100	100
ELABORACIÓN DE INFORMES SEMESTRALES DE LOS INDICADORES DEL C	NÚMERO	2	2
REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REDISEÑO DE PROCESOS DE MADRID SAL	NÚMERO	3	4
GESTIONAR LAS COMUNIDADES DE TRABAJO DE AYRE SOCIAL: CAF, IN	NÚMERO	3	3
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN DE LA	NÚMERO	1	1

**4. CONOCER PERIÓDICAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD DE LA CIUDADANÍA Y LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MADRID SALUD Y LA PERCEPCIÓN DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS.**

Los indicadores del objetivo 4 se cumplieron al 100% en 2019. Durante este periodo, entre otros, se han llevado a cabo el avance del Estudio de Salud de la ciudad de Madrid, 2018, 8 encuestas de satisfacción de usuarios (Aguas, Vectores, Deterioro cognitivo, Adicciones, Laboratorio de Salud Pública, Centro de Protección animal y vacunación internacional) y se realizó la encuesta para la identificación de medidas en el trabajo.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MONITORIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD DE LA CI	NÚMERO	2	2

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON CIUDADANÍA CON	NÚMERO	6	8	
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE PERSONAS DE	NÚMERO	1	1	
<b>5. PROMOVER ACCIONES DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.</b>				
El cumplimiento del objetivo nº 5 durante 2019 fue del 75%, debido a que el indicador nº 2 no se pudo llevar a cabo por falta de recursos humanos.				
<b>INDICADOR</b>	<b>MAGNITUD</b>	<b>PREVISIÓN</b>	<b>REALIZADO</b>	
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE MADRID SA	NÚMERO	8	8	
IDENTIFICAR UNA NUEVA CARTA DE SERVICIOS	NÚMERO	1	0	
ACREDITACIÓN POR AENOR DE UNA CARTA DE SERVICIOS	NÚMERO	1	1	
DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ACREDITACIÓN CAF	NÚMERO	1	1	
<b>6. PROMOVER ACCIONES Y ACTUALIZAR DATOS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS TRANSVERSALES (INTRA Y EXTRA MUNICIPALES) Y EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN MUNICIPALES, TANTO ESTRATÉGICOS COMO OPERATIVOS.</b>				
Durante 2019 el objetivo 6 se cumplió al 94%. Con respecto al indicador 10, no se cumplió en su totalidad puesto que a partir del mes de julio la web de promoción internacional quedó inactiva. Por otro lado, se ha detectado un gran incremento en las solicitudes de acceso a información y en la publicación de información en la página de datos abiertos.				
<b>INDICADOR</b>	<b>MAGNITUD</b>	<b>PREVISIÓN</b>	<b>REALIZADO</b>	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN GOBIERNO	NÚMERO	4	4	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE DERECHOS HUMANOS DEL AY	NÚMERO	1	1	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PRIMER PLAN DE IGUALDAD ENTRE M	NÚMERO	1	1	
DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE PATRO	NÚMERO	1	1	
ELABORACIÓN TÉCNICA DE LA CONVOCATORIA DE BECAS	NÚMERO	1	1	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONE	NÚMERO	1	1	
RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	NÚMERO	15	72	
INFORMES DE VIABILIDAD SOBRE PROPUESTAS DE PRESUPUESTOS PART	NÚMERO	10	20	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL D	NÚMERO	1	1	
APORTAR INFORMACIÓN PARA LA WEB DE PROMOCIÓN INTERNACIONAL D	NÚMERO	10	3	
ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DATOS DE MADRID EN EL PORTAL	NÚMERO	2	2	
SEGUIMIENTO DE LA ADHESIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A LA E	NÚMERO	1	1	
<b>7. FACILITAR LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES ADSCRITOS A MADRID SALUD Y DISTRITOS EN MATERIA SANITARIA.</b>				
El porcentaje de cumplimiento del indicador número 7 ha sido del 100%, detectándose un importante incremento en el nº de alumnos/as convocados y horas de formación.				
<b>INDICADOR</b>	<b>MAGNITUD</b>	<b>PREVISIÓN</b>	<b>REALIZADO</b>	
ALUMNOS CONVOCADOS (MADRID SALUD Y DISTRITOS)	NÚMERO	680	901	
PLAZAS ASIGNADAS A MUJERES DURANTE PERMISO DE MATERNIDAD SOB	PORCENTAJE	100	100	
ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS	NÚMERO	30	33	
HORAS DE FORMACIÓN REALIZADAS	NÚMERO	600	698	
ACCIONES FORMATIVAS ACREDITADAS POR FORMACIÓN CONTINUADA DE	PORCENTAJE	60	60	

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN					
PLAN DE FORMACIÓN ELABORADO	MADRID SALUD Y DISTRITOS	PORCENTAJE	100	100	
REVISIÓN DEL LENGUAJE UTILIZADO EN LOS TRÁMITES RELACIONADOS		PORCENTAJE	90	90	
MEMORIA ESPECÍFICA DE FORMACIÓN, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y C		PORCENTAJE	100	100	
SEGUIMIENTO DE LA TUTORIZACIÓN DESARROLLADA EN LA ORGANIZACI		PORCENTAJE	100	100	

#### 8. IMPULSAR Y APOYAR LAS ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE SALUD PÚBLICA Y ADICIONES.

Durante 2019 los indicadores, que se han podido evaluar, del objetivo nº 8 se cumplieron al 100%. Los proyectos de investigación y las publicaciones científicas no se evalúan hasta el mes de junio.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN CURSO EN EL PERÍODO	NÚMERO	25	0
PUBLICACIONES CIENTÍFICAS EN EL PERÍODO	NÚMERO	20	0
ACCIONES FORMATIVAS Y DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO REALIZADAS	NÚMERO	4	4
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	PORCENTAJE	60	100
BECAS CONCEDIDAS	NÚMERO	2	2

#### 9. DESARROLLAR Y MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE MADRID SALUD.

El cumplimiento del objetivo nº 9 ha sido del 40% debido a que los indicadores 1, 3 y 5 no se han podido cumplir por falta de recursos humanos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN SEDE CENTRAL UNE-EN-ISO 14001	NÚMERO	1	0
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	NÚMERO	1	1
DESARROLLO DE ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN MAT	NÚMERO	2	0
REVISIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESIDUO	NÚMERO	1	1
REALIZACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD MADRID SALUD	NÚMERO	1	0

#### 10. IMPULSAR EL COMPROMISO SOCIAL DE MADRID SALUD.

El objetivo 10 se ha cumplido al 87,5%. En el indicador nº 4 ampliación de la colaboración con entidades en el ámbito del compromiso social, Se ha puesto en marcha el proyecto SAPI, con la asociación Asperger Madrid, pero no se ha logrado coordinar con la Agencia de Empleo la contratación de personas con discapacidad intelectual que han realizado prácticas en MS.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
DESARROLLO DE ACTUACIONES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	NÚMERO	4	4
IMPULSO DE LA COLABORACIÓN DE MADRID SALUD CON LA FUNDACIÓN	NÚMERO	1	1
PROMOCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE OTRAS ENTIDADES AL PROYECTO	NÚMERO	1	1
AMPLIACIÓN DE LA COLABORACIÓN CON ENTIDADES EN EL ÁMBITO DEL	NÚMERO	2	1

#### 11. PROMOVER LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS SERVICIOS COMPETENCIA DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD, APORTANDO LOS MEDIOS Y REALIZANDO LAS ACTUACIONES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL MISMO, MEDIANTE LOS CORRESPONDIENTES PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE GASTO.

Respecto de este objetivo se han cumplido, e incluso mejorado, las magnitudes de todos los indicadores (contratos tramitados por procedimiento abierto, contratos tramitados por procedimiento negociado, contratos de compras centralizadas, documentos contables realizados y otros expedientes) salvo el relativo

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

a los contratos menores, en el cual el grado de cumplimiento es prácticamente del 100%, cumpliéndose satisfactoriamente las magnitudes de todos los indicadores contemplados.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CONTRATOS ABIERTO TRAMITADOS POR PROCEDIMIENTO	NÚMERO	25	26
CONTRATOS NEGOCIADO TRAMITADOS POR PROCEDIMIENTO	NÚMERO	5	11
CONTRATOS MENORES TRAMITADOS	NÚMERO	300	299
CONTRATOS COMPRAS CENTRALIZADAS	NÚMERO	100	128
DOCUMENTOS CONTABLES ELABORADOS	NÚMERO	2500	3034
TRAMITACIÓN DE OTROS EXPEDIENTES	NÚMERO	20	20

**12. MEJORAR LA GESTIÓN PATRIMONIAL DE LOS BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INSTALACIONES DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD.**

Respecto de este objetivo, indicar que se han cumplido plenamente los indicadores relativos a los consumos energéticos (luz, gas, y combustible), agua; y los relativos a la aplicación de medidas de eficiencia energética en centros adscritos a Madrid Salud, la renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud revisión y la actualización de sistemas de seguridad y contra incendios en los edificios para la prevención de riesgos laborales. Únicamente ha habido un cumplimiento inferior a lo previsto en la actualización de los libros de edificio y planos, debido a las diversas obras realizadas a finales de año, que han impedido ajustar en plazo los planos de los edificios reformados.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CONTROL DE CONSUMOS ENERGETICOS DE LUZ, GAS, AGUA Y COMBUSTI	PORCENTAJE	100	100
APLICACIÓN DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN CENTROS AD	PORCENTAJE	15	15
ACTUALIZACION DE LIBROS Y PLANOS DE EDIFICIOS	PORCENTAJE	100	95
RENOVACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y DE CLIMATIZACIÓN EN	PORCENTAJE	5	5
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD Y CONTRAIN	PORCENTAJE	5	5
MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS CENTROS DE MADRID SALUD	PORCENTAJE	5	10

**13. GESTIONAR ALIANZAS CON GRUPOS DE INTERÉS.**

El cumplimiento del objetivo nº 13 ha sido del 100%.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CONVENIOS DE COLABORACIÓN	NÚMERO	59	59
CONVENIOS DE PATROCINIO	NÚMERO	1	4
ENCOMIENDAS DE GESTIÓN	NÚMERO	4	4
ADHESIÓN A LA ESTRATEGIA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN D	NÚMERO	1	1
BENCHMARKING	NÚMERO	2	2

**14. TRAMITAR LOS EXPEDIENTES SANCIONADORES COMPETENCIA DE MADRID SALUD.**

Indicador 01.- Este indicador mide el tiempo transcurrido entre la fecha de la denuncia de la infracción (fecha de los hechos infractores) y la fecha del Acuerdo de Inicio del expediente sancionador. Las denuncias recibidas en materia de animales potencialmente peligrosos, que suponen un porcentaje 51,5% de los expedientes iniciados, son recibidos en Madrid Salud, procedentes de otros servicios municipales, en fechas que ya superan ampliamente los seis meses e incluso el año, desde la fecha de la denuncia; Motivo por el que no se ha alcanzado totalmente el objetivo.

Indicador 02.- Se ha superado ampliamente el objetivo, al resolverse los expedientes sancionadores en un tiempo medio de 3 meses; implicando para ello los recursos humanos e informáticos necesarios y revisando los procedimientos de forma que su tramitación resulte más ágil.

Indicador 03.- Se ha alcanzado puntualmente el objetivo, al resolverse los expedientes de medidas

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

cautelares adoptadas por los servicios inspectores de Mercamadrid en el tiempo previsto; y ello, gracias a una correcta coordinación con los servicios inspectores implicados en su tramitación.

Indicador 04.- Se ha alcanzado satisfactoriamente el 100% del objetivo de la implantación y tramitación en Sigsa de todos los procedimientos sancionadores asignados a Madrid Salud.

Indicador 05.- Se ha superado ampliamente el objetivo, al resolverse los expedientes sancionadores por infracción de consumo de alcohol en vía pública en un tiempo medio de 2 meses; implicando para ello los recursos humanos e informáticos necesarios y revisando los procedimientos de forma que su tramitación resulte más ágil.

Indicador 06.- Se ha conseguido el objetivo de mejorar la información al ciudadano sobre la infracción por consumo de alcohol en la vía pública, con un servicio de atención al ciudadano que ha facilitado una simplificación de trámites y ha resuelto las múltiples consultas presentadas, ya de forma presencial o telefónica.

Indicador 07.- Se ha alcanzado el objetivo, atendiendo de forma rápida y eficaz el envío de expedientes y comunicaciones, habilitando los recursos técnicos y humanos necesarios.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
AGILIZAR INICIACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES ORDINARIOS	MESES	6	7
AGILIZAR RESOLUCIÓN EXPEDIENTES SANCIONADORES ORDINARIOS	MESES	6	3
AGILIZAR LA RESOLUCIÓN DE EXPTES DE MEDIDAS CAUTELARES	MESES	2	2
IMPLANTAR SIGSA EN LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES QUE SEAN	PORCENTAJE	100	100
AGILIZAR LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE POR INFRACCIÓN DE CONS	MESES	3	2
MEJORAR LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE INFRACCIONES POR C	PORCENTAJE	80	100
MEJORAR PROCESOS DE ENVÍO DE EXPEDIENTES SANCIONADORES Y LA	PORCENTAJE	70	100

**15. RESOLVER SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE PROHIBICIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE CONSUMO DE ALCOHOL.**

Se ha alcanzado el objetivo, atendiendo de forma rápida las sugerencias y reclamaciones recibidas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	DÍAS	10	10

**16. AGILIZAR LAS RESOLUCIONES DE FRACCIONAMIENTOS/APLAZAMIENTOS.**

En el año 2019 el tiempo medio en la tramitación de las resoluciones de fraccionamientos y aplazamientos ha sido de 9 días. La reducción del importe de las sanciones ha supuesto una gran disminución de las solicitudes de este procedimiento. El objetivo se ha cumplido al 100%.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION	DÍAS	18	9

**17. COORDINAR Y RESOLVER LAS INTERCONSULTAS E INCIDENCIAS RELACIONADAS CON PROTECCIÓN DE DATOS E INCIDENCIAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MADRID SALUD.**

Se ha cumplido el objetivo al 100%, destacando la reducción de incidencias en materia de protección de datos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PETICIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXISTENTES A GESTI	NÚMERO	1200	2135
INCIDENCIA EN MATERIA DE PROTECCION DATOS	NÚMERO	300	232

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

**18. MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE MADRID SALUD.**

El cumplimiento del objetivo es del 100%, habiéndose incrementado las previsiones en prácticamente todos los indicadores, destacando especialmente el incremento en actividades de comunicación interna descendente.

		INDICADOR		MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACTIVIDADES ASCENDENTES.	DE	COMUNICACIÓN	INTERNA	NÚMERO	34000	36955
ACTIVIDADES DESCENDENTES	DE	COMUNICACIÓN	INTERNA	NÚMERO	95	16216
ENCUENTROS INFORMATIVOS.				NÚMERO	8	10
ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES, DEPORTIVAS Y DE REC.				NÚMERO	4	7
Nº NORMAS AENOR SOLICITADAS /Nº NORMAS AENOR ADQUIRIDAS.				PORCENTAJE	90	100
Nº LICENCIAS DE DERECHOS DE AUTOR O DE EDICIÓN SOLICITADAS/				PORCENTAJE	100	100



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 508 MADRID SALUD

#### SECCIÓN: 067 SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PROGRAMA: 31101 SALUBRIDAD PÚBLICA

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE MADRID SALUD

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Durante el ejercicio presupuestario 2019, los créditos asignados al programa 311.01 en los capítulos I, II, III ascienden a un total de 51.673.859 euros, habiéndose reconocido obligaciones por un total de 47.237.132 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución del programa del 91,4%.

El detalle por capítulos de gasto es el siguiente:

Capítulo 1: crédito definitivo 44.745.302 euros, obligaciones reconocidas 40.805.192 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 91,2 %.

Capítulo 2: crédito definitivo 6.518.457 euros, obligaciones reconocidas 6.029.179 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 92,5%.

Capítulo 4: crédito definitivo 410.100 euros, obligaciones reconocidas 402.760 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución presupuestaria del 98,2%.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.

Desde la Subdirección General de Salud Pública se llevan a cabo programas y actividades encaminadas a proteger la salud y mejorar la calidad de vida de los madrileños, mediante:

La mejora de las condiciones del entorno, para minimizar el posible daño que éstas puedan tener en la salud, incluido el control de los vectores que pueden transmitir enfermedades.

La promoción de la seguridad alimentaria, mediante el control de los factores de riesgo biológicos o químicos relacionados con el consumo de alimentos provenientes de: mercado minorista y mayorista, grandes superficies y supermercados, incluido el mercado central de Madrid, Mercamadrid, los establecimientos de hostelería y comedores colectivos de residencias de mayores, hospitales, centros infantiles y de los establecimientos escolares.

El control de las poblaciones de animales y el bienestar y salud de los mismos así como la adecuada convivencia con los habitantes de la ciudad, es uno de objetivos prioritarios en salud pública. En 2019 se han implementado significativamente las iniciativas para el establecimiento de colonias controladas de gatos urbanos en la ciudad en colaboración con las entidades protectoras de animales.

La inspección de locales y actividades que puedan tener impacto en la salud de los ciudadanos, controlando y evitando los riesgos que aquéllos puedan provocar, como pueden ser los establecimientos de tatuaje y piercing, bronceado artificial, centros de recreo infantil, salones de belleza y estética y piscinas públicas.

La realización de muestreos analíticos de alimentos, de las aguas de consumo, de la calidad del aire, así como de las aguas recreativas, para asegurar la adecuación a los parámetros que recoge la normativa vigente, minimizando así su repercusión negativa en la salud.

En el control de riesgos alimentarios, ambientales y zoonóticos, durante el ejercicio de 2019 se han orientado las actuaciones para la mejora en los siguientes ámbitos:

En cuanto a la seguridad alimentaria se han llevado a cabo las inspecciones de control oficial de alimentos, potenciando los sistemas de autocontrol tanto en los establecimientos priorizados de la ciudad como en la Unidad Alimentaria de Mercamadrid, en la que se han realizado 898 auditorías, se han recogido 682 muestras y se han realizado 853 inspecciones. Se han llevado a cabo 1.630 inspecciones alimentarias de apoyo a los distritos y 929 inspecciones de transporte de alimentos. Se han atendido por parte del Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) el 100% de las alertas alimentarias y brotes recibidos.

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

En el ámbito de la salud ambiental se ha profundizado en la mejora los mecanismos de respuesta (información y alerta) ante riesgos ambientales. A lo largo de 2019, se ha activado 14 veces el sistema de alertas en salud ambiental por episodios de contaminación ambiental o de altas temperaturas. Se han inspeccionado 166 instalaciones de riesgo por legionellosis. Se han realizado 928 inspecciones en establecimientos con incidencia en salud pública. Se han inspeccionado 346 locales y viviendas por situaciones de insalubridad y se han tramitado 101 expedientes por reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con factores de riesgo ambiental.

Se han realizado 538.296 actuaciones en registros de alcantarillado para el control de población de ratas y cucarachas, dando respuesta a los 4.731 avisos comunicados por los ciudadanos. Se realizaron 3.866 intervenciones para control de vectores en edificios municipales, se ha actuado en 53 edificios privados en los que se ha detectado multiinfestación por insectos, en particular chinches de cama. Se han atendido 425 incidencias derivadas de la presencia de palomas en la ciudad, y han ascendido a 135 las actuaciones de traslado de poblaciones de palomas a palomares autorizados para evitar las molestias que ocasionaba su superpoblación.

En relación al bienestar y protección de los animales de la ciudad, se realizan intervenciones para el control de la reproducción de los animales de compañía, mediante programas de concienciación de la población general y específicamente con intervenciones de control en las colonias de gatos urbanos, que promueve y monitoriza Madrid Salud, y la promoción de la adopción de animales de compañía, una vez esterilizados. En 2019 se han realizado 2.512 esterilizaciones entre perros y gatos. En el centro de protección animal se han atendido para diversas demandas 3.096 visitas de ciudadanos. Se acogieron 701 perros, 2.328 gatos, así como 136 animales distintos a perros y gatos. Con el fin de promover la adopción y tenencia responsable de animales, se mantiene con la inestimable colaboración de voluntarios el centro de información para la adopción de la Casita del Pescador, y se continuará con la labor de consolidación de las colonias controladas de gatos urbanos, en este año de 2019 su número ha ascendido a 1.338 colonias. En 2019 se ha puesto en marcha el Centro de Esterilización de la Casa de campo, lo que ha supuesto un refuerzo importantísimo en la gestión municipal de las colonias felinas, por lo que respecta a la esterilización de los animales.

En 2019, para dar soporte objetivo a las tareas de inspección y de análisis de las muestras obtenidas es necesaria la actuación del laboratorio de salud pública para la realización de análisis microbiológicos y físico químicos de alimentos, aguas de consumo, en un número de 3.259 muestras, y contaminantes atmosféricos, estos últimos mediante la realización de muestras ambientales para la medición de metales y otros productos en el aire, que pueden ser nocivos para la salud, en un total de 210 muestras. Así mismo se han llevado a cabo análisis de estupefacientes decomisados por la policía municipal y de estupefacientes en saliva de conductores, en un total de 4.725 muestras. El Laboratorio de Salud Pública ha realizado, en 2019, un total de 8.194 muestras.

Potenciación del programa oficial de control y toma de muestras de aguas de consumo humano, realizándose 1.631 muestras, y del agua caliente sanitaria y se atendieron 206 avisos de ciudadanos sobre incidencias en el agua de consumo.

Madrid Salud, coordina técnicamente los servicios de inspección y actividades que se desarrollan en los 21 distritos de la ciudad, en materia de salud pública en lo referente a seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal y todas aquellas acciones de coordinación con las 21 juntas municipales de distrito, tales como consultas e informes. Desde 2014 se ha consolidado el canal de salud pública de la plataforma AYRE-DISTRITOS como herramienta de trabajo coordinada para los profesionales sanitarios de las juntas municipales. En 2019 se han realizado 27 informes para los distritos, propuestos 10 cursos de formación continuada, 26 consultas y procedimientos y 81 informes a demanda de otras instancias municipales, extra-municipales o procedentes de particulares, participando en 23 grupos de trabajo y ponencias técnicas. Se han autorizado, a través de 253 expedientes, la participación de animales en exposiciones en los distintos distritos de nuestra ciudad.

Cartas de Servicio de la Subdirección General de Salud Pública:

Carta de Servicio: de Protección Animal: La fecha de publicación fue el 30.04.2009, la última evaluación fue el 31/03/2020. Los compromisos/indicadores son 10/26 y el cumplimiento del 78%. Certificada por AENOR en 2014, revalidada en 2017.

Carta de Servicio: Actuaciones urgentes en Brotes y Alertas Alimentarias de Salud Pública: La fecha de publicación fue el 22.07.2010, la última evaluación fue en 12/03/2020. Los compromisos/indicadores son

## MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

12/17 y el cumplimiento del 81%. Certificación AENOR en 2014, revalidad en 2017.

Carta de Servicio: Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. La fecha de publicación fue el 07.07.2011, la última evaluación fue el marzo 2020. Los compromisos/indicadores son 6/8 y el cumplimiento del 100% Certificación AENOR en 2015, revalidada 2018.

Carta de Servicio: Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid. La fecha de publicación fue el 26.04.2016, la última evaluación fue el 31/03/2020. Los compromisos/indicadores son 10/27 y el cumplimiento del 88%. Certificación AENOR en 2018.

Carta de Servicio: Calidad del Agua de Consumo en Grifo. Fecha de publicación 15.11.2018. La última evaluación fue el 11/03/2020 Los compromisos/indicadores son 15/41 y el cumplimiento del 95%.

Madrid Salud participa en el grupo de redacción y gestión de la Carta de Servicios de Parques y Jardines del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El Organismo Autónomo Madrid Salud, a través de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos, siendo responsable de la coordinación y del asesoramiento técnico especializado en prevención de riesgos laborales.

Las actuaciones de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales son las establecidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo reglamentario, donde se recogen los principios generales relativos a la prevención de los riesgos laborales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

El Servicio de Prevención, tiene encomendadas, las siguientes funciones:

El diseño, implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa, desarrollando el sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

La Optimización del control de las condiciones de trabajo, mediante la realización de evaluaciones de riesgos laborales e informes de asesoramiento, así como mediante la propuesta de la planificación de la actividad preventiva y la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas. La información y formación de los trabajadores, en los términos previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y el seguimiento de los planes y medidas de emergencia, así como la realización de informes sobre simulacros de evacuación y emergencia.

Apoyo en la reducción de la siniestralidad laboral y la aparición de enfermedades profesionales, así como la reducción del absentismo aparejado mediante las actuaciones conducentes a la valoración del cambio de puesto de trabajo o la adaptación del mismo a las condiciones de salud de los empleados municipales.

La optimización de la vigilancia y el control de la salud de los trabajadores, mediante los correspondientes reconocimientos médicos específicos y las vacunaciones correspondientes.

Durante el año 2019, habría que destacar las siguientes actuaciones de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales: La realización de 60 evaluaciones de riesgos laborales que afectan a 1.004 puestos de trabajo; se han realizado 47 acciones formativas en PRL, alcanzado un impacto sobre 979 trabajadores; se han realizado 88 informes de asesoramiento técnico especializado; se han realizado 149 visitas de asesoramiento sobre distintos centros de trabajo del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos; se han alcanzado los 9.093 reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, así como se han realizado 5.001 reconocimientos ginecológicos; se han administrado 180 vacunas; se han emitido 223 informes de cambio/adaptación de puesto de trabajo y realizadas 1.115 actuaciones relacionadas con el estudio y asesoramiento sobre los procesos relacionados con la adaptación y/o movilidad de puestos por motivos de salud.

En la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales está en marcha y certificada por AENOR una Carta de Servicios denominada "Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo", cuya fecha de publicación fue el 19.05.2011. Ha sido evaluada por última vez el 20.03.2018. El grado de cumplimiento de los compromisos fue del 62%, y la implantación de áreas de mejora fue del 45%. La carta fue certificada por AENOR conforme a la Norma UNE 93200 el 15.01.2016.

Cartas de Servicio de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales.

## MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Carta de Servicios: Actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo. La fecha de publicación: 19 de mayo de 2011,. Certificación AENOR en 2016, revalidada en 2018. Los compromisos/indicadores son 11/19. Aún no evaluada

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud (SGPPS) ha sido objeto de un importante cambio desde finales de 2015, impulsados por la Estrategia Barrios Saludables (EBS) y por el Plan Madrid Ciudad de los Cuidados finalizaban, cuyo periodo de vigencia en 2019.

Ambos proyectos han visto dificultado su desarrollo debido a la situación actual de los recursos humanos de los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), que han visto reducidas sus plantillas de una forma importante durante los últimos años. Además, la elevada edad media de la plantilla, con un importante número anual de jubilaciones, está suponiendo, entre otras cosas, un flujo constante de pérdidas que limita aún más la capacidad de desarrollar su misión por parte de los equipos de los Centros Municipales de Salud Comunitaria.

#### Estrategia "Barrios Saludables"

El año 2019, ha sido un año en el que se ha avanzado sobre el enfoque en activos de salud (salutogénesis) y en el reforzamiento de las habilidades de intervención y participación comunitaria de nuestros equipos.

Las actividades comunitarias han seguido incrementándose a pesar de la reducción de plantilla. En este ámbito de actividad, el proyecto de mapeos de activos en salud ha servido de impulso para las actividades de promoción de la salud en el territorio ya que ha permitido establecer una fuerte red de colaboración en los distritos. La realización y el mantenimiento de la actividad ha supuesto un gran esfuerzo organizativo y de distribución de cargas de trabajo para mantener la actividad en los centros pero que ha permitido que se cumplan las metas establecidas en los objetivos presupuestarios.

Además de la habitual oferta de servicios, organizada alrededor de nuestros ocho programas marco y los proyectos de centro, se ha continuado con el desarrollo de los proyectos comunitarios piloto (algunos con el apoyo de empresas de servicio contratadas): Mapas de activos en salud en 10 distritos; Comunidades Activas en Salud en Tetuán, Vallecas Villa y Puente de Vallecas; el proyecto Quiere-T-Mucho en Vallecas Villa y Puente de Vallecas (con el Instituto de Adicciones y entidades socio-educativas y deportivas locales).

En 2019, se han realizado jornadas de difusión de la actividad realizada, como la jornada Arte, Salud y Cuidados realizada en septiembre o la segunda jornada de "Enmápate" en octubre, entre otras.

La actividad de los CMSc se ve reforzada por los Centros específicos de apoyo. Dos de ellos, el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo (CPDC) y el Centro de Salud Internacional (CSI), disponen de Carta de Servicios.

La evaluación de la Carta de Servicio del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo refleja que se ha cumplido con los diez compromisos establecidos, alcanzándose cifras superiores a las metas establecidas. Asimismo la evaluación de la Carta del Centro de Salud Internacional ha evidenciado el cumplimiento con los indicadores de los cinco compromisos asumidos.

Por último, en 2019 se ha realizado una evaluación del desarrollo de la Estrategia Barrios Saludables. "Madrid Ciudad de los Cuidados".

El año 2019 ha sido un año en el que se han desarrollado los proyectos del Plan "Madrid Ciudad de los Cuidados" iniciados en 2018, fecha en la que se pusieron en marcha los cuatro proyectos piloto comunitarios en varios barrios de Madrid destinados a la soledad no deseada, la salud al final de la vida y el duelo y a los malestares de la vida cotidiana. Se ha participado intensamente en diferentes foros y medios de comunicación dado el interés suscitado en otras ciudades por la actividad realizada en este ámbito.

También, cabe destacar como logro del año la celebración de las Jornadas "Salud Comunitaria al final de la Vida- Comunidades Compasivas", celebradas en el mes de marzo.

Cartas de Servicio de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud.

Carta de Servicio: Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional. La fecha de publicación fue el

**MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA**

29.04.2015, la última evaluación fue el 12/3/2020. Certificación AENOR en 2016, revalidada en 2019. Los compromisos/indicadores son 6/17 y el cumplimiento del 92%.

Carta de Servicio: Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo. La fecha de publicación fue el 24.11.2016. Última evaluación marzo 2020. Certificación AENOR 2018.

Los compromisos/indicadores son 10/19. El cumplimiento de indicadores es 100%.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

**1. PROMOVER LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA Y PREVENIR LAS CONDUCTAS DE RIESGO Y LOS EMBARAZOS NO PLANIFICADOS. PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA CORRESPONSABILIDAD EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA. EMPODERAMIENTO DESDE LAS DIVERSIDADES SEXUALES.**

Se han cumplido con la mayor parte de las metas previstas para este objetivo incluso en algunos casos, por encima de las previsiones marcadas. En cuanto al indicador 5, la disminución ha estado motivada por la no cobertura de las plazas vacantes por jubilación.

El incremento del indicador 07 se debe a una intensificación de la actividad tras la adhesión a la declaración París de HIV. Esta intensificación ha sido posible porque se han incorporado un centro más y se ha recuperado la actividad en otro centro tras el alta médica de una baja de larga duración de una profesional. Este incremento de actividad también ha posibilitado una representación más equilibrada de mujeres, por lo que el índice de feminización se ha incrementado, a su vez, sobre lo previsto.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CITAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	NÚMERO	58959	62128
PORCENTAJE DE MUJERES QUE SON ATENDIDAS EN EL PROGRAMA	PORCENTAJE	89	88
GRUPOS/TALLERES SOBRE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA REALIZADOS	NÚMERO	715	725
ÍNDICE DE FEMINIZACIÓN EN LA PARTICIPACIÓN EN LOS TALLERES D	NÚMERO	106	107
TEST DE VIH REALIZADOS	NÚMERO	1202	914
MUJERES QUE SE REALIZAN UN TEST HIV SOBRE EL TOTAL REALIZADO	PORCENTAJE	29	35
CONSULTAS DE CONSEJO Y ASESORAMIENTO SOBRE ETS Y VIH	NÚMERO	2194	7258
MUJERES QUE SON ATENDIDAS EN CONSULTAS DE CONSEJO Y ASESORAM	PORCENTAJE	44	48
INDICE DE FEMINIDAD DE CONSULTA DE CONSEJO	PORCENTAJE	42	90

**2. PROMOVER ENTORNOS Y OPORTUNIDADES QUE FACILITEN UNA ALIMENTACIÓN SANA, LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA REGULAR Y LA CULTURA ECOLÓGICA. PREVENIR LA OBESIDAD Y LA DIABETES.**

Se han superado los valores previstos para el indicador 1 debido a que se estimó un descenso en esta actividad respecto a años anteriores debido a las jubilaciones previstas. No obstante, los equipos han aprovechado las oportunidades del entorno comunitario y han podido alcanzar valores similares a años anteriores. La suma de los indicadores 3 y 4 contabilizan el número de personas participantes en estos grupos para la prevención de la obesidad y la diabetes. Se observa que si atendemos al número total de personas participantes, el objetivo se ha cumplido en buena medida (12399 frente a los 13000 previstos) y que, además, se ha equilibrado la representación de hombres frente a la de mujeres, lo cual se considera un éxito ya que es más difícil lograr la participación masculina.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE FOMENTO DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y	NÚMERO	170	258
GRUPOS TALLERES DE ALIMENTACIÓN, ACTIVIDAD FÍSICA Y HÁBITOS	NÚMERO	650	657
PARTICIPANTES EN LOS GRUPOS DE ALIMENTACIÓN, ACTIVIDAD FÍSIC	MUJERES	9000	6912
PARTICIPANTES EN LOS GRUPOS DE ALIMENTACIÓN, ACTIVIDAD FÍSIC	HOMBRES	4000	5487

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

**3. CUIDAR A LA COMUNIDAD ESCOLAR, DESDE LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.**

Se han alcanzado todos los objetivos previstos para este objetivo. Las desviaciones obedecen exclusivamente a la dificultad de calcular con exactitud las actividades de los indicadores, ya que son cifras muy altas, por lo que las desviaciones no son significativas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CENTROS EDUCATIVOS EN LOS QUE SE INTERVIERE	NÚMERO	342	370
GRUPOS TALLERES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL	NÚMERO	1769	1852
CENTROS EDUCATIVOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD BUCODENTAL	NÚMERO	93	101

**4. CONTRIBUIR A AMPLIAR LA ESPERANZA DE VIDA ACTIVA Y SALUDABLE Y, GLOBALMENTE, LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN MAYOR.**

El número total de usuarios y usuarias(indicadores 2) ha descendido ligeramente sobre lo previsto pero puede observarse que el número de citas (indicador 1) ha subido considerablemente. Esto quiere decir que si bien se ha atendido a un número inferior al previsto, las atenciones proporcionadas han sido superiores, es decir, se ha generado mayor actividad. Las variaciones de los indicadores 4 y 5 se deben a un incremento considerable en la demanda de vacunaciones atribuible a la intensificación de las actividades comunitarias y de información y divulgación. El descenso en los indicadores 6 y 7 se debe a las alteraciones acaecidas en este equipo profesional durante este año.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CITAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SA	NÚMERO	8428	9537
USUARIAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y	MUJERES	3493	3165
USUARIOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y	HOMBRES	636	544
GRUPOS/TALLERES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD CON PE	NÚMERO	256	233
USUARIAS VACUNADAS	MUJERES	2001	2829
USUARIOS VACUNADOS	HOMBRES	1575	2178
USUARIAS DEL CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO (C	MUJERES	1280	934
USUARIOS DEL CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO (C	HOMBRES	566	458

**5. FOMENTAR EL CONTROL DE LA REPRODUCCIÓN DE LOS ANIMALES DE COMPAÑÍA COMO MEDIO DE PREVENCIÓN DEL ABANDONO.**

Durante 2019 se han consolidado las tendencias detectadas en los primeros años de entrada en vigor de la Ley 4/2016 de Protección de los Animales de compañía de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de tener que adaptar el número de entradas de animales a la "capacidad de prestar cuidados" disponible, con una buena parte de esta, ocupada de manera creciente por animales de baja o muy baja adoptabilidad.

Ello ha supuesto un sensible y continuado descenso del número de perros adoptados (por falta de animales adoptables según los requerimientos de los adoptantes), y por tanto, un descenso progresivo del número de animales esterilizados para adopción.

Simultáneamente se han multiplicado las demandas de actuación en las ubicaciones con colonias o poblaciones felinas registradas, lo que ha conllevado un incremento mayor del esperado, previstos 600 frente a los 1745 esterilizados, aplicándose el método CER (Captura- Esterilización- Retorno).

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ANIMALES ESTERILIZADOS ADOPTADOS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN	NÚMERO	1000	767
GATOS ESTERILIZADOS CON DESTINO A COLONIAS CONTROLADAS DE GA	NÚMERO	600	1745

**6. VIGILAR Y CONTROLAR EL BUEN ESTADO HIGIÉNICO-SANITARIO DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS CON EL FIN DE MEJORAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA EN EL MUNICIPIO DE MADRID, A TRAVÉS DEL PROGRAMA OFICIAL DE TOMA**

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

**DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.**

Respecto a los tres indicadores de este objetivo, en 2019 se ejecutaron al 100% las programaciones trimestrales de tomas de muestras y además se tomaron de oficio o por denuncia las muestras correspondientes. Todas las muestras se analizaron en el Laboratorio de Salud Pública. También se analizaron en el Laboratorio de la AESAN (Ministerio de Sanidad) las muestras de carne tomadas en el marco del Programa de la Unión Europea de control de E. coli en carnes frescas de porcino y bovino. Todos los expedientes de las muestras no conformes se trasladaron a la Comunidad Autónoma competente por razón de territorio respecto a los datos de etiquetado, y los de las muestras de productos de elaboración propia se comunicaron al Distrito correspondiente. Se evaluaron los doce programas mensuales del año 2019, obteniendo datos que se utilizaron en los seguimientos y nuevos programas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MUESTRAS TOMADAS SOBRE LAS PROGRAMADAS EN EL PLAN ANUAL DE I	PORCENTAJE	99	100
EVALUACIONES MENSUALES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS AN	NÚMERO	12	12
MUESTRAS DE ALIMENTOS CONFORMES SOBRE LAS MUESTRAS TOMADAS	PORCENTAJE	93	95

**7. DESRATIZACIÓN, DESINSECTACIÓN ALCANTARILLADO Y LOS ESPACIOS PÚBLICOS.**

Dentro de las competencias municipales en materia de control de plagas, se encuentran las de desinsectación y desratización del alcantarillado público y espacios públicos.

Los objetivos previstos que eran 500.000 registros tratados, han llegado a 538.296, y por tanto se ha superado el objetivo, en 38.296 actuaciones. El incremento en este indicador es debido fundamentalmente al mayor esfuerzo y eficacia del trabajo planificado desarrollado durante 2019.

El incremento en el número de avisos ciudadanos totales se debe a dos factores,: por un lado el dato que figura corresponde a los avisos totales recibidos y no a los corregidos, la corrección deriva de la comprobación posterior de si el aviso corresponde a la presencia de ratas o insectos, ya que en muchos casos no se debe a vectores ( de los 4.731, solo 3.688 son por vectores).

Por otro, el incremento en el número (porcentaje) de avisos ciudadanos por plagas (ratas/cucarachas de alcantarillado) en vía pública se relaciona con el mayor esfuerzo y con mejoras en los procedimientos de gestión de estos avisos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
NÚMERO DE REGISTROS DE ALCANTARILLADO TRATADOS	NÚMERO	500000	538296
AVISOS DE VECTORES Y PLAGAS COMUNICADOS POR CIUDADANOS	NÚMERO	2500	4731
AVISOS ATENDIDOS SOBRE AVISOS COMUNICADOS	PORCENTAJE	100	100
NÚMERO DE INCIDENCIAS ATENDIDAS EN MENOS DE 24 H SOBRE EL TO	PORCENTAJE	80	99
BECA DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN PARA EL ANÁLISIS ESPACIAL	NÚMERO	1	1

**8. DESARROLLAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES IMPLANTADO.**

Se ha continuado trabajando en el desarrollo del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales mediante la implementación de distintos procedimientos e instrucciones operativas, así como en la revisión de las ya existentes.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	NÚMERO	10	10

**9. OPTIMIZAR EL CONTROL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.**

Se han superado ampliamente los indicadores: Evaluaciones de riesgos, Visitas de asesoramiento técnico y Actividades informativas y formativas. En relación a las desviación en el indicador denominado informes de seguridad, higiene, ergonomía y psicosociología, se debe a la priorización en la realización de las Evaluaciones de Riesgos, y respecto al indicador de informes de simulacro indicar que este indicador depende de la organización de los responsables municipales que se encargan de la implantación de las medidas de emergencia en los centros municipales y de la disponibilidad de personal para acompañar en

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
su implantación.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
EVALUACIONES DE RIESGOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO	NÚMERO	40	60	
INFORMES DE SEGURIDAD, HIGIENE, ERGONOMIA Y PSICOSOCIOLOGIA	NÚMERO	100	88	
INFORMES DE SIMULACROS DE EVACUACION	NÚMERO	30	1	
VISITAS DE ASESORAMIENTO TECNICO	NÚMERO	100	149	
ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS DERIVADAS DE LAS EVALU	NÚMERO	40	47	
ASISTENTES EN CURSOS ORGANIZADOS POR EL SERVICIO DE PREVENCION	MUJERES	400	502	
ASISTENTES EN CURSOS ORGANIZADOS POR EL SERVICIO DE PREVENCION	HOMBRES	400	477	
<b>10. OPTIMIZAR LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES.</b>				
Los resultados de la Memoria de actividades del Departamento de Salud Laboral, muestra que tanto el número de reconocimientos médicos realizados de Vigilancia de la salud como el número de reconocimientos ginecológicos, los indicadores más importantes de este objetivo, fueron superiores a los indicadores presupuestados inicialmente. No fue así con respecto al número de vacunaciones realizadas durante el año 2019, aunque este indicador no depende de nuestra actividad propiamente dicha, si no de los riesgos detectados y del nivel de cobertura vacunal de la plantilla municipal.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DE VIGILANCIA DE LA SALUD	NÚMERO	8980	9093	
RECONOCIMIENTO GINECOLÓGICO A EMPLEADAS MUNICIPALES	MUJERES	2640	5001	
VACUNACIONES REALIZADAS	NÚMERO	300	180	
<b>11. COORDINACIÓN TÉCNICA EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA, SALUD AMBIENTAL Y PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SANITARIOS, CALIDAD Y CONSUMO DE LOS DISTRITOS Y DE LOS DEPARTAMENTOS DE MADRID SALUD DEPENDIENTES DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN.</b>				
Respecto al primero y segundo de los indicadores, se refiere lo informes técnicos realizados de oficio en respuesta a consultas realizadas para resolver cuestiones que pueden ser de utilidad para el trabajo de los integrantes de los distintos departamentos adscritos al servicio de Coordinación y los Departamentos de Salud de los distritos, y que derivan fundamentalmente de cambios legislativos, circunstancias que no se ha dado durante 2019, y de ahí, que no se hayan alcanzado los objetivos previstos.				
El indicador 3, referido a procedimientos de trabajo, se ha superado especialmente debido a la labor fundamental en materia de coordinación de Madrid Salud.				
Igualmente se han cumplido los objetivos respecto a las reuniones de coordinación y a los proyectos de modificaciones de la aplicación informática SANYCO-SIGSA.				
Por último, las autorizaciones de participación de animales en espectáculos, se han mantenido próximas a las previstas en el año 2018 y en el 2019, lo que indica que, después de 3 años de la entrada en vigor de la ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, se ha normalizado la solicitud de estas autorizaciones por parte de particulares y otros organismos municipales.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INFORMES REALIZADOS	NÚMERO	80	27	
CONSULTAS REALIZADAS	NÚMERO	30	13	
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	NÚMERO	8	13	
REUNIONES Y COMISIONES DE COORDINACIÓN CELEBRADAS	NÚMERO	13	14	
PROYECTOS O MODIFICACIONES EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA	NÚMERO	3	3	
AUTORIZACIONES DE PARTICIPACIÓN DE ANIMALES EN EXPOSICIONES,	NÚMERO	300	285	

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

**12. REALIZACIÓN DE ENSAYOS FÍSICO-QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS EN LAS MUESTRAS PROGRAMADAS DE ALIMENTOS Y AGUAS Y LAS PROCEDENTES DE ALERTAS Y BROTES ALIMENTARIOS. ENSAYOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL AIRE Y CONTROL AMBIENTAL. ENSAYOS PARA DETERMINAR LA COMPOSICIÓN DE SUELOS EN HUERTOS URBANOS Y DETERMINACIÓN DE ESTUPEFACIENTES Y SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS EN MUESTRAS DECOMISADAS POR LA POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID.**

Respecto a los indicadores de los ensayos realizados en el Laboratorio de Salud Pública, en 2019 se han analizado 10.415 muestras mediante 8.194 ensayos, de las cuales 2.051 son de control oficial de alimentos y 1.924 aguas de consumo, piscinas y fuentes con un elevado grado de cumplimiento del programa de anual de toma de muestras. Se ha mantenido la colaboración con otros servicios municipales realizando la calibración de termómetros y otros equipos de medida, así como los análisis para evaluar la calidad del aire, composición de suelos de huertos urbanos y la colaboración con polideportivos municipales en el control de piscinas de uso público, que se atienden con presupuestos propios de Madrid Salud, por lo que se considera que se han cumplido los objetivos presupuestarios ampliamente.

En el indicador capacidad de respuesta, se cubre la demanda para el 100% de muestras involucradas en brotes y alertas alimentarias (32 muestras), aunque en 2019 hubo un elevado número de alertas y notificaciones alimentarias debidas a la presencia de sustancias no autorizadas que no están incluidas en la cartera de servicios, de ahí que el indicador sea algo inferior al objetivo previsto.

En relación a las encomiendas de gestión se analizaron las muestras remitidas por Policía Municipal para la detección de sustancias psicotrópicas y estupefacientes en fluido oral de conductores y de sustancias decomisadas en la vía pública, siendo inferior al objetivo previsto, debido a la falta de personal en la unidad encargada de estos cometidos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	NÚMERO	800	694
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	NÚMERO	1800	1631
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	NÚMERO	500	697
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DE MADRID SALUD Y DE LAS 21 JU	NÚMERO	600	237
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE	NÚMERO	152	170
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACION	NÚMERO	100	40
ENSAYOS REALIZADOS A PETICIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID	NÚMERO	4500	3804
ENSAYOS REALIZADOS SOBRE MUESTRAS FLUIDO ORAL A PETICIÓN DE	NÚMERO	900	921
BECAS DE INVESTIGACIÓN PARA LA MEJORA DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA	NÚMERO	6	6
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE ALERTAS ALIMENTARIAS COMO INDICA	PORCENTAJE	85	78
EFICACIA, TIEMPO DE RESPUESTA ADAPTADO A LA NECESIDAD DEL CL	PORCENTAJE	85	95

**13. FOMENTAR Y APOYAR LA DESHABITUACIÓN TABÁQUICA Y PREVENIR EL TABAQUISMO EN EL ÁMBITO ESCOLAR, LABORAL O COMUNITARIO.**

Al igual que sucede en otros ámbitos, durante este año ha continuado (o acentuado) la dificultad para lograr la adherencia a los programas de deshabituación tabáquica por parte de la población masculina. Aunque el número de participantes total ha sido inferior al previsto, el volumen de actividad ha sido mayor.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA PARA DEJAR DE FUMAR	MUJERES	494	495
PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA PARA DEJAR DE FUMAR	HOMBRES	377	276
GRUPOS DE DESHABITUACIÓN TABÁQUICA REALIZADOS	NÚMERO	88	97
MUJERES QUE DEJAN DE FUMAR SOBRE MUJERES PARTICIPANTES EN EL	PORCENTAJE	34	32
HOMBRES QUE DEJAN DE FUMAR SOBRE HOMBRES PARTICIPANTES EN EL	PORCENTAJE	30	25

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

**14. REDUCIR LA BRECHA DE LAS DESIGUALDADES SOCIALES EN SALUD Y PROMOVER UN MODELO DE CUIDADOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, SENSIBLE A LA EQUIDAD, DIVERSIDAD Y LA CORRESPONSABILIDAD.**

Se observa un ligero descenso en el número total de niños y niñas atendidos (indicadores 4 y 5) debido a las dificultades para mantener este programa por la falta de reposición de jubilaciones.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACTIVIDADES ENFOCADAS AL EMPODERAMIENTO COMUNITARIO DE LOS B	NÚMERO	0	0
PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO COMUNITARIO Y	MUJERES	0	0
PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO COMUNITARIO Y	HOMBRES	0	0
NIÑAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE SALUD MATERNO INFANTIL	NIÑAS	559	539
NIÑOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE SALUD MATERNO INFANTIL	NIÑOS	584	505
BARRIOS CON INTERVENCIONES COMUNITARIAS DE ACTIVOS EN SALUD	NÚMERO	11	13

**15. DESARROLLAR CAPACIDADES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS PARA SUPERAR LAS PROBLEMÁTICAS RELACIONADAS CON LOS MALESTARES COTIDIANOS Y PREVENIR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS PARA LA SALUD DE LAS PERSONAS. PREVENIR SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA Y LOS EFECTOS PERJUDICIALES SOBRE LA SALUD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS.**

Los objetivos 14 y 15 no se han cumplido puesto que no pudo realizarse el contrato previsto para la prevención del duelo complicado en menores. Las variaciones en el resto de objetivos responden a la dificultad para calcular adecuadamente los objetivos ya que estos proyectos se habían iniciado a finales de 2018.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
BECAS DE INVESTIGACIÓN CONCEDIDAS PARA EL DISEÑO, APLICACIÓN	NÚMERO	3	3
BECAS DE INVESTIGACIÓN CONCEDIDAS PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTA	NÚMERO	1	1
BECAS DE INVESTIGACIÓN PARA EL DISEÑO, APLICACIÓN Y EVALUACI	NÚMERO	1	1
PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES GRUPALES ORGANIZADAS PARA F	NÚMERO	400	904
NÚMERO DE ORGANIZACIONES CONTACTADAS EN LA FASE DE PROGRAMAC	NÚMERO	200	145
SESIONES DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA SENSIBILIZACIÓN Y PEDAG	NÚMERO	80	118
MUJERES CON LAS QUE SE HA INTERVENIDO PARA PREVENIR EL DUELO	MUJERES	60	72
HOMBRES CON LAS QUE SE HA INTERVENIDO PARA PREVENIR EL DUELO	HOMBRES	40	15
COMERCIANTES Y ENTIDADES (PÚBLICAS Y PRIVADAS) DEL BARRIO CO	NÚMERO	400	421
MUJERES (VECINAS) ADHERIDAS VOLUNTARIAMENTE AL PROYECTO COMO	MUJERES	20	56
HOMBRES (VECINOS) ADHERIDOS VOLUNTARIAMENTE AL PROYECTO COMO	HOMBRES	10	26
MUJERES IDENTIFICADAS CON SENTIMIENTOS DE SOLEDAD	MUJERES	300	136
HOMBRES IDENTIFICADOS CON SENTIMIENTOS DE SOLEDAD	HOMBRES	200	40
HOMBRES/NIÑOS/PÚBERES Y ADOLESCENTES ATENDIDOS PARA PREVENIR	NÚMERO	20	0
MUJERES/NIÑAS/PUBERES Y ADOLESCENTES ATENDIDAS PARA PREVENIR	NÚMERO	20	0

**16. PLANIFICAR, PROGRAMAR Y EVALUAR EL CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE MADRID CONFORME AL PLAN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA (PAP).**

El PIAP, Plan de Inspecciones y Actividades Programadas, se estructura en 16 Programas específicos de Control Oficial de Productos Alimenticios, dos de los cuales se dividen en Subprogramas, a fin de englobar todas las actividades programadas que llevarán a cabo los Servicios de Inspección Municipal en materia de

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

Control Oficial de Alimentos (inspecciones, controles, auditorías y toma de muestras de alimentos y productos alimentarios). Todos y cada uno de estos programas de control son evaluados y forman parte del "Informe Anual de Actividades Programadas en materia de Control Oficial de Alimentos".

En relación con el cumplimiento del objetivo hay que señalar que todos los indicadores del mismo se han cumplido conforme a las magnitudes previstas, salvo el indicador 05, relativo a las auditorías de los sistemas de autocontrol de apoyo a los distritos, por falta de personal bien en los Distritos o en la Unidad Técnica de Autocontrol de Madrid Salud.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PROGRAMAS REALIZADOS SOBRE LOS PROGRAMAS INCLUIDOS EN EL PLA	PORCENTAJE	100	100
EVALUACIÓN REALIZADA DE LOS PROGRAMAS INCLUIDOS EN EL PLAN A	PORCENTAJE	100	100
DOCUMENTOS DE AUTOCONTROL EVALUADOS SOBRE LOS DOCUMENTOS PRE	PORCENTAJE	100	100
AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS SOBRE LAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE	100	100
AUDITORÍAS DE APOYO A LOS PROGRAMAS DE DISTRITOS REALIZADAS	PORCENTAJE	100	85

#### 17. PREVENIR ENFERMEDADES TRANSMISIBLES MEDIANTE VACUNACIÓN.

Las vacunas administradas a viajeros/as son ligeramente inferiores. Ambos indicadores están sujetos a la demanda. Sin embargo, en los indicadores 3 y 4, se observa un crecimiento en conjunto superior al previsto (4747 sobre las 4300 previstas).

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
VACUNAS ADMINISTRADAS A VIAJEROS.	HOMBRES	6000	5433
VACUNAS ADMINISTRADAS A VIAJERAS.	MUJERES	7000	5647
VACUNAS ADMINISTRADAS DE CALENDARIO VACUNAL	HOMBRES	2100	2927
VACUNAS ADMINISTRADAS DE CALENDARIO VACUNAL	MUJERES	2200	1820

#### 18. VERIFICAR QUE LAS PRÁCTICAS QUE REALIZAN LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA UNIDAD ALIMENTARIA DE MERCAMADRID Y LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAN SON CONFORMES A LA NORMATIVA SANITARIA DE APLICACIÓN, MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN PLAN DE CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS.

Las inspecciones, controles y auditorias en el programa de control oficial de alimentos en comercio mayorista, Mercamadrid, se llevan a cabo en un total de 548 operadores correspondientes a los sectores de carne, pescado, productos vegetales, polivalente y restauración.

Todas las actividades de control oficial programadas se han ejecutado conforme a los objetivos previstos, con una variación en cuanto al número de inspecciones, debido a que algunas empresas han necesitado dos o más inspecciones de comprobación, al haberse detectado incumplimientos en la inicial.

Durante el año 2019 se ha priorizado el control sobre producto, lo que ha supuesto ampliar el número de actividades de toma de muestras.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INSPECCIONES (PROGRAMADAS-NO PROGRAMADAS	NÚMERO	450	853
CONTROLES	NÚMERO	1400	1370
MUESTREO PARA ANÁLISIS	NÚMERO	500	682
AUDITORIAS	NÚMERO	850	898

#### 19. GESTIONAR LA SALIDA DE LOS ANIMALES INGRESADOS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL, DE FORMA QUE SE INCREMENTEN EL VOLUMEN DE ADOPCIONES Y LA RAPIDEZ Y EFICACIA EN LA RECUPERACIÓN POR SUS PROPIETARIOS SEGÚN EL CASO.

Durante 2019 se han consolidado las tendencias detectadas en los primeros años de entrada en vigor de la Ley 4/2016 de protección de los animales de compañía de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de tener que acoplar el número de entradas de animales a la "capacidad de prestar cuidados" disponible, con una buena parte de esta, ocupada de manera creciente por animales de baja o muy baja adoptabilidad.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
Ello ha supuesto un sensible y continuado descenso del número de perros adoptados (por falta de animales adoptables, en función de los requerimientos de los adoptantes), y de animales devueltos a sus propietarios, por el descenso global en el número de perros que han podido ser ingresados de manera inmediata.				
Simultáneamente se han multiplicado las demandas de actuación en las ubicaciones con colonias o poblaciones felinas registradas, lo que ha conllevado un incremento mayor del esperado de animales de esta especie recogidos e ingresados para su esterilización y suelta.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
PERROS ADOPTADOS	NÚMERO	650	498	
PERROS ADOPTADOS SOBRE TOTAL DE INGRESADOS	PORCENTAJE	45	53	
ANIMALES (PERROS Y GATOS) RECUPERADOS POR SUS PROPIETARIOS	NÚMERO	700	507	
GATOS DEVUELTOS CON DESTINO A COLONIAS CONTROLADAS DE GATOS	NÚMERO	1200	1722	
<b>20. PREVENIR Y CONTROLAR PLAGAS EN EDIFICIOS DE TITULARIDAD MUNICIPAL Y VIVIENDAS DERIVADAS DE SERVICIOS SOCIALES.</b>				
En cuanto a estos tres indicadores relacionados con la prevención de plagas, la disminución en el número de inspecciones y tratamientos en edificaciones municipales está relacionada con el menor número de avisos en un 37.5% respecto al dato del año 2018 a partir del cual se había programado 2019. En ningún caso se han dejado de atender las solicitudes, ni de ejecutar las actividades programadas.				
En cuanto a la disminución en el número de viviendas derivadas por servicios sociales durante el año 2019, y que ascendieron a 179 frente a las 250 previstas, dicha reducción también deriva de la no remisión de solicitudes de actuación en el número previsto.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INSPECCIONES Y TRATAMIENTOS EN EDIFICACIONES MUNICIPALES	NÚMERO	4500	3866	
INSPECCIONES Y TRATAMIENTOS EN EDIFICIOS PRIVADOS POR MULTII	NÚMERO	50	53	
INSPECCIONES Y TRATAMIENTOS EN VIVIENDAS PARTICULARES POR DE	NÚMERO	250	179	
<b>21. VIGILAR LOS EFECTOS PARA LA SALUD DE LOS FACTORES AMBIENTALES DE RIESGO.</b>				
Se mantiene el sistema de vigilancia sanitaria de riesgos ambientales (VISRAM), mediante la valoración de la tendencia de diferentes indicadores tanto de salud como de factores ambientales de riesgo. Durante 2019 se ha incrementado el número de indicadores utilizados a tal efecto. En cuanto al Sistema de Alertas en Salud Ambiental, si bien se estimaba unas 35 activaciones, la realidad fue una actividad mucho menor al darse menos episodios de contaminación atmosférica y episodios de temperaturas extremas. Asimismo, durante 2019, se culminó el Estudio del Impacto en Salud de las emisiones de la Incineradora de Valdemingomez.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE TENDENCIAS DE RIESGOS Y EFECTO	NÚMERO	90	133	
ACTIVACIONES DEL SISTEMA DE ALERTAS EN SALUD AMBIENTAL	NÚMERO	35	14	
ESTUDIOS DE IMPACTO EN SALUD	NÚMERO	2	1	
BECAS DE INVESTIGACIÓN PARA LA VIGILANCIA DE RIESGOS AMBIENT	NÚMERO	1	1	
<b>22. MEJORAR LAS CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DEL RAMO DE LA ALIMENTACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE ALIMENTARIO, EN COORDINACIÓN CON LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO SIGUIENDO CRITERIOS OBJETIVOS DE SALUD.</b>				
La Programación de inspecciones a realizar en establecimientos alimentarios como actividad de apoyo o complementaria a la de los Distritos, incluida en el PIAP (Plan de Inspecciones y Actividades Programadas),				

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

llevándose a cabo en función de los inspectores disponibles. No se pudo cumplir la programación respecto al número de inspecciones ya que en 2019 hubo varias bajas de personal inspector. A pesar de ello, se dio apoyo a todos los Distritos previstos en el Plan Anual.

Respecto al Programa de Inspecciones de Transporte de Alimentos, también incluido en el PIAP, se pudo cumplir por encima de lo establecido, lo cual se debió a la colaboración de los Inspectores de Mercamadrid (Plan de inspecciones de Transporte de Alimentos en Mercamadrid) y de la Policía Municipal (Inspecciones de Transporte de Alimentos en Mercados, Galerías, Centros de Distribución y vía pública). Además se implementó un especial seguimiento en el sector del cátering, cumpliéndose el 100% de lo programado.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INSPECCIONES PROGRAMADAS COMO ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA A LOS	NÚMERO	2000	1630
INSPECCIONES REALIZADAS EN DISTRITOS SOBRE LAS PROGRAMADAS E	PORCENTAJE	100	82
INSPECCIONES DE TRANSPORTE DE ALIMENTOS PROGRAMADAS	NÚMERO	650	929
INSPECCIONES REALIZADAS DE TRANSPORTE DE ALIMENTOS SOBRE LAS	PORCENTAJE	100	143

**23. ACTUAR SOBRE LAS POBLACIONES DE ANIMALES A FIN DE MINIMIZAR LOS RIESGOS QUE, PARA LA SALUD Y SEGURIDAD, SUPONE LA PRESENCIA DE ESTOS EN EL ENTORNO, ATENDIENDO TAMBIÉN A SU SALUD Y BIENESTAR.**

Durante 2019 se han consolidado las tendencias detectadas en los primeros años de entrada en vigor de la Ley 4/2016 de protección de los animales de compañía de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de tener que acopiar el número de entradas de animales a la "capacidad de prestar cuidados" disponible, con una buena parte de esta, ocupada de manera creciente por animales de baja o muy baja adoptabilidad.

Ello ha supuesto un sensible y continuado descenso del número de perros ingresados (por una situación crónica de plena ocupación), posibilitando una respuesta más rápida en el caso de las actuaciones que se realizan por considerarse de urgencia.

Simultáneamente se han multiplicado las demandas de actuación en las ubicaciones con colonias o poblaciones felinas registradas, lo que ha conllevado un incremento mayor del esperado de animales de esta especie recogidos e ingresados.

Respecto al dato de nuevas colonias registradas, consideramos que continúan "ocultas" un buen número de ellas, si bien las personas que se ocupan de su alimentación parecen mostrar un cierto rechazo a su registro y visibilización.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PETICIONES DE ACTUACIÓN RECIBIDAS EN EL SERVICIO VETERINARIO	NÚMERO	5000	4620
ACTUACIONES ATENDIDAS EN UN TIEMPO INFERIOR O IGUAL A 2,30 H	PORCENTAJE	85	93
SOLICITUDES TRAMITADAS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE COLONIAS CON	NÚMERO	400	271
PERROS RECOGIDOS DE LA VÍA PÚBLICA	NÚMERO	1200	701
GATOS RECOGIDOS DE LA VÍA PÚBLICA	NÚMERO	1500	2328
OTROS ANIMALES, DISTINTO DE PERROS O GATOS, RECOGIDOS DE LA	NÚMERO	500	136
PERROS INGRESADOS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	NÚMERO	1400	953
GATOS INGRESADOS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	NÚMERO	1900	2492
OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS PARA PERROS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN	PORCENTAJE	90	98
OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS PARA GATOS EN EL CENTRO DE PROTECCIÓN	PORCENTAJE	90	97

**24. CONTROLAR LOS ESTABLECIMIENTOS CON INCIDENCIA EN SALUD PÚBLICA.**

En relación con el Programa de Inspección y Control de Actividades con incidencia en Salud Pública, incluido en el Plan de Inspecciones y Actividades Programadas (PIAP), se ha dado apoyo o prestado actividad complementaria a los Distritos que así lo han solicitado, lo que ha supuesto la realización por parte

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

del Departamento de Salud Ambiental y el Departamento de Inspección Central de 928 inspecciones en actividades de Estética, Centros Infantiles y Aguas Recreativas, alcanzándose un valor muy superior al inicialmente programado. Asimismo, se han inspeccionado todos los servicios funerarios ubicados en el municipio.

Se han cumplido los objetivos previstos en cuanto a inspecciones programadas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INSPECCIONES A ESTABLECIMIENTOS CON INCIDENCIA EN SALUD COMO	NÚMERO	600	928
INSPECCIONES REALIZADAS SOBRE INSPECCIONES PROGRAMADAS COMO	PORCENTAJE	95	100
INSPECCIONES REALIZADAS A SERVICIOS FUNERARIOS	NÚMERO	10	9
INSPECCIONES REALIZADAS SOBRE INSPECCIONES PROGRAMADAS A SER	PORCENTAJE	100	90

**25. VIGILAR Y CONTROLAR EL BUEN ESTADO HIGIÉNICO-SANITARIO DEL AGUA DE CONSUMO HUMANO EN MADRID CON EL FIN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS CIUDADANOS MEDIANTE EL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y TOMA DE MUESTRAS DE AGUAS DE CONSUMO HUMANO EN INSTALACIONES INTERIORES.**

El Programa de Toma de muestras y análisis de aguas de consumo en la ciudad de Madrid se cumplió en 2019 al disponer de los recursos personales y materiales, ya que este programa se priorizó al estar establecido por el Real Decreto 140/2003 , de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, el número mínimo de muestras a tomar y analizar en la ciudad de Madrid en función de su número de habitantes. Además la competencia del control del agua de consumo en grifo es exclusivamente municipal. Se realizó un seguimiento de todas las incidencias relacionadas con la calidad del agua de consumo y se controló el agua de las edificaciones con colectivos especialmente sensibles (escuelas infantiles, colegios, albergues, centros deportivos municipales).

El número de avisos por incidencia en la calidad del agua se ajustó a lo previsto. El Programa de autocontrol de Legionella en agua caliente sanitaria de edificios municipales de riesgo con duchas (albergues, centros Deportivos Municipales) se cumplió según lo previsto al priorizarse también los recursos en el mismo. El porcentaje de muestras aptas para el consumo fue similar al de años anteriores. Se grabaron en SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), las instalaciones, puntos de muestreo y boletines analíticos de las muestras analizadas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MUESTRAS DE AGUAS DE CONSUMO PROGRAMADAS AL AÑO	NÚMERO	1800	1829
MUESTRAS DE AGUAS DE CONSUMO TOMADAS SOBRE LAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE	96	102
MUESTRAS APTAS PARA EL CONSUMO SOBRE LAS TOMADAS	PORCENTAJE	97	98
AVISOS RECIBIDOS POR INCIDENCIAS EN LA CALIDAD DEL AGUA DE C	NÚMERO	200	206
AVISOS ATENDIDOS SOBRE LOS RECIBIDOS	PORCENTAJE	100	100

**26. COBERTURA DIAGNÓSTICA, RADIOLÓGICA Y ANALÍTICA, A LOS PROGRAMAS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD Y OTRAS UNIDADES DE MADRID SALUD.**

Las variaciones respecto a lo previsto se debe a que las pruebas diagnósticas y analíticas se realizan en función de la demanda y necesidades detectadas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS REALIZADAS EN LA SECCIÓN DE DIAGNÓSTICO	NÚMERO	12600	11787
DETERMINACIONES ANALÍTICAS REALIZADAS EN EL LABORATORIO DE A	NÚMERO	550000	505326

**27. MEJORA DEL PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS ENSAYOS REALIZADOS EN EL LABORATORIO MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS INTERCOMPARATIVAS PARA LA COBERTURA PLENA DEL ALCANCE ACREDITADO.**

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

La Norma UNE-EN ISO 17025 establece que los laboratorios de ensayo acreditados deben asegurar la participación regular en ejercicios de intercomparación como herramienta para medir la calidad de sus resultados e indicador de la competencia técnica del laboratorio. Este requisito exige la participación en un número de ejercicios suficiente para cubrir de forma representativa los ensayos del alcance de acreditación y con periodicidad generalmente anual.

Durante 2019 se han analizado 164 muestras de control de calidad que cubren un total de 1.161 parámetros, siendo satisfactorios 1.130, por lo que el porcentaje de resultados satisfactorios obtenidos en relación al número total de ensayos en los que se ha participado representa el 97,4%. Este resultado demuestra que a lo largo del tiempo se mantiene un elevado nivel de competencia técnica del Laboratorio de Salud Pública, habiéndose superado con creces el indicador previsto.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MUESTRAS ANALIZADAS EN LAS QUE SE HAN OBTENIDO RESULTADOS SATISFACTORIOS	NÚMERO	120	164
PARÁMETROS ANALIZADOS EN LOS QUE SE HAN OBTENIDO RESULTADOS SATISFACTORIOS	NÚMERO	700	1130
PORCENTAJE DE RESULTADOS SATISFACTORIOS OBTENIDOS EN LA PART	PORCENTAJE	90	97

**28. PREVENIR Y CONTROLAR LA LEGIONELOSISS.**

Durante 2019 se han inspeccionado la totalidad de instalaciones de alto riesgo de proliferación de legionelosis de titularidad municipal censadas que ascienden a 166. Otras 57 instalaciones municipales de menor riesgo tales como fuentes ornamentales, sistemas de riesgo por aspersión y camiones de baldeo y equipos de limpieza, han sido muestreados dando así apoyo a los servicios municipales responsables de estos recursos que así lo han solicitado. Además, atendiendo al acuerdo de colaboración con la Comunidad de Madrid, se han inspeccionado 245 sistemas de nebulización en terrazas y veladores ubicados en el Municipio.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INSTALACIONES DE ALTO RIESGO, SUJETAS A INSPECCIÓN, EN EDIFI	NÚMERO	140	166
INSTALACIONES INSPECCIONADAS SOBRE INSTALACIONES CENSADAS	PORCENTAJE	100	100
INSTALACIONES MUNICIPALES DE RIESGO MENOR DE LEGIONELOSISS MU	NÚMERO	50	114
SISTEMAS DE NEBULIZACIÓN INSPECCIONADOS	NÚMERO	140	245

**29. CONTROL HIGIÉNICO-SANITARIO DE VIVIENDAS Y/O LOCALES POR SITUACIONES DE INSALUBRIDAD DEBIDO AL ALMACENAMIENTO DE BASURAS, DETRITUS Y ENSERES.**

Durante 2019, se han tramitado 346 expedientes de insalubridad habiendo dado respuesta al 99.7% de las solicitudes recibidas. De estos expedientes, en un 21% de los casos, se ha tenido que solicitar autorización judicial de entrada a domicilio. El tiempo medio de respuesta ha sido de 87 días, siendo más largos en el tiempo los expedientes que requieren de autorización judicial.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EXPEDIENTES TRAMITADOS	NÚMERO	400	346
EXPEDIENTES RESUELtos SOBRE SOLICITUDES RECIBIDAS	PORCENTAJE	90	98
SOLICITUD AUTORIZACIÓN JUDICIAL SOBRE SOLICITUDES RECIBIDAS	PORCENTAJE	20	21
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DENUNCIA	DÍAS	90	87

**30. ATENDER, DE FORMA PERSONALIZADA, A LA CIUDADANÍA QUE ACUDE AL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL, EN DEMANDA DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS**

Durante 2019 se han consolidado las tendencias detectadas en los primeros años de entrada en vigor de la Ley 4/2016 de protección de los animales de compañía de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de tener que acoplar el número de entradas de animales a la "capacidad de prestar cuidados" disponible, con una buena parte de esta, ocupada de manera creciente por animales de baja o muy baja adoptabilidad.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

Ello ha supuesto un sensible y continuado descenso del número de perros adoptados (por falta de animales adoptables en función de los requerimientos de los adoptantes), y de animales devueltos a sus propietarios, por el descenso global en el número de perros que han podido ser ingresados de manera inmediata, con el consecuente descenso, entre otros, de visitas de ciudadanos asociadas a estas actividades.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
VISITAS ATENDIDAS	NÚMERO	4500	3096
SATISFACCIÓN (PUNTUADA POR ENCIMA DE 8) DE LOS USUARIOS/AS D	PORCENTAJE	85	82

**31. DISMINUIR EL ABSENTISMO LABORAL Y OPTIMIZAR EL PROCESO DE CAMBIO DE PUESTO.**

Tanto el resultado del número de informes de adaptación y/o movilidad por motivos de salud, como el del número de asesoramientos y valoraciones de procesos relacionados con la adaptación y /o movilidad por motivos de salud, y el de emisión de informes jurídicos y/o administrativos relacionados con estos procesos, fue notablemente superior a los inicialmente presupuestados.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INFORMES DE CAMBIOS DE PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	85	223
VALORACIÓN PROCESOS DE CAMBIOS DE PUESTO POR MOTIVOS DE SALUD	NÚMERO	300	1115
EMISIÓN DE INFORMES JURÍDICOS Y/O ADMINISTRATIVOS REALIZADOS	NÚMERO	20	47

**32. ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS CIUDADANOS RELACIONADAS CON FACTORES DE RIESGO AMBIENTAL EN AMBIENTES EXTERIORES.**

En relación con las denuncias relacionadas con riesgos en salud derivados de exposición a diferentes factores ambientales, se han atendido al 100% de las reclamaciones presentadas que han supuesto 101 expedientes.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EXPEDIENTES TRAMITADOS	NÚMERO	70	101
RECLAMACIONES ATENDIDAS SOBRE LAS FORMULADAS	PORCENTAJE	100	100

**33. FORMACIÓN E INFORMACIÓN TÉCNICA EN SALUBRIDAD PÚBLICA DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS QUE LO INTEGRAN.**

El indicador 01, se corresponde con los informes técnicos elaborados a petición de grupos políticos para plenos, comisiones u otros motivos, así como los solicitados desde los Distritos con motivo de actuaciones o intervenciones en materia de salud Pública. También se incluyen los solicitados por otras administraciones o por particulares. Los datos de la evaluación lo son en función de las previsiones, basadas en ejercicios anteriores, de ahí la diferencia entre lo previsto y lo realizado.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
INFORMES TÉCNICOS REALIZADOS A DEMANDA DE OTRAS INSTANCIAS M	NÚMERO	115	81
COORDINACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUADA	NÚMERO	10	10
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO Y PONENCIAS TÉCNICAS	NÚMERO	20	23

**34. CONTROLAR LAS POBLACIONES DE PALOMAS (COLUMBA LIVIA).**

El escaso número de palomas bravías capturadas para su posterior recolocación en palomares rurales respecto a las previstas para el año 2019, ha sido motivado por problemas legales relacionados con la sanidad animal y que han incidido en la operatividad de movimientos animales bioseguridad), vinculado a la detección previa de una enfermedad de Declaración Obligatoria propia de estos animales, que impidió su movimiento o traslado.

La atención de avisos por incidencias han superado las previsiones.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
AVISOS ATENDIDOS DE INCIDENCIAS POR PALOMAS (COLUMBA LIVIA)	NÚMERO	400	425	
PALOMAS DERIVADAS A PALOMARES CONTROLADOS	NÚMERO	3000	135	
<b>35. EMITIR INFORMES DE CONDICIONES DE HABITABILIDAD DE VIVIENDAS (DOCUMENTO ACREDITATIVO IMPRESCINDIBLE PARA PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DE PROMOCIÓN PÚBLICA).</b>				
Durante 2019 se ha producido un descenso importante en el número de informes de habitabilidad emitidos, debido a la publicación de un nuevo Reglamento de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo de Madrid (EMVS) con nuevos requisitos, entre los que no se contempla el citado informe. El tiempo medio de respuesta en la emisión de estos informes es de 6 días habiendo emitido el 99.6% de los informes solicitados.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INFORMES EMITIDOS	NÚMERO	2000	469	
TIEMPO DE RESPUESTA	DÍAS	10	6	
INFORMES EMITIDOS SOBRE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS	PORCENTAJE	95	100	
<b>36. PROPORCIONAR UNA RESPUESTA RÁPIDA Y EFICAZ ANTE LAS EMERGENCIAS ALIMENTARIAS MEDIANTE LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ALIMENTARIA (SEAM) Y LOS SERVICIOS COMPETENTES EN LAS JUNTAS DE DISTRITO.</b>				
Este objetivo pretende proporcionar una respuesta rápida y eficaz ante las emergencias alimentarias (brotes de origen alimentario y alertas alimentarias) mediante la actuación del Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) en coordinación con los servicios competentes de los distritos y de Madrid Salud, tanto para realizar las correspondientes actuaciones en los establecimientos alimentarios implicados, como para dar traslado de los resultados de las mismas a otros servicios competentes en el Control Oficial de Alimentos.				
Las referidas actuaciones se realizan, de forma general, por los servicios de inspección durante el horario laboral habitual y, fuera del mismo, por el SEAM, permitiendo una actuación urgente las 24 horas del día, los 365 días del año.				
Debido a la transcendencia de este objetivo, enfocado al control de los brotes de origen alimentario y de los productos no seguros o peligrosos que se encuentran incluidos en la red de alertas alimentarias, la previsión de cumplimiento de todos sus indicadores es del 100%, con un tiempo máximo de respuesta para el SEAM de 2 horas y media.				
En relación con el cumplimiento del objetivo hay que señalar que todos los indicadores del mismo se han cumplido conforme a las magnitudes previstas.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
INFORMES DE BROTES REALIZADOS SOBRE EL TOTAL BROTES NOTIFICA	PORCENTAJE	100	100	
INFORMES DE ALERTAS ALIMENTARIAS SOBRE EL TOTAL DE ALERTAS N	PORCENTAJE	100	100	
ACTUACIONES INICIADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO (2	PORCENTAJE	100	100	
<b>37. EFECTUAR LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DEL DEPÓSITO DE MEDICAMENTOS DE SAMUR- PROTECCIÓN CIVIL AL SERVICIO DE FARMACIA.</b>				
Se ha cumplido al 100% el Objetivo.				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
CONTRATOS DE SUMINISTRO SAMUR	NÚMERO	3	3	
REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE ESPECIALIDADES ESTUPEFACIENT	NÚMERO	40	78	

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

**38. CAPTACIÓN ACTIVA DE POBLACIÓN DIANA DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES.**

Se han incrementado todos los resultados previstos para estos indicadores debido al aumento general de la actividad comunitaria en todos los centros, ya que tras las actividades de mapeos en los distritos se ha creado una importante red en todos los territorios.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.	NÚMERO	90	371
ACTIVIDADES GRUPALES EN CENTROS EDUCATIVOS, CENTROS DE MAYOR	NÚMERO	360	434
INTERVENCIONES DE PROMOCIÓN DE SALUD CON POBLACIÓN VULNERABLE	NÚMERO	25	31



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 508 MADRID SALUD

#### SECCIÓN: 067 SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PROGRAMA: 31102 ADICCIONES

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE MADRID SALUD

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Durante el ejercicio presupuestario 2019, los créditos asignados al programa 311.02 en los capítulos I, II y IV ascienden a un total de 17.250.565 euros, habiéndose reconocido obligaciones por un total de 16.803.588 euros, lo que supone un porcentaje de ejecución del programa del 97,4%

Capítulo 1: Crédito definitivo 9.587.441 euros, obligaciones reconocidas 9.341.036 euros, porcentaje de ejecución presupuestaria 97,4%

Capítulo 2: Crédito definitivo 5.868.564 euros, obligaciones reconocidas 5.667.992 euros, porcentaje de ejecución presupuestaria 96,6%

Capítulo 4: Crédito definitivo, 1.794.560 euros, obligaciones reconocidas 1.794.560 euros, porcentaje de ejecución presupuestaria 100%

Lo que supone una clara adecuación de los presupuestos con el desarrollo de las actividades del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y su gestión.

Durante el ejercicio 2019:

ATENCION INTEGRAL A ADOLESCENTES Y JÓVENES (hasta 24 años) frente al riesgo o desarrollo de las adicciones.

Entre los objetivos prioritarios destaca la búsqueda y captación proactiva y la intervención individual y/o grupal con adolescentes y jóvenes en situación de riesgo o con cualquier dimensión de la conducta adictiva. Estas actuaciones se integran con la atención a sus familias y el asesoramiento realizado a profesionales que trabajan con esta población en su entorno: profesorado, mediadores sociales y sanitarios, así como equipos de las entidades del tejido asociativo.

Continúa aumentando el número de adolescentes y jóvenes que reciben atención en este programa (2.328), produciéndose un incremento tanto en los casos de riesgo (66%) o con criterio de adicción (34%). El cannabis es la droga principal más consumida, en el 68% de las personas atendidas. Los tramos de edad se diferencian mucho según la gravedad del problema: en la intervención en riesgo el 77,4% se encuentra en edades comprendidas entre los 15 y los 18, mientras que en el caso de las personas con mayor severidad el 74,9% tienen edades entre 19 y 24 años. El esfuerzo por realizar la intervención preventiva con enfoque de género consigue que más del 27,1% de personas en riesgo atendidas sean mujeres. Se ha producido un incremento de un 18,9% de jóvenes en atención (fundamentalmente en intervención de riesgo o preventiva) con respecto al año 2018.

Sigue produciéndose un incremento en el número de casos atendidos en el Servicio de Orientación Familiar durante el 2019 respecto al año anterior, atendiendo a un total de 2.940 familiares.

Además se potencia la presencia en la red, desde la web <http://www.madridsalud.es/serviciopad/> y en las principales redes sociales, para ofrecer a la ciudadanía información, formación y servicios de prevención de adicciones. Se incorporan nuevos contenidos y nuevo formato

#### TRATAMIENTO PERSONAS ADULTAS.

El volumen de atención a personas con adicciones continúa siendo importante, habiéndose atendido a 8.903 personas en la red de centros del Instituto de Adicciones.

Los 10 centros (7 CAD y 3 CCAD) han atendido a un 24,8% de personas consumidoras de opiáceos como droga principal. De ellas, tienen prescrito tratamiento farmacológico con metadona 2.009 pacientes (90,9% del total de pacientes en Programa de Opiáceos y el 22,6% de la población general atendida).

Se ha tratado a 3.161 personas consumidoras de alcohol como droga principal, lo que supone un 35,5% de

## MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

las personas totales atendidas en la red. En cuanto a la atención de personas consumidoras de cocaína y otros estimulantes, como droga principal, suman 1.988, lo que supone en este periodo el 22,3% del total de personas atendidas. Las personas tratadas por consumo de cannabis como droga principal, han sido 1.318, representando el 14,8% del total.

En cuanto a personas en tratamiento nuevas en la red, la adicción al alcohol, cocaína y cannabis, son las drogas principales de consumo, mientras que el número de casos nuevos para la red por adicción a la heroína continúa estable. Cabe destacar el importante número de personas diagnosticadas de patología dual (2.843), así como las personas sin hogar (751), que consumen principalmente alcohol y heroína.

El Servicio de Orientación Laboral (SOL) ha atendido en 2019 a 769 personas. En total se han producido 623 inserciones laborales de personas atendidas en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD/CCAD).

### SERVICIOS DE REDUCCIÓN DEL DAÑO

Centro de Atención sociosanitaria, en horario de 21h a 8h, diario, ubicado en la calle Hermanos Álvarez Quintero. Dirigido a personas que no pueden o no quieren dejar de consumir y que no mantienen contacto estable con el servicio asistencial. Durante 2019 el número total de personas atendidas: 412; de los que 86,2% hombres y 13,8% mujeres. El 38,6% son de nacionalidad extranjera. Un 8% con edades entre 19-25 años, y 10% más de 60 años.

Unidad Móvil Madroño. Durante el año 2019, este servicio ha atendido a 439 personas. En el programa de sustitutivos opiáceos, el 82,1% hombres y 17,9% mujeres; 50,8% extranjeros/as y 54,9% son población sin hogar. En el programa de reducción del daño de alcohol el 71,7% son hombres y el 28,3% mujeres; el 52,8% son población extranjera y el 90,6% sin hogar, por el apoyo de la unidad a las salas de reducción de daños por consumo de alcohol de la red de atención a personas sin hogar. El "Programa para atención domiciliaria a personas con adicciones en situación de discapacidad temporal o permanente", atendió a 31 personas en tratamiento.

Programa de mediación comunitaria. Se han realizado 1894 actuaciones y las zonas de intervención continuada del equipo de mediación han sido: 1) Bulevar de Vallecas; 2) Parque Amos Acero; 3) Plaza de Rutilio Gacís; 4) Plaza de Arturo Barea y Plaza de La Corrala; 5) Plaza del 2 de Mayo (se realiza una actuación más concreta en el tiempo); 6) Plaza de San Agapito.

### ACTUACIONES Y SERVICIOS COMUNITARIOS DE ATENCIÓN EN PROXIMIDAD ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LOS DISTRITOS

Durante el año 2019 se ha potenciado la participación y colaboración con los distritos y la colaboración en espacios conjuntos, tales como los Planes de Barrio con el refuerzo de recursos ya existentes o con el diseño e implementación de actuaciones y programas comunitarios adaptados a las necesidades de cada distrito:

Centro Juvenil para la prevención de las adicciones a través del ocio en el distrito San Blas: en el año 2019 en este centro se han programado un total de 222 actividades, con una participación total de 1589 adolescentes y jóvenes en talleres y actividades, siendo esta cifra de gran significancia si la comparamos con el año anterior.

Servicio de Atención en Proximidad de Embajadores (jóvenes) se pone en marcha en septiembre de 2019 para mejorar la atención de personas jóvenes menores de 25 años vinculadas a este barrio, en situación de exclusión socio-residencial, con adicciones o con alto riesgo de desarrollarlas con intervenciones socioeducativos y de mediación intercultural que realizan una labor de trabajo en calle fundamentalmente y en un local cedido por la Junta de distrito Centro.

Servicio de Atención en Proximidad de Embajadores (personas adultas) se pone en marcha en septiembre de 2019 para mejorar la atención de personas mayores de edad con adicciones vinculadas a este barrio que no quieren o no pueden dejar de consumir drogas con el objeto de reducir los daños asociados y ofrecer una alternativa de intervención para las personas que están en la calle. Se realizan intervenciones sociosanitarias y de mediación intercultural que realizan una labor de trabajo en calle fundamentalmente y en un local cedido por la Junta de distrito Centro.

Servicio de atención en proximidad en el distrito de San Blas-Canillejas. La proximidad, la accesibilidad y la cercanía al vecindario es un rasgo que impregna todo el proyecto desde el año 2017. El trabajo de calle en medio abierto es donde se ha producido fundamentalmente el contacto con la población diana, sin la mediación de ningún otro agente formal. Este Servicio, al ser en medio abierto, y desde el enfoque de la

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

reducción del daño, posibilita el abordaje de la drogodependencia con perspectiva de género, a un mayor grupo de mujeres, ya que no se exige unos ritmos o condiciones impuestas de entrada y estancia que afectan de forma diferencial a las mujeres respecto a los hombres y que hacen difícil su acceso y permanencia.

Servicio de atención en proximidad en el distrito de Latina. En Enero de 2019 se pone en marcha. Se realizan principalmente intervenciones sociosanitarias. Las actividades que han desarrollado son recorridos de calle con un servicio móvil, detección y presencia en zonas relacionadas con el consumo de drogas. Participación comunitaria a través de diferentes plataformas y eventos del barrio.

Centro de reducción del daño de atención psicosocial para personas con adicciones en la Cañada Real. En octubre de 2019 se pone en marcha este servicio que ofrece atención psicosocial a través de la prestación de servicios básicos (alimentación, higiene, ropero), apoyo al tratamiento, reducción de daños y apoyo personal y relacional a las personas con adicciones activas y con un importante deterioro biopsicosocial residentes en Cañada Real.

Durante el 2019 han continuado activas todas las Comisiones del Foro Técnico de Adicciones, cuyo principal fruto es la creación e implementación de procedimientos y protocolos para la mejora de la coordinación.

El grado de cumplimiento de los 48 indicadores presupuestarios de este programa en el año 2019 ha sido del 98,4%. Los 6 indicadores que no han tenido un grado de cumplimiento del 100% corresponden a:

**Objetivo 1 " PROMOVER ACCIONES PARA EVITAR Y/O RETRASAR LA EDAD DE INICIO DE LAS CONDUCTAS ADICTIVAS, ASI COMO REDUCIR LOS RIESGOS ASOCIADOS A ELLAS TENIENDO EN CUENTA EL ENFOQUE DE GÉNERO**

Indicador: Centros educativos donde se interviene cuyo grado de cumplimiento ha sido del 96,9%

**Objetivo 3 " POTENCIAR LAS INTERVENCIONES DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO INTEGRAL DE LAS ADICCIONES DIRIGIDAS A ADOLESCENTES Y JÓVENES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, FAVORECIENDO EL ACCESO DE LAS MUJERES A LA ATENCIÓN INTEGRAL Y LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

Indicador: Participantes en intervenciones preventivas en zonas de consumo cuyo grado de cumplimiento ha sido del 86,7%

**Objetivo 05 " GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE UNA RED DE CENTROS DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES SUFICIENTE, QUE DESARROLLE UN TRATAMIENTO INTERDISCIPLINAR CON ENFOQUE DE GÉNERO**

Indicador: usuarios en tratamiento con metadona cuyo grado de cumplimiento ha sido del 98,6%

**Objetivo 06 "FACILITAR LA INTEGRACIÓN SOCIORRELACIONAL Y LABORAL DE PACIENTES DESDE LA PERSPECTIVA DEL PLAN PERSONALIZADO DE INTERVENCIÓN MEDIANTE LA OFERTA DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL DESARROLLO DE SUS HABILIDADES SOCIALES, CULTURALES Y FORMATIVAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO"**

Indicador: Beneficiarios del programa de orientación laboral (SOL) hombres cuyo grado de cumplimiento ha sido del 89,1%

**Objetivo 08 "MEJORAR LOS HÁBITOS DE SALUD Y AUTOCUIDADOS EN LA RED MEDIANTE ACTUACIONES DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD"**

2 Indicadores: Asistentes a sesiones grupales del programa de educación para la salud hombres cuyo grado de cumplimiento ha sido del 74,9% y mujeres cuyo grado de cumplimiento ha sido del 75,7%

El resto de los indicadores presupuestarios ha tenido un grado de cumplimiento del 100%.

Carta de Servicio Instituto de Adicciones:

Se han continuado prestando los servicios que Adicciones tiene comprometidos en su Carta de Servicios. Se ha trabajado en 7 áreas de mejora, poniendo un especial esfuerzo en la implantación de programas específicos de atención en proximidad en Embajadores, Programa de reducción del daño de atención psicosocial para personas con adicciones en la Cañada Real, implementación de programas de prevención dirigidos a jóvenes sobre abuso de videojuegos y apuestas deportivas y también en la implementación de nuevos talleres formativos en habilidades y destrezas básicas prelaborales para personas en riesgo o con adicciones.

La fecha de publicación fue el 08.02.2007, la última evaluación fue el 28.03.2019.

La evaluación de 2020 de la Carta de Servicios se celebró el 27 de febrero de 2020

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

En el informe de evaluación 2019 los compromisos/indicadores son 13/34 y el cumplimiento de los indicadores ha sido el 85% y de las áreas de mejora del 100%.

Carta de Servicios de la Subdirección General de Adicciones.

Carta de Servicio: Instituto de Adicciones. La fecha de publicación fue el 08.02.07, la última evaluación fue el 27/2/2020. Los compromisos/indicadores son 13/35 y el cumplimiento del 85%. Certificación AENOR en 2014, revalidada en 2017.

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. PROMOVER ACCIONES PARA EVITAR Y/O RETRASAR LA EDAD DE INICIO DE LAS CONDUCTAS ADICTIVAS, ASI COMO REDUCIR LOS RIESGOS ASOCIADOS A ELLAS TENIENDO EN CUENTA EL ENFOQUE DE GENERO.

Este objetivo no se ha cumplido al 100% debido al número de Centros educativos cuyo grado de cumplimiento ha sido del 96,9%. Se está encontrando mayor dificultad en el acceso a centros educativos para realizar intervenciones en aula.

Mediante estas actuaciones, se facilita la detección y captación del alumnado que requiere actuaciones de prevención selectiva e indicada y que así lo requieren, atendiendo a los criterios de perfil y nivel de riesgo establecidos, acceden al siguiente nivel de atención del Programa de Atención Integral a Adolescentes y Jóvenes. Se ha seguido incrementando el número de estudiantes con quienes se ha intervenido.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CENTROS EDUCATIVOS DONDE SE INTERVIENE	NÚMERO	350	339
ALUMNOS CON QUIENES SE TRABAJA EN LAS AULAS SITUACIONES DE R	NÚMERO	5500	6597
ALUMNOS CON QUIENES SE TRABAJA EN LAS AULAS SITUACIONES DE R	NÚMERO	5500	7579

##### 2. POTENCIAR LAS INTERVENCIONES DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES DIRIGIDAS A FAMILIAS Y A MEDIADORES SOCIALES RELACIONADOS CON ADOLESCENTES Y JÓVENES.

El grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 100%. Se han incrementado las intervenciones individuales de forma considerable.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
FAMILIARES (MUJERES) QUE SE ATIENDEN DE FORMA INDIVIDUAL	NÚMERO	350	1244
FAMILIARES (VARONES) QUE SE ATIENDEN DE FORMA INDIVIDUAL	NÚMERO	750	551
FAMILIARES ASISTENTES A GRUPOS EN CONTEXTOS EDUCATIVO Y COMU	NÚMERO	900	1145
MEDIADORES SOCIALES FORMADOS EN PREVENCION DE LAS ADICCIONES	NÚMERO	600	1424

##### 3. POTENCIAR LAS INTERVENCIONES DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO INTEGRAL DE LAS ADICCIONES DIRIGIDAS A ADOLESCENTES Y JÓVENES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, FAVORECIENDO EL ACCESO DE LAS MUJERES A LA ATENCIÓN INTEGRAL Y LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

El grado de cumplimiento de este objetivo no ha sido del 100% debido al número de Participantes en intervenciones preventivas en zonas de consumo, cuyo grado de cumplimiento ha sido del 86,7%.

Los cambios en las dinámicas de consumo en la vía pública, con más dispersión en grupos más pequeños y peor localizables han obligado al cambio de estrategia, habiéndose producido un aumento de participantes respecto al año anterior. En cuanto a la atención en el Programa Integral de Adolescentes y Jóvenes, incluyendo tanto a quienes presentan una situación de riesgo sin consumo activo o este consumo es incipiente, como a quienes que cumplen criterios de adicción los datos han superado lo previsto y de forma considerable en las intervenciones preventivas en los programas específicos de los distritos.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
-----------	----------	-----------	-----------

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
MUJERES ADOLESCENTES Y JOVENES CON QUIENES SE INTERVIENE (EN	NÚMERO	400	566	
VARONES ADOLESCENTES Y JOVENES CON QUIENES SE INTERVIENE (EN	NÚMERO	1300	1672	
PARTICIPANTES EN INTERVENCIONES PREVENTIVAS EN ZONAS DE CONS	NÚMERO	7000	6070	
MUJERES ADOLESCENTES Y JOVENES PARTICIPANTES EN INTERVENCION	NÚMERO	50	771	
VARONES ADOLESCENTES Y JOVENES PARTICIPANTES EN INTERVENCION	NÚMERO	150	923	

**4. GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE DETECCIÓN, CAPTACIÓN Y DE REDUCCIÓN DEL DAÑO PARA PERSONAS QUE NO PUEDEN O NO QUIEREN DEJAR EL CONSUMO DE DROGAS, HACIENDO ESPECIAL HINCAPIÉ EN MUJERES CON ESPECIAL VULNERABILIDAD.**

El grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 100%. Los programas y servicios de reducción de los riesgos y daños se han potenciado en el año 2019, junto con la mejora en coordinación, trabajo en red en los entornos comunitarios y la colaboración en los "Planes de Barrio. La atención a mujeres en situación de vulnerabilidad se ha incrementado considerablemente.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MUJERES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCION BASICA SOCIOSANIT	MUJERES	35	57
VARONES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCION BASICA SOCIOSANIT	HOMBRES	250	355
MUJERES ATENDIDAS EN LA UNIDAD MOVIL MADROÑO	MUJERES	65	85
VARONES ATENDIDOS EN LA UNIDAD MOVIL MADROÑO	HOMBRES	270	303
MUJERES INMIGRANTES CAPTADAS POR EL PROGRAMA DE INMIGRACION	MUJERES	20	36
USUARIOS INMIGRANTES CAPTADOS POR EL PROGRAMA DE INMIGRACION	HOMBRES	200	301
MUJERES ATENDIDAS EN SERVICIOS DE ATENCIÓN EN PROXIMIDAD ESP	PORCENTAJE	30	128
VARONES ATENDIDOS EN SERVICIOS DE ATENCIÓN EN PROXIMIDAD ESPE	NÚMERO	90	282
SESIONES DE DIFUSION Y CAPTACION EN RECURSOS ESPECIFICOS DE	PORCENTAJE	20	32
SESIONES O ACTUACIONES SOBRE PREVENCION DE VIOLENCIA DE GENE	NÚMERO	6	7

**5. GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE UNA RED DE CENTROS DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES SUFICIENTE, QUE DESARROLLE UN TRATAMIENTO INTERDISCIPLINAR CON ENFOQUE DE GÉNERO.**

El grado de cumplimiento de este objetivo no ha sido del 100% debido al número de usuarios en tratamiento con metadona cuyo grado de cumplimiento ha sido del 98,6%. El número de personas en tratamiento con metadona está descendiendo progresivamente a lo largo de los años debido al descenso de casos nuevos en la red que demandan tratamiento por consumo de heroína. El número de usuarias y usuarios atendidos en la red se incrementa. Se continúa promoviendo acciones específicas para mejorar la accesibilidad de las mujeres a la red de tratamiento.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
MUJERES ATENDIDAS EN LA RED DE CENTROS DEL INSTITUTO DE ADIC	NÚMERO	1900	1941
VARONES ATENDIDOS EN LA RED DE CENTROS DEL INSTITUTO DE ADIC	NÚMERO	6600	6963
FAMILIAS ATENDIDAS EN LA RED DEL INSTITUTO DE ADICCIONES	NÚMERO	825	1585
MUJERES SIN HOGAR ATENDIDAS	NÚMERO	80	100
VARONES SIN HOGAR ATENDIDOS	NÚMERO	450	642
MUJERES EN TRATAMIENTO CON METADONA	NÚMERO	400	432
VARONES EN TRATAMIENTO CON METADONA	NÚMERO	1600	1577
GRUPOS DIRIGIDOS ESPECIFICAMENTE A MUJERES	NÚMERO	7	9

**6. FACILITAR LA INTEGRACIÓN SOCIORRELACIONAL Y LABORAL DE PACIENTES DESDE LA PERSPECTIVA DEL PLAN PERSONALIZADO DE INTERVENCIÓN MEDIANTE LA OFERTA DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL DESARROLLO DE SUS HABILIDADES SOCIALES, CULTURALES Y FORMATIVAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.**

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN					
El grado de cumplimiento de este objetivo no ha sido del 100% debido al número de Beneficiarios del programa de orientación laboral (SOL) hombres cuyo grado de cumplimiento ha sido del 89,1%. Se han producido menos derivaciones de hombres desde los CAD y CCAD al Servicio de Orientación Sociolaboral. Se está diseñando un nuevo servicio en el que se mejorarán los procedimientos de derivación. Los indicadores de incorporación al empleo han superado lo previsto.					
INDICADOR		MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
MUJERES BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA DE ORIENTACION LABORAL (S)		NÚMERO	150	190	
VARONES BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE ORIENTACION LABORAL (S)		NÚMERO	650	579	
PARTICIPACION DE MUJERES EN ACTIVIDADES DE FORMACION PARA EL		NÚMERO	85	171	
PARTICIPACION DE HOMBRES EN ACTIVIDADES DE FORMACION PARA EL		NÚMERO	340	471	
INCORPORACION DE MUJERES DROGODEPENDIENTES A EMPLEO PROTEGID		NÚMERO	6	22	
INCORPORACION DE HOMBRES DROGODEPENDIENTES A EMPLEO PROTEGID		NÚMERO	24	62	
INCORPORACION DE MUJERES A EMPLEO		NÚMERO	50	153	
INCORPORACION DE HOMBRES A EMPLEO		NÚMERO	300	470	
INFORMES SOBRE DROGODEPENDIENTES EMITIDOS A JUECES		NÚMERO	1400	2514	
ASESORAMIENTO A MUJERES DETENIDAS		NÚMERO	370	424	
ASESORAMIENTO A HOMBRES DETENIDOS		NÚMERO	3300	4589	
<b>7. FAVORECER UNA ACTITUD POSITIVA Y PARTICIPATIVA DE LA SOCIEDAD ANTE LAS PERSONAS DROGODEPENDIENTES, MEJORANDO SU IMAGEN SOCIAL, MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE ACTUACIONES DE MEDIACION Y SENSIBILIZACION Y PROMOVIENDO LA PARTICIPACION DE LA INICIATIVA SOCIAL QUE CONTEMPLAN LAS CARACTERISTICAS DIFERENCIADAS DE MUJERES Y HOMBRES.</b>					
El grado de cumplimiento de este objetivo ha sido del 100%. Se han incrementado las zonas de actuación y las intervenciones e forma considerable atendiendo a las demandas de la ciudadanía y de los distritos.					
INDICADOR		MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
ZONAS PROBLEMATICAS CON ACCIONES DE MEDIACION COMUNITARIA		NÚMERO	10	13	
ENTIDADES Y AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE MEDIACI		NÚMERO	50	149	
INTERVENCIONES DE MEDIACION COMUNITARIA EN DROGODEPENDENCIAS		NÚMERO	1700	1894	
<b>8. MEJORAR LOS HÁBITOS DE SALUD Y AUTOCUIDADOS EN LA RED MEDIANTE ACTUACIONES DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD.</b>					
El grado de cumplimiento de este objetivo no ha sido del 100% debido al número de mujeres asistentes a sesiones grupales del programa de educación para la salud cuyo grado de cumplimiento ha sido del 75,7% y del número de asistentes de hombres cuyo grado de cumplimiento ha sido del 74,9%. El perfil actual de pacientes de los CAD prefiere las intervenciones individuales de educación para la salud en vez de las grupales.					
INDICADOR		MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
MUJERES ASISTENTES A SESIONES GRUPALES DEL PROGRAMA DE EDUCA		NÚMERO	280	212	
VARONES ASISTENTES A SESIONES GRUPALES DEL PROGRAMA DE EDUCA		NÚMERO	1120	839	
MUJERES DERIVADAS AL PROGRAMA DE TRATAMIENTO ODONTOLOGICO		NÚMERO	15	17	
VARONES DERIVADOS AL PROGRAMA DE TRATAMIENTO ODONTOLOGICO		NÚMERO	30	41	



## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**509. AGENCIA DE ACTIVIDADES**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 509 AGENCIA DE ACTIVIDADES

#### SECCIÓN: 087 DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

PROGRAMA: 15109 GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES

RESPONSABLE PROGRAMA: GERENTE DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

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

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

Las mejoras en la organización interna de la Agencia de Actividades han supuesto la elaboración de un Plan de Recursos Humanos en el que, a partir del diagnóstico de las necesidades de personal de la Agencia de Actividades consideradas prioritarias, se han programado y concretado las modificaciones de la relación de puestos de trabajo a tramitar durante al año 2020.

Por otra parte, y a efectos de obtener mejores resultados con la dedicación de parte de los efectivos a la realización de tareas concretas en materias específicas, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes planes de choque: Plan de Choque de las Transmisiones de Licencias Urbanísticas; Plan de choque de los Carteles de las actividades de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR) y Plan de Choque en la unidad de resoluciones para la notificación de la inadecuación de procedimiento de las solicitudes de actuación comunicada en cuanto procedimiento inexistente en el ámbito de la Agencia de Actividades.

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

Las líneas de actuación 2 y 3 del Plan de Acción diseñado para la regularización de los alojamientos turísticos van encaminadas al restablecimiento de la legalidad urbanística en las viviendas de uso turístico y en los apartamentos turísticos, respectivamente, cuya competencia tiene atribuida la Agencia de Actividades. Se han inspeccionado un total de 19.377 viviendas incluidas en 934 edificios, de las cuales 2.799 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 2.483, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje. Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 712 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 423 de estas unidades. Para acometer estas actuaciones se aprobó en el ejercicio 2019 el plan de empleo temporal para facilitar los medios personales necesarios, que ha tenido por objeto el nombramiento de veintidós funcionarios interinos por acumulación de tareas.

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

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos se ha desarrollado, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades. Entre ellas, se ha definido la nueva aplicación de

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

presentación de solicitudes telemáticas de licencias y declaraciones responsables (SLIM) y se ha trabajado en el desarrollo de su tramitación electrónica en SIGSA DIGITAL. Así mismo, se ha definido una nueva aplicación para la tramitación telemática de las transmisiones de licencias urbanísticas de actividades, se han desarrollado los trabajos de definición funcional e implantación electrónica del nuevo sistema de consulta de antecedentes para su puesta en uso en la web municipal y se ha definido la nueva estructura de contenidos de la información en materia de licencias disponible en la web.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, Se han iniciado los trabajos para la elaboración de un nuevo texto de ordenanza de simplificación de trámites urbanísticos con el objeto de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, reducir la tramitación a lo imprescindible, agilizar su realización y garantizar la debida seguridad jurídica y protección de los intereses públicos a preservar en un marco de lenguaje claro y preciso que facilite su aplicación.

En relación a los criterios de interpretación de la Normativa, se ha realizado un taller para los técnicos de la Agencia sobre la interpretación de Normativa de reciente aprobación, en concreto: Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE) del Distrito Centro (BOCM 17 de mayo de 2019); Nuevo Catálogo de la LEPAR (BOCM 7 de mayo de 2019) y Plan Especial de uso Hospedaje (BOCM 23 de abril de 2019).

En materia de Instrucciones y acuerdos adoptados, se incluyen los relativos al régimen de distancias del artículo 32 de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (OGPMAU) (Instrucción del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible del 10 de enero de 2019); a la Consideración del uso terciario teatro como cultural privado (Acuerdo de las Comisión de Seguimiento del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 97 BOAM 8278) y al Artículo 8.5.6 de las Normas Urbanísticas del PGOUM'97 "Separación edificios dentro de una misma parcela"

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las ECU se han celebrado diversas reuniones de trabajo para abordar diferentes temas como: la forma de realizar el control previsto en el artículo 7.3 de la Ordenanza con la apertura previa de una fase de análisis; la ejecución de obras en actividades LEPAR; las zonas de descanso en supermercados, etc.

En esta línea se han celebrado talleres "en abierto" a través de TEAMS, para el debate de cuestiones varias como: la inclusión de la actividad de gimnasio en la LEPAR; supuestos en los que se ha de solicitar informe a protección civil (obligatoriedad de dicho informe, competencia); definición de deficiencias esenciales; modificación del Catálogo de la LEPAR; adaptación del protocolo existente; motivación de los hechos objetivos (expedientes de medio ambiente, denuncias, etc.); supuestos de solicitud de informe a medio ambiente; Restaurantes musicales, aislamiento y medidas correctoras; Salones de juego y casas de apuestas (suspensión de autorizaciones); Barras de degustación; Aforo de zona de terraza en suelo privado; Criterio elaborado en coordinación con el distrito Centro para aceptar la renuncia a equipos de reproducción sonora para que las actividades LEPAR puedan solicitar en el distrito terraza. Así mismo se ha aprobado el criterio de actuación (CA- 03 Agencia/2019.) relativo a la tramitación de actuaciones urbanísticas en establecimientos y locales con espectáculos o actividades previstas en la LEPAR, de 11/12/2019 y se ha emitido Informe sobre equipos audiovisuales y de reproducción o amplificación sonora.

Se ha trabajado en mejorar la atención a la ciudadanía haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales, facilitando la atención personalizada tanto desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado más de 37.000 personas, como por parte de los técnicos municipales responsables de los expedientes, a través de la implantación del sistema de cita previa técnica personalizada.

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

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado por la Gerente del organismo diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta del personal de la Agencia de Actividades. Durante los meses de octubre a diciembre se han desarrollado las sesiones del workshop en materia de tramitación de licencias y declaraciones responsables caracterizadas por ser reuniones dinámicas con la participación de los profesionales del sector público y privado, dirigidas al debate y búsqueda de mejoras del sistema de controles urbanísticos de actividades en la ciudad de Madrid

## MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

Durante el ejercicio 2019 la actividad de la Agencia de Actividades ha seguido orientada por los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus competencias propias en la gestión de los medios de intervención administrativa municipal de las actividades económicas sujetas a la Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, sin olvidar las potestades de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de restablecimiento de la legalidad urbanística y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En el ámbito de intervención administrativa municipal contemplado en la citada Ordenanza, la declaración responsable se consolida una vez más como el medio utilizado con carácter general, lo que corrobora el hecho de que el 87% de las solicitudes para la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por este procedimiento. Así, durante este ejercicio se han presentado un total de 7.792 declaraciones responsables y 1.151 licencias y se han comunicado 4.279 cambios de titularidad de actividades

Se han verificado la totalidad de las denuncias que han llegado a la Agencia, bien de particulares o a través de la Policía Municipal, iniciándose 4.097 expedientes disciplinarios y 1.084 expedientes sancionadores, en los que se han priorizado las infracciones en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas que afectan a la seguridad de las personas o causan molestias a los vecinos por incumplimiento del horario autorizado.

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

## OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

### 1. GARANTIZAR LA CORRECTA APERTURA DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS

Durante este ejercicio se han presentado un total de 7.792 declaraciones responsables y se han solicitado 1.151 licencias, lo que supone que el 87% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable.

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

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

Respecto a las consultas urbanísticas se han formulado un total de 794, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (642) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (152), que han representado un 80,9% y un 19,1% del total, respectivamente.

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

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

Durante el año 2019 se han registrado 4279 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un ligero descenso con respecto a las presentadas en el año anterior.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
SOLICITUD DE DECLARACIONES RESPONSABLES	NÚMERO	7600	7792
INSPECCIÓN DE DECLARACIONES RESPONSABLES	NÚMERO	6000	4768
SOLICITUD DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	NÚMERO	1000	1151
RESOLUCIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	NÚMERO	1300	1196
CAMBIO DE TITULARIDAD DE ACTIVIDADES	NÚMERO	6000	4279
CONSULTAS DE ACTIVIDAD	NÚMERO	600	794
AMPLIACIÓN/REDUCCIÓN HORARIOS	CARÁCTER	NÚMERO	400
EXCEPCIONAL			244
<b>2. GARANTIZAR QUE LAS ACTIVIDADES SE AJUSTAN A DERECHO MEDIANTE LA INSPECCIÓN Y DISCIPLINA URBANÍSTICA, APLICANDO LAS SANCIONES QUE PROCEDAN</b>			
Durante el año 2019, la potestad sancionadora de la Agencia de Actividades se ha centrado, como en años anteriores, en la gestión de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, según las actas de inspección de policía municipal, de acuerdo a los criterios para la imposición de sanciones adoptados en fecha 12 de septiembre de 2016, por la Gerente de la Agencia.			
Así, se ha dado prioridad a la tramitación de las infracciones que afectan a la seguridad de las personas, como la superación del aforo autorizado, y a las que causan molestias, como los incumplimientos en materia de horario.			
Atendiendo a lo expuesto, en el año 2019 se han iniciado un total de 1.084 expedientes sancionadores correspondientes a infracciones denunciadas en el mismo año o anteriores, considerando el plazo de prescripción de las infracciones previsto en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, de seis meses para las infracciones leves, un año para las graves y dos años para las muy graves.			
La cifra indicada respecto de los expedientes sancionadores iniciados, incluye no solo los expedientes en los que se han tramitado los procedimientos sancionadores propiamente dichos, sino también aquellos otros expedientes íntimamente relacionados con la iniciación de un procedimiento sancionador en los que se han realizado actuaciones o diligencias previas para conocer y/o determinar las circunstancias concretas de cada caso, así como la procedencia de iniciar o no dicho procedimiento en cuanto a la existencia o no de la infracción denunciada, recabando los informes oportunos y la información necesaria a tal efecto.			
Respecto de los expedientes sancionadores terminados, la cifra comprende no solo el dato de los procedimientos sancionadores sino también aquellos otros expedientes en los que se han tramitado actuaciones en orden a la ejecución forzosa de una sanción, como es el precinto del local respecto de la sanción de clausura del mismo. Asimismo, incluye las actuaciones llevadas a cabo para el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en procedimientos contencioso-administrativos respecto de las sanciones impuestas y su ejecución.			
En el año 2019 se aprobó el Decreto 40/2019, de 30 de abril, por el que se modificó el Decreto 184/1998, de 22 de octubre, que aprobó el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e Instalaciones. Entre las modificaciones a destacar con incidencia en la actividad sancionadora de la Agencia de Actividades, se encuentra la incorporación al Catálogo de los locales de apuestas, habiéndose llevado a cabo actuaciones sancionadoras adicionales en el año 2019 contra estos locales.			
En cuanto a los expedientes disciplinarios, en 2019 se han iniciado 4.097, lo que representa un incremento de un 28% con respecto a la previsión realizada. La desviación al alza en el indicador es debida al programa de carácter temporal para la implementación del Plan de Acción para la Regularización de los Alojamientos Turísticos en la Ciudad de Madrid y al número de inspecciones realizadas en el mismo.			
A lo largo de 2019 se ha procedido a la comprobación del 100% de las denuncias que han llegado a la Agencia de Actividades, bien de particulares, bien de otros servicios, incluida la Policía Municipal.			
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
EXPEDIENTES SANCIONADORES INICIADOS	NÚMERO	1200	1084
EXPEDIENTES SANCIONADORES RESUELTO	NÚMERO	800	1054
EXPEDIENTES DE DISCIPLINA URBANISTICA INICIADOS	NÚMERO	3200	4097
EXPEDIENTES DE DISCIPLINA URBANISTICA RESUELTO	NÚMERO	2300	2991

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
INSPECCIONES REALIZADAS DE OFICIO	NÚMERO	100	163	
INSPECCIONES URBANÍSTICAS REALIZADAS DE DENUNCIA	NÚMERO	1900	972	
<b>3. PROPORCIONAR A LA CIUDADANÍA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y ESPECIALIZADA</b>				
<p>La atención en materia urbanística, de disciplina urbanística y sancionadora en la Agencia de Actividades se realiza mediante cita previa, a través de los diferentes canales establecidos por Línea Madrid: telefónico 010, presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y telemático en la dirección <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> o Internet móvil.</p> <p>Esta atención personalizada comprende tanto la información urbanística (declaraciones responsables, licencias, cumplimiento de las ordenanzas, determinaciones del planeamiento, estado de expedientes en tramitación, inspecciones y prescripciones urbanísticas, entre otros) como la información jurídica en materia de disciplina urbanística y sancionadora sobre actividades (legalizaciones, requerimientos, cese y clausura de actividades, precintos y recursos).</p> <p>De otra parte, la información general canaliza las solicitudes prestando una atención integral y facilita a la ciudadanía el apoyo y asesoramiento personalizado que puedan requerir en los procesos de información, preparación de documentos, presentación de solicitudes, así como vista y conocimiento en general de expedientes.</p> <p>En total se han atendido en el año 2019 un total de 37.038 personas con el siguiente desglose: 19.305 personas atendidas en el registro y 17.733 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora, (este dato incluye 528 vistas de expedientes realizadas).</p> <p>Junto a este sistema de información, los servicios técnicos encargados de la tramitación de los expedientes han atendido 334 citas concertadas a través del sistema de cita previa técnica personalizada, con el que se pretende garantizar la total transparencia en la tramitación y en los criterios técnicos aplicados al expediente. La puesta en marcha de esta atención personalizada ha supuesto una minoración en la utilización de la Agenda de Profesionales, así como el sistema de intercambio entre las entidades colaboradoras urbanísticas y la Agencia. Habida cuenta que los técnicos municipales que tramitan los expedientes han abierto una agenda de citas personalizadas con los profesionales, la Agenda de atención de profesionales es una herramienta en desuso lo que motiva que el indicador haya sido cero.</p> <p>El número de sugerencias, reclamaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2019 es de 603. La mayoría se corresponden con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico, así como la preocupación de la ciudadanía por las viviendas de uso turístico.</p> <p>Las anotaciones en el Registro han ascendido a 45.000, estos datos sitúan a la Agencia en un volumen de gestión de aproximadamente 148 personas al día, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 82,3%.</p> <p>En el marco de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se han asignado a la Agencia de Actividades 43 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.</p>				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
PERSONAS ATENDIDAS EN MATERIA URBANÍSTICA Y SANCIONADORA	NÚMERO	20000	17733	
PROFESIONALES Y ECU ATENDIDOS A TRAVÉS DE AGENDA DE ATENC. P	NÚMERO	200	0	
ANOTACIONES EN EL REGISTRO	NÚMERO	58000	45000	
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS	NÚMERO	650	603	
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CONTESTADAS	NÚMERO	650	487	
ACTUALIZACIONES ANUALES DE LA WEB	PORCENTAJE	100	100	
SOLICITUDES ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA	NÚMERO	25	43	
<b>4. PROPORCIONAR ASESORAMIENTO JURÍDICO Y MANTENER LAS ADECUADAS RELACIONES CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LAS COMPETENCIAS DEL ORGANISMO AUTÓNOMO. TRAMITAR LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS INTERPUESTOS CONTRA LAS RESOLUCIONES DE LA GERENTE Y GESTIONAR EL SISTEMA DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA CON LAS ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS.</b>				

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid acordó con fecha 26 de septiembre de 2019, prorrogar la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2019.

Asimismo, con fechas 3 y 17 de octubre de 2019, la Junta de Gobierno acordó el cese y nombramiento de miembros del Consejo Rector de la Agencia de Actividades.

Por lo que respecta a la relación con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, se ha dado contestación a 24 preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales.

Por otra parte, durante 2019 se han iniciado los trabajos para la elaboración del Protocolo de actuación para la tramitación de los cambios de titularidad de actividades sujetas a licencia o declaración responsable en el ámbito de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el que se persigue recoger las reglas precisas de comprobación en los expedientes de cambio de titularidad, al objeto de definir con exactitud y de manera homogénea la actuación de los servicios municipales en este tipo de expedientes.

Paralelamente, durante el ejercicio 2019, se han trasladado a las entidades colaboradoras urbanísticas los criterios e instrucciones de la Gerente de la Agencia de Actividades en los asuntos que a continuación se relacionan:

- Criterio interpretativo de 11 de abril de 2019, relativo a la concreción de las deficiencias esenciales relacionadas en el artículo 20 de la ordenanza para la apertura de actividades Económicas en la Ciudad de Madrid de 28 de febrero de 2014.
- Criterio interpretativo relativo a la necesidad de contar con cuarto de basuras independiente para el almacenamiento de residuos sólidos en los centros de tratamiento sanitario de animales de compañía, aprobado el 19 de mayo de 2019.
- Criterio interpretativo de 11 de diciembre de 2019 relativo a la tramitación de actuaciones urbanísticas en establecimiento y locales con espectáculos o actividades previstas en la LEPAR (Ley 17/1997 de Espectáculos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid).
- Resolución de 10 de enero de 2019 conjunta del Coordinador General de Planeamiento, Desarrollo Urbano y Movilidad y la Coordinadora General de Medio Ambiente, Sostenibilidad y Movilidad, por el que se aprueba la Instrucción 1/2019 relativa a los criterios generales de aplicación en relación con las disposiciones establecidas en el artículo 32 de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano.

Durante el ejercicio 2019, se han tramitado un total de 1.165 recursos administrativos, comprendiendo tanto los recursos de reposición como extraordinarios de revisión contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de todas sus competencias, que suponen un incremento de un 6% respecto a la previsión.

Por lo que respecta a la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades, se han tramitado un total de 1250 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo nuevos expedientes sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial.

Asimismo y en ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la ciudad de Madrid, se han tramitado un total de 239 expedientes de petición de informes preceptivos de las entidades colaboradoras urbanísticas en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, saneamiento, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
RELACIONES CON LA JUNTA DE GOBIERNO Y EL PLENO	NÚMERO	3	3
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN INSTRUCCIONES, PROTOCOLOS Y NORMATI	PORCENTAJE	100	100
RECURSOS ADMINISTRATIVOS	NÚMERO	1100	1165
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	NÚMERO	650	1250
INFORMES PRECEPTIVOS ENTIDADES COLABORADORAS	NÚMERO	175	239

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 5. PROMOVER LA EFICAZ GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES: MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.

En el ejercicio 2019 la actividad contractual del organismo autónomo se ha materializado en un total de 34 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas.

Se han gestionado 1.194 accesos al edificio, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad, se han realizado 249 actuaciones de mantenimiento y 1 en relación con el inventario.

También se han realizado un total de 10.394 servicios de régimen interior 4.340 corresponden a conductores de incidencias que incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación, 6054 a servicios realizados por el Personal de Oficios de Servicios Internos y 2.770 han sido efectuados por los Agentes Notificadores de la Agencia.

En materia de gestión de personal se han tramitado 15 expedientes de alta de flexibilización horaria, 78 renovaciones de flexibilización horaria, 8 excedencias (por cuidado de familiar y cuidado de hijos), 3 reincreso procedente de excedencia, 6 expedientes de premio especial antigüedad, 1 permisos de lactancia, 1 por jubilación, 10 expedientes de celebración de asambleas sindicales, 3.709 solicitudes de vacaciones y días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4) y 2.960 permisos retribuidos conforme a lo establecido en artículo 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2019, y 21.345 incidencias relacionadas con el control horario.

En el año 2019 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se han tramitado 207 expedientes: Concursos y Libres Designaciones 9 Procedimientos que afectan a 22 puestos, Acuerdos Junta de Gobierno 5, adscripciones provisionales 15, adscripciones definitivas 30, ceses 57, atribuciones temporal de funciones 6, comisión servicios 3, concurso-oposición 16, programa de acumulación de tareas 19, programa de refuerzo temporal 22, provisión interinos 2, fallecimiento 1.

En materia de retribuciones se han tramitado un total de 1.278: cumplimiento de trienios 57, altas productividad 21, bajas productividad 14, permisos sin sueldo 23, reconocimiento servicios prestados 1, premios por años de servicio 6, reducciones de jornada 7, Ayudas Acción Social 1.128 concedidas y 21 denegadas. Además de las actuaciones realizadas para el cuadre y visto bueno mensual de la nómina se han tramitado 75 expedientes relativos a la nómina e IRPF (12 expedientes nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 14 de MUFACE, 12 de Cuotas Sindicales, 13 expedientes de IRPF y 12 embargos/retenciones judiciales).

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

En el año 2019 en materia de Seguridad Social se han tramitado 434 actos a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose: Altas Incapacidad Temporal 105, bajas Incapacidad Temporal 119, partes de confirmación Incapacidad Temporal 19, accidentes laborales 6, asistencias sin baja 1, expedientes maternidad 1, expedientes paternidad 2 y 181 actos realizados a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social: altas en afiliación 30, bajas en afiliación 37 y variaciones/modificaciones 82, notas/correos incidencias con la Tesorería General de la Seguridad Social 27, visitas presenciales a la Seguridad Social 5.

Durante 2019 han continuado vigentes 6 de los 7 equipos de trabajo que se iniciaron en el año 2017: Cita previa técnica personalizada; Redacción y gestión de la Carta de Servicios; Unidad Gestora Web; Declaración Responsable Telemática; Elaboración de Criterios de interpretación normativa e informes; Estudio de Protocolos Técnicos.

En 2019 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se ha realizado por parte del servicio de licencias y Consultas una actividad formativa para todo el personal técnico y jurídico de la Agencia tratando tanto la accesibilidad en locales y edificios de la Ciudad de Madrid como la protección del patrimonio histórico.

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

Por tanto se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2019, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.

En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado las siguientes actividades formativas: RE-01-2901-P Medios de intervención administrativa en las actividades económicas; RE-01-2316-P Régimen Jurídico de la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid; RE-01-2902-P Medios de intervención administrativa en las actividades económicas. Aspectos prácticos; RE-01-2900-P La Potestad sancionadora en la Agencia de Actividades; RE-01-2903-P Aplicación de la Normativa Sectorial con incidencia sobre las Actividades Económicas.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN TRAMITADOS	NÚMERO	55	34
ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO, SEGURIDAD E INVENTARIO	NÚMERO	1275	1444
MOVIMIENTOS DE ENTRADAS/SALIDAS DEL ALMACÉN DE MATERIAL	NÚMERO	18000	19000
SERVICIOS DE RÉGIMEN INTERIOR	NÚMERO	10000	10394
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE PERSONAL	NÚMERO	15419	28136
RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y PROVISIÓN	NÚMERO	167	207
RETRIBUCIONES	NÚMERO	1100	1389
SEGURIDAD SOCIAL	NÚMERO	687	434
EQUIPOS DE MEJORA	NÚMERO	8	6
ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACION INTERNO	NÚMERO	1	2
PLANTILLA INCORPORADA AL PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN CO	PORCENTAJE	50	50

**6. MEJORAR LA GESTIÓN ECONÓMICA OPTIMIZANDO LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS RELATIVOS A LA COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES Y LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE GASTO.**

Durante el ejercicio de 2019 se han realizado 74 trámites contables relacionados con las aportaciones de crédito al presupuesto del organismo, que han consistido en los siguientes: 10 documentos contables de compromisos concertados (CC), 32 de reconocimiento de derechos (DR), 16 aplicaciones de ingresos y 16 conciliaciones de ingresos.

Por otra parte se han tramitado 27 expedientes de pago, que comprenden, cada uno de ellos, tareas de elaboración de listas de ordenación, listas de pago, envío de órdenes a las entidades colaboradoras y conciliación de los apuntes bancarios generados con los contabilizados en el sistema SAP R/3.

El número total de documentos contables elaborados para la ejecución de los capítulos 1, 2 y 6 de gastos y los de ingresos relativos a las aportaciones, asciende a un total de 360, correspondientes a las fases de ejecución del gasto (autorización y disposición del gasto y reconocimiento y liquidación de la obligación), los de acumulación de los anteriores (AD y ADO), modificaciones de créditos, retenciones de crédito y los de ejecución del presupuesto de ingresos, así como anulaciones (barrados) de cualquiera de los anteriores.

La ordenación y ejecución del pago de dichos documentos se ha materializado de acuerdo a las aportaciones de ingresos recibidas a través de la tesorería, optimizándose los tiempos empleados en la tramitación de los expedientes de gasto según las necesidades existentes en cada momento y de acuerdo a un plan de disposición de fondos de la tesorería de la Agencia.

Por último cabe señalar que se ha tramitado el 100% de las devoluciones de ingresos y de avales correspondientes a expedientes recibidos en todos los casos en que ha sido procedente, continuándose con el plan de choque iniciado en el ejercicio anterior, que ha hecho posible la puesta al día de los mismos y que ha supuesto la resolución de un total de 2.303 expedientes.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
TRAMITACIÓN DE LAS APORTACIONES AL ORGANISMO	NÚMERO	44	42
EXPEDIENTES DE PAGO	NÚMERO	39	27
DOCUMENTOS CONTABLES CAPÍTULO I	NÚMERO	162	191
DOCUMENTOS CONTABLES CAPÍTULO 2	NÚMERO	183	127

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN				
DEVOLUCIONES DE INGRESOS Y DEVOLUCIÓN DE AVALES TRAMITADAS	PORCENTAJE	100	100	
<b>7. GARANTIZAR QUE EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES SE AJUSTA A DERECHO MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE LAS CORRESPONDIENTES VISITAS DE INSPECCIÓN Y LA EMISIÓN DEL POSTERIOR INFORME.</b>				
<p>En el año 2019 la Agencia de Actividades ha llevado a cabo 5 campañas de inspección: campaña locales de atención preferente 2019; campaña de inspección de navidad 2019-2020 en locales de ocio nocturno; campaña de inspección de locales denunciados por los vecinos que estén situados en zonas de protección acústica especial de la ciudad de Madrid.; campaña de inspección dirigida al control de la accesibilidad universal de las actividades de la ciudad de Madrid; campaña de inspección dirigida a alojamientos turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid.</p> <p>Además, se ha hecho un especial seguimiento de los locales conflictivos en estrecha colaboración con el Servicio de Inspección Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y con Policía Municipal (SIES y UID de Distritos).</p> <p>Los informes técnicos evacuados son los relativos a procedimientos sancionadores por infracciones de aforo de locales sujetos a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, procedimientos de disciplina urbanística, devolución de avales y de garantías e Impuesto de Construcciones Instalaciones y Obras, prescripción de infracciones urbanísticas, campañas de inspección, inspecciones de oficio, expedientes de peticiones e instancias, sugerencias y reclamaciones, informes solicitados por otras dependencias.</p>				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN REALIZADAS	NÚMERO	3	5	
INFORMES TÉCNICOS Y ASISTENCIA A PRECINTOS	NÚMERO	2100	3509	
INSPECCIONES CONJUNTAS	NÚMERO	150	48	
<b>8. CREACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS PARA LA INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO DE NORMATIVA, ASÍ COMO LA NORMALIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.</b>				
<p>La Agencia de Actividades ha asistido durante este año a 39 sesiones de la Comisión de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural (CPPHAN) y a 39 sesiones de la Comisión Local de Patrimonio Histórico (CLPH), habiéndose solicitado un total de 700 informes a ambas comisiones de patrimonio, tanto de expedientes tramitados directamente en la Agencia de Actividades como a través de entidad colaboradora urbanística y de expedientes de consultas urbanísticas especiales.</p> <p>El Consejo Rector del Organismo Autónomo ha celebrado en los meses de febrero, mayo y octubre de 2019 las sesiones ordinarias requeridas en sus Estatutos para la aprobación del Proyecto de Liquidación del Presupuesto del ejercicio 2018 y del Inventory, del proyecto de la Cuenta Anual del ejercicio 2018 y de la propuesta del Proyecto de presupuesto y de plantilla del personal del organismo para 2020, respectivamente.</p> <p>En 2019 la Comisión Técnica de Licencias, creada por Decreto de 21 de agosto de 2017 de la Alcaldesa por el que se regula su composición y funcionamiento como órgano colegiado con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación, control e interpretación en materia de normativa urbanística y sectorial que afecte al ámbito de las distintas formas de control urbanístico municipal, celebró una sesión en el mes de noviembre.</p> <p>Se ha procedido a la realización de todas las actuaciones que han sido necesarias para la normalización y adaptación de los modelos de la Agencia.</p>				
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO	
EXPTES. ELEVADOS A LAS COMISIONES DE PATRIMONIO HISTÓRICO MP	NÚMERO	700	700	
SESIONES DE CONSEJO RECTOR	NÚMERO	4	3	
COMISIÓN TÉCNICA LICENCIAS	NÚMERO	2	1	
NORMALIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN MODELOS ADAP	PORCENTAJE	100	100	



## **CUENTA GENERAL 2019**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**902. CONSORC. PLAN REHAB. Y EQUIP. DE TEATROS**



## PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2019

### MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CENTRO: 902 CONSORC. PLAN REHAB. Y EQUIP. DE TEATROS

#### SECCIÓN: 098 CULTURA Y DEPORTES

PROGRAMA: 33401 ACTIVIDADES CULTURALES

RESPONSABLE PROGRAMA: PRESIDENTE/A CONSORCIO.REHAB.DE TEATROS DE MADRID

#### MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

El Ministerio de Cultura, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid suscribieron el 19 de abril de 1994 un convenio para la creación del Consorcio para la Rehabilitación y Equipamiento de Teatros de Madrid, a cuyo texto prestó su conformidad el Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada el 27 de septiembre de 1993.

La creación del Consorcio obedeció a la necesidad de dotar al panorama escénico madrileño de unas infraestructuras adecuadas, procediendo a la rehabilitación de los teatros existentes, a fin de adecuarlos a las necesidades escénicas y de confort actuales. Todo ello con la finalidad de obtener una mayor captación de asistencia de público a los espectáculos teatrales.

La Junta de Gobierno del Consorcio de Rehabilitación y Equipamiento de Teatros de Madrid acordó el 15 de abril de 2015, la adaptación de sus Estatutos a lo dispuesto en la disposición final segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, y en los artículos 12 a 15 de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa. Tras la modificación de sus Estatutos, el Consorcio está adscrito al Ayuntamiento de Madrid, formando parte sus presupuestos de los Presupuestos Generales del Ayuntamiento y estando sometido al mismo régimen presupuestario, de contabilidad y control.

El Consorcio contaba con un presupuesto inicial de ingresos para 2019 de 375.000 euros, constituido por las aportaciones específicas asignadas a cada una de las tres Administraciones consorciadas (Comunidad de Madrid, Ayuntamiento de Madrid y Ministerio de Cultura y Deporte a través del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música), correspondiendo 125.000 euros a cada una. A la finalización del ejercicio, se reconocieron derechos por 375.000 euros, recaudándose 250.000 euros, al quedar pendiente de cobro la aportación de la Comunidad de Madrid. En el presupuesto inicial de gastos únicamente figuraba el Capítulo 7 "Transferencias de capital", con un crédito de 375.000 euros, destinado a financiar la convocatoria anual de ayudas a la rehabilitación de los teatros, en cumplimiento de los fines de la entidad previstos en el artículo 1 de sus Estatutos.

En el mes de febrero de 2019, se aprobó una modificación presupuestaria con la finalidad de incorporar al presupuesto de 2019, todos los remanentes de crédito existentes a 31 de diciembre de 2018, ya que todos los créditos tenían la consideración de financiación afectada; del importe total de la modificación (680.233 euros), 660.741 euros se destinaban a la financiación de las convocatorias de subvenciones para la rehabilitación de teatros (Capítulo 7) y 19.492 euros, para gastos corrientes derivados de la organización e instrucción de las mismas (Capítulo 2).

#### OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

##### 1. APOYO A LOS TEATROS DE MADRID A TRÁVES DE LA CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE LOS TEATROS DE MADRID

En el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de 26 de diciembre de 2018 se publicó la convocatoria de las ayudas del ejercicio 2018, para las actuaciones realizadas entre el 1 de septiembre de 2017 y 30 de junio de 2019, por un importe de 653.646 euros; las citadas ayudas están destinadas a financiar las obras encaminadas a mejorar las condiciones de seguridad y accesibilidad, así como la eficiencia energética y de las condiciones acústicas y de los equipamientos de los teatros y salas ubicadas en la Villa de Madrid. Por la proximidad a la finalización del ejercicio presupuestario a 31 de diciembre de 2018 solo pudo contabilizarse la fase "A" de autorización. Finalizado el día 29 de enero de 2019 el plazo de presentación de las solicitudes, el número de las ayudas solicitadas fue de 33, un 32% más que en la convocatoria anterior.

**OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN**

De las 33 ayudas solicitadas, se concedieron 18, por un importe total de 645.973 euros. Entre las mismas se pueden destacar las concedidas para la rehabilitación de los siguientes teatros: Gran Vía, 80.055 euros; La Latina, 76.964 euros; Infanta Isabel, 69.423 euros; Amaya, 68.673 euros; y, Reina Victoria, 50.137 euros. Al cierre del ejercicio no fue posible efectuar el reconocimiento de las obligaciones por estar pendiente de presentación la documentación justificativa de los gastos realizados por los beneficiarios de las subvenciones.

Por otra parte, el objetivo de apoyo a los teatros de Madrid a través de la convocatoria de ayudas a la rehabilitación de teatros de Madrid, no se ha podido cumplir ya que a 31 de diciembre de 2019 no se había efectuado la aprobación del gasto de las ayudas del año 2019 ni, por tanto, la publicación de la correspondiente convocatoria, aunque se habían iniciado las actuaciones previas a dichos actos.

El porcentaje de crédito autorizado total en el ejercicio 2019 (653.646 euros) con respecto a los créditos finales totales (1.055.233 euros) ha sido del 62%. El porcentaje de obligaciones reconocidas totales en relación con los créditos definitivos totales ha sido del 0% por los motivos indicados anteriormente.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN	REALIZADO
CONVOCATORIA DE LINEAS DE SUBVENCIÓN	NÚMERO	1	0

