

Plan de mejora regulatoria para la instalación de terrazas de hostelería en la ciudad de Madrid

Máster Dirección Pública- Local INAP



Ángela Pérez Brunete

Técnico Superior Administración General. Rama Jurídica. Prestando servicios en Ayuntamiento de Madrid

Tutor: Antonio Cholbi Cachá

ÍNDICE

Resumen ejecutivo	4
Introducción	10
1. Contexto	
1.1 Análisis del contexto económico y social	11
1.2 Las terrazas en Madrid	12
1.3 Análisis del contexto normativo y procedimental	13
1.4 Organización municipal y competencial	14
1.5 Misión y visión	18
2. Situación de partida: PROBLEMA A RESOLVER	20
3. Propuesta de mejora:	
3.1 Herramientas	24
3.2 Líneas estratégicas	24
3.2.1 Objetivos operativos y acciones	27
3.2.2 Costes de implantación	43
3.2.3 Cronograma	46
3.3 Indicadores de impacto	47
4. Bibliografía	50
5. Anexos	51

Agradecimientos

Cuando me planteé comenzar el máster de Dirección Pública Local y este plan de mejora, mi superior jerárquico me apoyó y creyó en su necesidad. Por ello, mi primer agradecimiento es para el que era Coordinador General de Economía hace ahora un año, y para sus sucesores, que han mantenido ese apoyo.

Sin embargo, el mayor agradecimiento se lo debo a mi compañera y amiga Cristina Goncer, que me animó a inscribirme en el máster y me ayuda siempre en mi día a día, aunque ya no trabajemos juntas.

A mi pequeño equipo de compañeras, que pese a las vicisitudes de los últimos tiempos siempre forman un grupo compacto y colaboran activamente para implementar las acciones propuestas en el plan y darme ánimos cuando no los tengo.

A mi tutor, Antonio Cholbi, porque me ha sorprendido con su rigor, meticulosidad y sobre todo, con la atención que me ha ofrecido. Sus indicaciones, siempre a tiempo, me han ayudado a estructurar y canalizar las ideas.

Por último, quiero dar las gracias a mis amigos y a mis padres por aguantar mis quejas y apoyarme en mis desvelos.

RESUMEN EJECUTIVO

En épocas de crisis económica, como la que actualmente está atravesando nuestro país, se abre una puerta a la reflexión, al análisis del por qué de las cosas, y del funcionamiento de los sistemas que antes se mostraban como válidos.

Ante este pensamiento me encontraba en el momento de plantear el tema de mi plan de mejora y su posterior desarrollo.

Durante más de tres años he ocupado el puesto de Secretaria de la Comisión Especial de Terrazas de Veladores de Madrid, y he participado en la modificación de la ordenanza vigente en dos ocasiones, por lo que esta es una materia que he trabajado mucho y cuya realidad empiezo a conocer bien.

Estas dos situaciones, la necesidad de reflexión sobre los procedimientos existentes y la situación de las terrazas en Madrid, me han llevado a elegir el presente plan de mejora.

En los últimos años, el paisaje de la ciudad de Madrid se ha visto en cierta medida transformado por la proliferación de terrazas de hostelería en sus calles. El impacto que la denominada ley antitabaco ha tenido en los hábitos de muchos consumidores, ha provocado que un gran número de establecimientos de hostelería y restauración hayan decidido instalar terrazas en la vía pública para dar respuesta a esta nueva realidad. Si a este hecho se le une la grave crisis que azota a nuestra economía, se explica que muchos empresarios han intentado diversificar y buscar nuevas vías, aportando fórmulas para rentabilizar sus negocios, que en muchas ocasiones no se corresponden con el marco normativo creado en una época diferente.

Paralelamente, se está produciendo un cambio del contexto normativo existente, que exige a las administraciones locales acometer modificaciones regulatorias notables buscando una flexibilización de las normas, así como cierta desregulación para las actividades económicas y los servicios. El inicio de este proceso se dio con la Directiva Europea de Servicios en el año 2006 y ya en el año 2012 se tradujo en las leyes de liberalización comercial y dinamización de la actividad económica en España y en nuestra Comunidad Autónoma.

El cambio de la realidad económico-social, del marco normativo y los continuos problemas de interpretación, así como la rigidez de la ordenanza de terrazas madrileña, provocan la necesidad de implantar un plan de mejora regulatoria para la instalación de terrazas de hostelería en Madrid.

La ciudad de Madrid se divide administrativamente en 21 Distritos, con una distribución del territorio y de la población muy diversa. Según el último padrón (2013) tiene 3.215.633 habitantes, el doble que la siguiente ciudad española, Barcelona, y cuatro veces más que Valencia. Es también la segunda mayor de la Unión Europea, solo por detrás de Berlín.

La actividad económica de la ciudad experimentó un constante crecimiento en la primera década del Siglo XXI y ahora está a la espera de salir de un periodo de contracción, aunque su PIB representa el 65,9 por ciento del conjunto de la Comunidad de Madrid y el 11,6 por ciento de España, situándose significativamente por encima del peso de su población en ambos territorios.

En cuanto a su estructura económica, cabe destacar que son las actividades de servicios, con el 85,9 por ciento de la actividad total, las que definen la estructura productiva de la Ciudad de Madrid. Dentro del sector servicios la importancia de la hostelería es del 3,6 %.

Estos datos demuestran la relevancia económica de la ciudad, así como de la actividad de hostelería y restauración, de la cual nos ocupamos en este plan de mejora. La incidencia de la mejora regulatoria en materias que afecten a este sector puede tener una incidencia económica relevante en la ciudad.

Respecto a los números concretos de terrazas, en 2012 había 3740 instalaciones autorizadas, con respecto a 2011 habían aumentado un 26%, y un 150% en relación al 2009, primer año del que se disponen datos. El incremento significativo del número de terrazas da una idea del cambio de modelo de negocio en muchos bares y restaurantes. En cuanto a su distribución territorial, existe cierta desigualdad ya que son los Distritos de la almendra central los que aglutinan mayor cantidad de terrazas, sobre todo, Centro, Retiro y Chamberí.

Este análisis no queda completo sin aportar los datos de incumplimiento y de instalación sin autorización en la vía pública, ya que más de un 38% de las terrazas inspeccionadas no contaban con la preceptiva autorización. La unión de este porcentaje con los datos de terrazas autorizadas nos muestra que en la ciudad en el año 2012 había más de 4.000 terrazas de veladores.

Las solicitudes de autorización de terrazas se presentan en las Juntas de Distrito, que tienen competencia para autorizar las instalaciones en las calles de su ámbito territorial. Sin embargo, esta competencia, que a priori no ofrece dudas, se complica cuando se analiza la titularidad de la vía, no siempre pública. En los casos de terrenos de titularidad privada, algunas licencias se otorgan por la Agencia de Licencias de Actividades de Madrid, aunque este hecho no es homogéneo en todos los supuestos. Paralelamente en el Ayuntamiento de Madrid, en los dos últimos años, se han producido cuatro reorganizaciones de la estructura y las competencias de la Junta de Gobierno y las Áreas. Todo ello ha conllevado una **confusión en cuanto a la atribución competencial** en esta materia concreta, estando la atribución de la coordinación de los Distritos dividida en dos órganos, la Coordinación General de Alcaldía y la Coordinación General de Economía y Empleo.

Estas situaciones han producido en muchas ocasiones falta de coordinación entre los Distritos, falta de criterios uniformes y homogéneos de interpretación y aplicación de las normas de terrazas, así como una falta de liderazgo y dirección en un tema tan palpable en la ciudad.

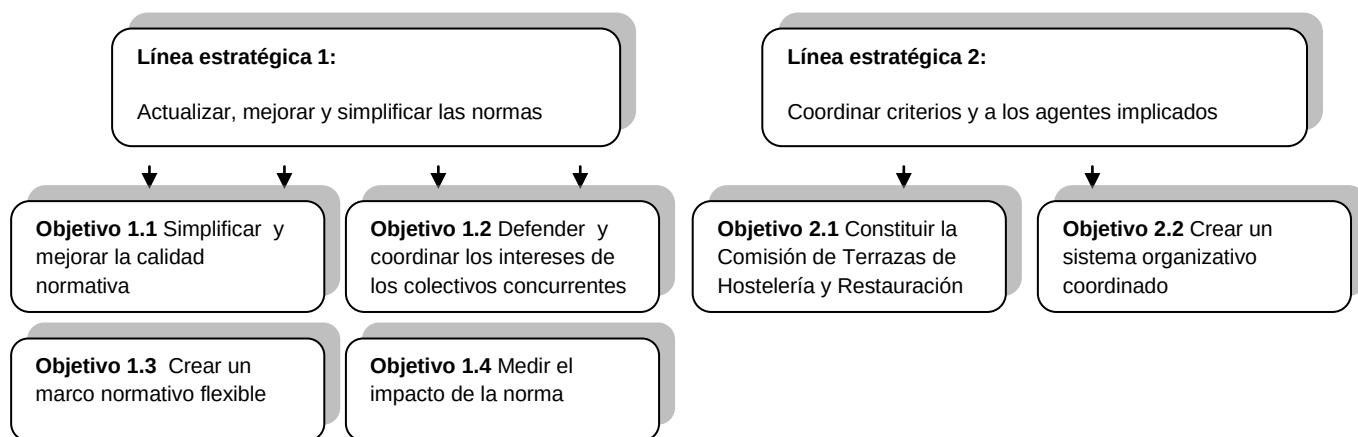
El plan de mejora se va a acometer desde la Coordinación General de Economía y Empleo, como órgano competente para regular normativamente las terrazas. Tras diversas reuniones se ha establecido el siguiente esquema de valores, visión y misión, que tiene su fundamento en subsanar los errores y disfuncionalidades detectados en los análisis realizados. Se pretende:

- Crear un sistema de **coordinación normativa y técnica**, así como de comunicación e interlocución con los Distritos, el resto de agentes municipales implicados y con los solicitantes de terrazas. Los **valores** que se promueven son: claridad en la aplicación de las normas y fluidez y homogeneidad en las comunicaciones.
- Instalar un sistema informático que genere una **base de datos** fiable, actualizada y sencilla de todas las instalaciones que hay en la ciudad. Los **valores** que se promueven son: igualdad de acceso a los datos para todos los interesados y análisis de las situaciones de manera inmediata.
- Analizar el **impacto** estético, acústico y práctico que tendrá dicho plan. Los **valores** que se promueven son: preservar el paisaje urbano de la ciudad y cuidar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

La **visión** de la solución pasa por contar con un **sistema de gestión ágil y eficiente en la resolución** de autorizaciones para la instalación de terrazas, así como un sistema de comprobación de los resultados, de coordinación de los agentes implicados y sobre todo, de incidencia en la vida de los ciudadanos.

En cuanto a la metodología empleada, se ha diseñado una planificación estratégica con un análisis DAFO previo. Se han empleado herramientas de análisis comparativo de la normativa y la situación de otras ciudades (o benchmarking), un estudio de los procesos de aprobación de normas y de modificación de procedimientos en la administración local, así como un sistema de análisis de costes y se ha diseñado un conjunto de indicadores de cumplimiento y gestión.

El mapa estratégico previsto, que contiene dos grandes líneas estratégicas, seis objetivos operativos y dieciocho acciones concretas, marca las directrices para desarrollar a lo largo de los años previstos en el cronograma el siguiente esquema:



El grueso de las acciones previstas, que pueden verse en el cronograma, tiene un marcado **carácter procedimental**, ya que, aunque todas juntas conformen un nuevo plan de acción, por separado muchas de ellas están previstas en procedimientos administrativos legales. Otras muchas, como la interlocución con los interesados o las reuniones de órganos directivos, no son más que meros procedimientos informales de funcionamiento y que dan cauce a acciones que se dan en las organizaciones.

Por lo tanto, este plan no pretende crear nuevas herramientas de trabajo o introducir procedimientos innovadores, si no que intenta sistematizar, coordinar, unificar y simplificar las actuaciones que se han venido realizando en muchos casos de manera independiente y descoordinada. Asimismo, se vale de las nuevas tecnologías ya implantadas en el Ayuntamiento de Madrid, para dar cauce a algunos sistemas de comunicación, información o coordinación. La publicación del Censo de Locales de Actividades o los sistemas de quejas y sugerencias online son algunas de las innovaciones propuestas.

En esta línea, el análisis de costes planteado no excede el ámbito municipal, y los costes de implantación han sido considerados teniendo en cuenta principalmente el coste de los salarios del personal adscrito al proyecto. Sólo en el supuesto de la aportación realizada por el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, se ha incluido en su proporción del proyecto un coste teniendo en cuenta las valoraciones que realizan sus servicios, y que incluyen amortización de alguno de los sistemas informáticos que emplean.

El análisis de costes se ha sistematizado en función de la aportación a cada una de las dos líneas estratégicas, del tiempo empleado de cada equipo, de los sueldos y del porcentaje de participación en las tareas.

Tal y como se deduce de la siguiente tabla, aunque se trata de un coste elevado, **141.180 euros**, no requiere ninguna aportación presupuestaria extraordinaria ni la tramitación de ningún contrato administrativo, basta con la dedicación de efectivos referida en el plan.

COSTE TOTAL	AÑO 2013	AÑO 2014	TOTAL
Línea estratégica1	40.993	40.993	81.986
Línea estratégica 2	20.119	20.119	40.238
Línea estratégica 2 (D.G.C.AC e IAM)	18.956		18.956
Total	80.068	61.112	141.180

La implantación está prevista para su realización en dos años, 2013 y 2014, tal y como se señala en el cronograma adjunto. Sin embargo, es necesario destacar que un gran número de acciones se han llevado a cabo en los primeros meses del año 2013 (10 de las 18 acciones), debido a diversos cambios políticos en la estructura municipal. Una decisión tomada por los órganos directivos precipitó la urgencia en la tramitación del nuevo sistema organizativo y en agosto de 2013 se ha aprobado la nueva ordenanza de terrazas. El resto de las acciones previstas siguen su curso.

			AÑO 1				AÑO 2			
	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.1.1	Crear un grupo de trabajo con expertos municipales	Tres meses								
1.1.2	Revisar textos por superiores jerárquicos y establecimiento de directrices políticas	Siete meses								
1.1.3	Adaptar el texto a las Directrices de Técnica Normativa y simplificación administrativa	Siete meses								
1.1.4	Incluir criterios normativos marcados por las normas de liberalización de los servicios	Siete meses								
1.1.5	Seguir el procedimiento jurídico- administrativo de aprobación de ordenanzas municipales	Tres meses								
1.2.1	Identificar a los colectivos afectados y a sus representantes	1 mes								
1.2.2	Reunir y especificar las reivindicaciones de cada colectivo	Tres meses								
1.2.3	Dar participación activa a los colectivos una vez que se haya aprobado la norma. Abrir vías de comunicación y	Un año y medio								

[illegible]

Por último, pero no menos importante, se ha descrito un análisis completo, acción por acción de los **indicadores de cumplimiento y resultado**, que permitirán medir el grado de satisfacción de los usuarios, el porcentaje de uso de los sistemas creados o el grado de cumplimiento de otras normas. Para completar el círculo analítico y los resultados de implantación del plan de mejora, se ha diseñado un grupo de **indicadores de impacto** que valorarán, con mayor perspectiva temporal, el cambio conseguido con el plan y las necesidades de mejora.

INTRODUCCIÓN

¿Por qué?

Este plan de mejora intenta avanzar en la simplificación, la flexibilización de los procedimientos y la unificación de criterios técnicos para la instalación de terrazas de hostelería en la ciudad de Madrid. Asimismo, busca la implantación de un sistema de información actualizado y dinámico de las terrazas madrileñas, que sea accesibles a todos los ciudadanos en tiempo real.

El análisis de propuesta de modificación normativa y posterior seguimiento se enmarca en una serie de actuaciones regulatorias puestas en marcha en el Ayuntamiento de Madrid, con el fin de dar cumplimiento a las directrices marcadas hace unos años por la denominada Directiva Europea de Servicios (Directiva 2006/123/CE). Esta Directiva ha sido traspuesta en la mayoría de sus términos en el ordenamiento jurídico español, y en sus líneas han ahondado posteriormente diversas leyes estatales y autonómicas flexibilizando los procedimientos y permitiendo la rápida instalación de actividades económicas. La Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios y la Ley de dinamización de la actividad comercial en la Comunidad de Madrid, de 12 de junio de 2012, han marcado retos importantes para las Administraciones Públicas, en este caso madrileñas, al eliminar trabas administrativas y legales, así como requisitos técnicos para la implantación de actividades económicas.

En este contexto, es imprescindible hacer referencia a la crisis económica actual, que ha provocado que muchos empresarios busquen nuevas fórmulas para rentabilizar sus negocios. Si a ello se le une el fuerte impacto que ha tenido para los establecimientos de hostelería y restauración la ley antitabaco, Ley 42/2010, de 30 de diciembre, nos encontramos ante una situación nueva que las normas elaboradas por el Ayuntamiento de Madrid han de afrontar.

El objetivo es crear marco regulatorio que pueda conjugar la instalación de terrazas de hostelería en Madrid para el disfrute de los usuarios y la dinamización de la hostelería, con el derecho de los vecinos al descanso, a un paisaje urbano armonioso y equilibrado y con la seguridad en las instalaciones.

Se pretende dar una solución jurídica más flexible, sencilla y ágil que traiga consigo la participación de todos los agentes implicados en la materia, ya sean internos o externos. Esta participación aumenta las vías de acceso a los servicios que les afectan a los ciudadanos en general, y a los usuarios de las terrazas, a los viandantes, a los vecinos y a los hosteleros en particular.

Posteriormente, se tiene intención de crear un sistema de coordinación que permita una aplicación de la norma unitaria, así como un uso que de acceso a toda la información en tiempo real de las terrazas madrileñas y sus

características, a través de las nuevas tecnologías y del empleo de nuevos conceptos del tratamiento de datos online.

1. CONTEXTO

1.1 Análisis económico y social

La Ciudad de Madrid ocupa un espacio de 604,3 kilómetros cuadrados y se divide administrativamente en 21 Distritos, con una distribución del territorio y de la población muy diversa. El Distrito de Centro con una extensión de 5,24 kilómetros cuadrados, Chamberí con 4,69 o Retiro con 5,38 kilómetros cuadrados son de los más pequeños frente a Distritos como Fuencarral-el Pardo, Moncloa-Aravaca o Villa de Vallecas, que cuentan con 243,45, 44,93 y 51,56 kilómetros cuadrados respectivamente.

Madrid según el último padrón (2013) tiene 3.215.633 habitantes, el doble que la siguiente ciudad española, Barcelona, y cuadriplica la de Valencia. Es también la segunda mayor de la Unión Europea, solo por detrás de Berlín. Con el 6,9 por ciento de la población de España, es de las grandes ciudades europeas la que mayor porcentaje de población concentra sobre el total de su respectivo país.

La actividad económica de Madrid, que experimentó un constante crecimiento en la primera década del Siglo XXI, está a la espera de salir de un periodo de contracción. Si en 2011 se consiguió una cierta recuperación, en 2012 volvió a registrar un crecimiento de signo negativo, producto en buena medida de las importantes medidas de consolidación fiscal llevadas a cabo por todas las administraciones públicas.

El Producto Interior Bruto (PIB) de la Ciudad de Madrid en 2011 se estimó en 124.780 millones de euros, lo que representa el 65,9 por ciento del conjunto de la Comunidad de Madrid y el 11,6 por ciento de España, situándose significativamente por encima del peso de su población en cada uno de los dos territorios.

La industria, principalmente gráfica, energética, química, de transporte y electrónica, aporta el 7,9 por ciento de la producción, y la construcción, con un gran dinamismo en años anteriores pero en retroceso en los últimos, el 6,1 por ciento. Sin embargo, son las actividades de servicios, con el 85,9 por ciento de la actividad total, las que definen la estructura productiva de la Ciudad de Madrid. Dentro de la actividad servicios la importancia de la hostelería es 3,6 % de la actividad total. Este dato da una idea de la relevancia de este sector en la economía madrileña.

1.2 Las terrazas en Madrid

En el año 2009 había 1.495 autorizadas, en 2010 eran 2.443, la cifra se incrementó un 63% en tal sólo un año. En 2011 el dato de autorizadas es 2.962 (en este caso el incremento fue de 21%). En 2012 había 3.740 terrazas autorizadas, con respecto al año anterior han aumentado un 26%, y con respecto al 2009, primer año del que se disponen datos, hay un incremento del 150%.

Por Distritos, pese a la diversidad del territorio ya mencionada, la distribución de las terrazas es mucho más homogénea, y en todos hay hosteleros con interés en este tipo de instalaciones (véase Anexo A). Sólo destaca Centro con más del doble (15%) de los siguientes Distritos (8% Chamberí y Chamartín), dadas sus peculiares características al ser el centro de la capital y tener la mayoría de las plazas principales, los museos, los teatros y los lugares de ocio y turismo de la ciudad, lo que explica su alto grado de ocupación del terreno con terrazas.

Pese a estos datos, no se puede obviar que en Madrid hay muchas más terrazas de las autorizadas, tal y como muestran los datos de la Agencia Tributaria de Madrid y de los Distritos.

Según información ofrecida por la Agencia Tributaria, se cobra por el uso del dominio público, se tenga o no autorización. De los datos ofrecidos se desprende que en 2012 se hicieron 872 actas y expedientes sancionadores por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local con terrazas de veladores, mesas y sillas, lo que supuso una recaudación de más de 2.181.000 euros por incumplimientos: instalar terrazas sin autorización o exceder el ámbito autorizado. Esta cantidad es la más elevada de la serie temporal para la que se poseen datos.

Tabla 1: Recaudación por ocupación del dominio público sin autorización

Año	Cantidad recaudada en euros
2007*	1.362.104
2008	914.803
2009	802.769
2010	1.055.993
2011	614.209
2012	2.181.000

* año de entrada en vigor de la ordenanza vigente

Según las inspecciones realizadas por los Distritos (la Policía Municipal y los técnicos del Distrito realizan una campaña anual de inspección) en el año 2012 en Madrid, el 38% de las terrazas inspeccionadas no tenían autorización, por lo que existen en Madrid muchas más terrazas de 4.000, lo que supone un elevado peso en el sector económico de hostelería y restauración (véase Anexo B).

1.3 Análisis del contexto normativo y régimen jurídico

El artículo 132 de la Constitución Española se refiere a los bienes de dominio público y a la necesidad de regular su régimen jurídico por ley, y el 149.1.13º y 18º atribuye competencia exclusiva al Estado, entre otras, en materia de planificación de la actividad económica general, bases del régimen de las Administraciones Públicas y concesiones administrativas. Estas materias son aplicables a la regulación de la instalación de terrazas de hostelería y restauración en terrenos de dominio público, ya que por un lado se debe de tener en cuenta el tipo de actividad a la que se permite instalar terrazas y por otro, el régimen jurídico y las condiciones técnicas del uso de los terrenos de dominio público.

Por ello, el marco competencial que ha de analizarse es amplio, y depende del ámbito de la materia a la que atendamos. En concreto, le son de aplicación, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local en cuanto a las competencias para sus bienes de dominio y uso público (artículos 79 a 82); la Ley 33/2003, de 3 de noviembre de Patrimonio de las Administraciones Públicas y la Ley Modernización del Gobierno Local del año 2003, Ley 57/2003, de 16 de diciembre, para lo relativo a las cuantías de las sanciones máximas a imponer.

Asimismo, es obligada, tal y como se comenta en el objeto de este plan de mejora, la referencia a la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, ya que ha tenido una influencia directa en el cambio de costumbres y de consumo de muchos fumadores.

En el ámbito regional es de referencia la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas y sus Decretos de desarrollo, aunque tras la Directiva de Servicios de la Unión Europea eliminó trabas y limitaciones establecidos en la LEPAR. Existen otras normas que en una u otra medida se han de tener en cuenta como la ley de defensa de los consumidores o las leyes y normas de protección acústica regional, así como el Decreto madrileño que regula el procedimiento sancionador.

En la ciudad, tres ordenanzas tienen influencia en la materia de terrazas y sus derivadas, la Ordenanza Reguladora de las Terrazas de Veladores y Quioscos de Hostelería, de 21 de diciembre de 2006, la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica de 25 de febrero de 2011 y por último, la que regula la tasa por uso privativo del dominio público, Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, de 2001.

En cuanto a la normativa aplicable para el régimen jurídico, como las autorizaciones que se expiden para instalar las terrazas en suelo público **no son licencias urbanísticas**, se tramitan conforme a las reglas del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales (Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio) e implican la autorización administrativa especial, adoptándose la denominación genérica de autorización. Por ser una autorización **administrativa especial discrecional**, el fundamento está en el artículo 8 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955 (RSCL).

De este modo, el punto de partida es que el particular **carece de un derecho preexistente a implantar una terraza de veladores**. Será la Administración la que, valorando el interés público existente, que se manifiesta en lo relativo a la seguridad, la no perturbación del medio ambiente, o los aspectos de la estética urbana, decida otorgar la autorización, pudiendo además limitar su vigencia a un plazo determinado y someterla a condiciones determinadas de manera que el incumplimiento de las mismas tendrá como consecuencia su revocación en los términos del artículo 16 del RSCL.

En el caso de las terrazas en dominio privado se aplicará la **normativa urbanística** en coordinación con las disposiciones aplicables de la Ordenanza de Terrazas de Veladores y Quioscos de Hostelería.

1.4 Organización municipal y competencial

Al Ayuntamiento de Madrid tiene a su servicio más de 27.000 trabajadores. Está estructurado en seis Áreas de Gobierno y 21 Distritos, la estructura general se detalla en el primer organigrama del Anexo C y la de los Distritos en el segundo esquema. En los últimos dos años, debido a diversas circunstancias políticas, se han producido cuatro reestructuraciones del gobierno municipal y de sus competencias, quedándose todas las materias distribuidas en esas seis Áreas de Gobierno.

En materia de terrazas y quioscos de hostelería, desde el punto de vista competencial, existe cierta dispersión, ya que las **competencias directas** de autorización están en los **Distritos**, según el Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 24 de enero de 2013. Asimismo, las licencias para las terrazas instaladas en suelo privado se otorgan por algunos Distritos y otros por la **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades**, sin existir un criterio claro para saber quién ha de otorgarlas, aunque con carácter general, la competencia se considera incluida dentro del ámbito de responsabilidades del AGLA, tal y como se determina en la Instrucción de Gerente del AGLA.

El **Área de Economía, Hacienda y Administración Pública**, posé atribuciones, entre otras, en materias como promoción económica y desarrollo empresarial,

fomento y calidad del empleo o comercio, en virtud de lo establecido en el Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 10 de mayo de 2013. Este Acuerdo **no le atribuye competencia directa** para regular la materia objeto de estudio. Sin embargo, se ha entendido por los distintos servicios del Ayuntamiento, tras las diversas modificaciones de los acuerdos de competencias en los que se excluía y se incluía, que la instalación de terrazas y quioscos de hostelería corresponde a este Área. Máxime cuando existe una competencia específica dentro del Área de Economía, Hacienda y Administración Pública, referida a la Comisión Especial de Terrazas de Veladores, cuya presidencia recae en la Coordinadora General de Economía y Empleo, según el Decreto de su creación y ulteriores modificaciones, que sí atribuye competencias directas para autorizar en ciertos supuestos.

Esta Comisión prevista en la Disposición Adicional Segunda de la Ordenanza Reguladora de Terrazas de Veladores y Quioscos de Hostelería de 21 de diciembre de 2006, tiene capacidad decisoria para resolver las solicitudes de instalación de terrazas de veladores en emplazamientos en los que, no cumpliéndose los requisitos exigidos en los artículos 15.1 y 16, referidos al régimen de distancias y modalidades de ocupación, concurran especiales circunstancias de carácter turístico, comercial, de seguridad, paisajístico, cultural o social que aconsejen su concesión. El resto de los requisitos exigidos por la ordenanza de terrazas serán, en cualquier caso, de obligado cumplimiento.

De este modo, nos encontramos con una competencia distribuida del siguiente modo:

- Concesión de autorizaciones para la instalación de terrazas y quioscos de hostelería y restauración: los 21 Distritos.
- Concesión de autorizaciones para la instalación de terrazas de hostelería y restauración en circunstancias especiales: Comisión Especial de Terrazas de Veladores, dentro de la Coordinación de Economía y Empleo. Los supuestos se remiten por los Distritos.
- Concesión de licencias para terrazas en terreno privado: Agencia de Gestión de Licencias de Actividades, aunque algunas se están otorgadas por los Distritos en algunas ocasiones.
- Regulación de la normativa en la materia y coordinación: Coordinación General de Economía y Empleo dentro del Área de Economía, Hacienda y Administración Pública. Esta competencia se considera de manera implícita.

En mandatos electorales anteriores, esta última competencia le correspondía al Área Delegada de Coordinación Territorial, sin embargo, en 2011 se produjo un cambio en la estructura del gobierno municipal que trajo la desaparición de la misma, y se unificaron de manera implícita la competencia de la Comisión

Especial de Terrazas de Veladores y la coordinación y regulación normativa en la Coordinación General de Economía y Empleo. **Órgano encargo de acometer este plan de mejora**, tal y como se va a describir a continuación.

Dentro de la Coordinación General de Economía y Empleo, las competencias en materia de terrazas de hostelería y restauración se ejercen y distribuyen del siguiente modo:

- La **Coordinadora General** es la presidenta de la Comisión Especial y la impulsora de todas las labores normativas y de coordinación.

La Coordinadora tiene un gabinete técnico integrado por cinco personas, aunque sólo tres de ellas ejercen funciones en relación con la instalación de terrazas de hostelería y restauración:

- La **consejera técnica y redactora de este plan** de mejora, ejerce las labores de Secretaría de la Comisión Especial, la tramitación del expediente administrativo de creación de la nueva ordenanza de terrazas y redacta los informes en materia de interpretación de la ordenanza actual que se plantean por los Distritos. Así mismo, recopila la información sobre la campaña de inspección anual realizada por los Distritos.
- Dos **auxiliares administrativos**, que ejercen todas las funciones de comunicación, recepción, registro, archivo de los expedientes administrativos tramitados en la Coordinación, así como, labores de asistencia a la consejera técnica.
- Se pretende integrar a un **funcionario del grupo A1** de la misma Coordinación a tiempo parcial para colaborar en el ámbito de las terrazas de veladores.

Sin embargo, la Coordinación General de Economía no sólo desempeña labores en esta materia. Tal y como se aprecia en el cuadro tercero del Anexo C, bajo su estructura se encuentra la Dirección General de Comercio y Desarrollo Económico, el Organismo autónomo Agencia para el Empleo de Madrid, la Empresa Mixta de Mercados Centrales de Abastecimiento de Madrid, S.A. (MERCAMADRID) y el Consorcio Institución Ferial de Madrid (IFEMA).

A la Coordinadora General de Economía y Empleo le corresponden directamente por delegación de la Junta de Gobierno, las siguientes competencias:

1. En materia de economía:

- a) La planificación, dirección y puesta en marcha de proyectos que abarquen dos o más órganos u organismos adscritos al Coordinador General.
- b) La interlocución con aquellas asociaciones, instituciones y organismos en el ámbito de la economía que desarrollen actividades que se consideren estratégicas para la ciudad de Madrid.
- c) El impulso, la coordinación y seguimiento de los Planes de Acción para la promoción económica y comercial de la ciudad de Madrid, así como la realización de actividades y la prestación de servicios relacionados con tal fin.
- d) La interrelación del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública con las diferentes Administraciones públicas y organizaciones con competencia sobre la economía de la ciudad de Madrid.
- e) Elaborar proyectos de normas reguladoras y otras disposiciones en el ámbito de sus competencias.
- f) Coordinar la actuación de los Distritos en materia de comercio.
- g) Fijar criterios de actuación común dirigidos a los Distritos en el ejercicio de las competencias que tienen atribuidas en materia de comercio, pudiendo dictar instrucciones generales para mejor desarrollo de las mismas.

2. En materia de empleo:

- a) La interrelación del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública con las diferentes Administraciones públicas y organizaciones con competencia sobre el empleo en la ciudad de Madrid.
- b) Promover actuaciones municipales de coordinación e impulso orientadas a la creación de empleo por el tejido empresarial.
- c) El impulso, dirección y funcionamiento del Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo de Madrid.

Del Coordinador General de Economía y Empleo depende la Secretaría Permanente del Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo de Madrid.

3. En materia de desarrollo económico:

- a) Colaborar activamente con otras Administraciones públicas y entidades interesadas en el objetivo de incrementar y mejorar la dotación de infraestructuras empresariales de la ciudad de Madrid.

- b) Fomentar Madrid como espacio para la inversión productiva.
- c) Coadyuvar a una mayor internacionalización de la economía de la ciudad de Madrid, a través del fomento de la presencia de las pequeñas y medianas empresas en los mercados exteriores y la búsqueda de nuevas inversiones, nacionales y extranjeras, para la ciudad.
- d) Fomentar la participación del Ayuntamiento de Madrid en todos aquellos proyectos y programas europeos con incidencia en el desarrollo económico de la ciudad.

Por todo ello, el gabinete adjunto tiene la labor de preparar y dar curso a todos informes, expedientes y gestiones, así como interlocución con todos aquellos agentes que estén implicados en alguno de los asuntos mencionados. Dentro del gabinete, además del equipo mencionado, también cuenta con un Asesor del grupo municipal popular y un consejero técnico para los asuntos de innovación tecnológica.

1.5 Misión y visión

En este complejo contexto organizativo, se reconoce como necesario clarificar cuál es el órgano que ha de acometer el plan de mejora, y sobre todo, en qué sentido. Dado que los Distritos, competentes para las autorizaciones son ejecutores de la norma, pero no tienen competencia para regular y que la Comisión Especial, es un órgano con competencias muy limitadas, se considera que es la **Coordinadora General de Economía y Empleo**, con su **gabinete técnico**, quién ha de desarrollar las líneas de acción del plan y coordinar las actuaciones que se obtengan en el desarrollo de los objetivos operativos. Todo ello en consonancia con las competencias atribuidas por los Acuerdos de la Junta de Gobierno anteriormente mencionados.

El por qué se contesta a la vista del contexto expuesto, ya que en Madrid no existe actualmente un órgano que ejerza efectivamente labores de **coordinación normativa o técnica**, la norma se aplica por los 21 Distritos sin directrices claras, y en ocasiones, cuando las plantean no existe un órgano técnico cualificado que las responda. **Tampoco se realiza una valoración del impacto** de la norma en la ciudad, y aunque se recopilan datos de inspección de terrazas, tampoco se difunden o emplean para mejorar la aplicación de la ordenanza y que tenga una incidencia en la ciudad. Por último, no existe una **base de datos o fuente de información conjunta** que permita conocer la situación en tiempo real o bastante actualizado de las terrazas de hostelería y restauración en Madrid.

Por todo ello, la **misión de la Coordinadora General de Economía y Empleo y de su Gabinete Técnico** es desarrollar un plan de mejora **coherente, sencillo y claro**, que responda a las principales cuestiones con objetividad y

teniendo en cuenta la realidad tan compleja de la organización en la que se pretende implementar. Para ello se busca:

- Crear un sistema de **coordinación normativa y técnica**, así como de comunicación e interlocución con los Distritos, el resto de agentes municipales implicados y con los solicitantes de terrazas.

VALORES



- Claridad en la aplicación de las normas
- Fluidez y homogeneidad en las comunicaciones
- Instalar un sistema informático que genere una **base de datos** de terrazas fiable, actualizada y sencilla de todas las instalaciones que hay en la ciudad.

VALORES



- Igualdad de acceso a los datos para todos los interesados.
- Análisis de las situaciones de manera inmediata
- Analizar el **impacto** estético, acústico y práctico que tendrá dicho plan.

VALORES



- Preservar el paisaje urbano de la ciudad
- Cuidar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

La **visión** de este plan, con la intervención de la Coordinadora General de Economía y Empleo y su gabinete, es contar con un sistema de gestión ágil y eficiente en la resolución de autorizaciones para la instalación de terrazas, así como un sistema de comprobación de los resultados, de coordinación de los agentes implicados y sobre todo, de incidencia en la vida de los ciudadanos. Se deben de marcar hitos e indicadores de impacto en la movilidad de los viandantes, en la productividad y rentabilidad del sector hostelero, así como en el paisaje urbano de la ciudad. Estas últimas valoraciones deberán ser establecidas para valorar en un plazo superior al de índices de gestión.

2. SITUACIÓN DE PARTIDA. PROBLEMA A RESOLVER

Tras el análisis del contexto realizado y teniendo en cuenta los datos aportados por los diferentes agentes implicados, es claro que existen ciertos problemas que es necesario afrontar o resolver por la unidad competente y sobre todo, desde el punto de vista de la redactora de este plan de mejora, que será la que lo implemente.

Normativamente existían los siguientes problemas:

- El régimen jurídico de las terrazas en terreno privado y terreno público se mezcla en la ordenanza actual, por lo que no queda claro qué régimen se le aplica a cada supuesto, cuáles son las disposiciones técnicas e incluso existen dudas sobre los órganos competentes para autorizar, pese a la Instrucción del Gerente de AGLA para que las licencias en terreno privado se otorguen por la Agencia. Así, dependiendo de la opinión del Distrito las solicitudes de terrazas en terreno privado se remiten al AGLA o lo resuelven ellos.
- Existen normas sectoriales como la Ordenanza de Contaminación Acústica que establecen infracciones por incumplimientos en materia acústica que también se recogen en la actual ordenanza de terrazas, lo que provoca una duplicidad de regímenes sancionadores por mismos hechos.
- Falta de claridad y coordinación de los criterios técnicos redactados, especialmente en Distritos con falta de dirección política o con geografías peculiares.

Existe una regulación que no permite definir exactamente qué es un toldo, ya que se permiten ciertos cerramientos laterales, ello ha provocado que muchos Distritos hayan autorizado la instalación de verdaderas construcciones en medio de la vía pública.

No se permite anclar las instalaciones en la vía pública, sin embargo, muchas de las instalaciones están ancladas al suelo. Tampoco permite la norma instalar tarimas ni cubrimientos del suelo con alfombras o piezas textiles, pero existen muchas en la ciudad.

Organizativamente, como ya hemos visto, existen diversos órganos que participan en la toma de decisiones, pero no se da una coordinación clara ni eficaz. No existe una metodología para los sistemas de comunicación entre los Distritos y el órgano con competencia para regular e interpretar las normas (la Coordinación de Economía y Empleo). A esta situación se le añade la complejidad provocada por una estructura tan amplia como la del Ayuntamiento de Madrid, ya que existe un órgano, la Coordinación General de Alcaldía, con

competencias genéricas en materia de coordinación territorial (ver acuerdo de competencias), por lo que se le deben comunicar las actuaciones e instrucciones que se desarrollen y tengan en esa línea.

Desde el punto de vista del **cumplimiento**, se ha analizado en el contexto la existencia de un gran incumplimiento de la norma, existe un 38% de terrazas inspeccionadas por los Distritos que no tienen autorización. Asimismo, la Agencia Tributaria ha recaudado en el año 2012 su máximo histórico por incumplimientos en materia de terrazas en vía pública, tanto por exceso de ocupación como por ocupación sin autorización.

Problema	Causa	Sujeto
Confusión normativa de aplicación a terrazas en suelo privado	No está clara la materia a aplicar	Distritos y AGLA
Posible duplicidad de regímenes sancionadores	Existen varios regímenes aplicables a la misma realidad	Instructores de expedientes sancionadores: Distritos y Comunidad de Madrid
Falta de coordinación criterios técnicos y de impactos de la norma	No hay un órgano que realice la coordinación de la aplicación de la norma	Coordinación Economía y Empleo
Confusión competencial	No hay acuerdos de competencias con atribuciones específicos	Titulares de Áreas de Gobierno de quien dependen las competencias: no hubo acuerdo de atribución
Falta cumplimiento de la normativa	Se da un gran incumplimiento de la norma por complejidad técnica, por tiempo desde que se solicita la autorización, etc.	Titulares de establecimientos

Para completar este estudio, identificar todos los problemas, cuantificar su importancia y también de las variables positivas que se van encontrando en el desarrollo de este plan de mejora, se va a realizar un **análisis DAFO** (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Para llegar a estas conclusiones se ha tenido en cuenta la experiencia acumulada de la redactora del plan, de los técnicos de los Distritos con competencia en vías públicas, así como de los participantes en un grupo de trabajo de diversas áreas que se reunieron en el año 2012 con el fin de redactar una nueva ordenanza de terrazas, pero que fue paralizada por los cambios de gobierno acaecidos en la organización municipal.

La puntuación asignada a cada ítem está entre 1 y 5.

Debilidades

Falta de coordinación entre los agentes implicados: 4

La instalación y uso de terrazas en vía pública provoca ruidos y otras externalidades: 4

Aumenta la necesidad de análisis de los proyectos presentados por los técnicos: 3

Falta de análisis del impacto que provoca la norma: 3

Puntuación: 14 puntos

Amenazas

Situación económica global de crisis, lo que provoca: 3

Uso del espacio público excesivo para uso privativo, sin posibilidad de otros usos (oposición de colectivos afectados): 4

Degradación del paisaje urbano por exceso de instalaciones: 3

Falta de evaluación y retroalimentación una vez se haya aprobado la norma: 2

Puntuación: 12 puntos

Fortalezas

Cambio de hábitos de fumadores como principales usuarios de terrazas y buen clima Madrid: 4

Apoyo del "sector" afectado por la norma (hostería y restauración): 4

Experiencia acumulada y análisis permanente: 2

Voluntad de los técnicos de vías públicas y de los concejales de Distrito (órganos decisores) de colaborar en la nueva regulación: 3

Uso de terrazas para crear imagen ciudad moderna y abierta: 1

Puntuación total: 14 puntos

Oportunidades

Normativa europea, estatal y autonómica que promueve la libertad de establecimiento: 5

Momento económico que provoca la innovación y las nuevas ideas en los negocios para promocionar la economía: 3

Impulso político y motivación del equipo de trabajo: 4

Herramientas y aplicaciones informáticas que permiten un desarrollo avanzado de bases de: 2

Puntuación total: 14 puntos

De la matriz DAFO nos atrevemos a afirmar, después del análisis de los distintos factores complejos que entran en juego, que partimos de una situación de **ilusión** con el ánimo de afrontar la resolución de los problemas a los que nos enfrentamos. Aunque la situación de partida es compleja, ya que las debilidades se equiparan a las fortalezas, la falta de coordinación entre los agentes implicados o las externalidades que provocan las terrazas son considerables. Sin embargo, las oportunidades sí que superan a las amenazas que se plantean, al preverse que con una reestructuración del sistema y una nueva normativa se pueda afrontar satisfactoriamente la situación. Por todo, el plan de mejora habrá de centrarse en los puntos débiles como la coordinación de criterios técnicos o el impacto que generan las terrazas en la ciudad, para mejorar la situación y que se produzca un beneficio considerable y apreciable.

3. PROPUESTA DE MEJORA

3.1 Herramientas

Para resolver los problemas y afrontar los retos y oportunidades identificados, se procede a realizar un proceso de planificación estratégica, según el cual se diseña un **mapa estratégico** con las líneas de actuación y su desarrollo en objetivos operativos y acciones.

El proceso de planificación ha de venir necesariamente del análisis DAFO realizado, así como de la utilización de otras herramientas como el análisis comparativo con otras ciudades (o benchmarking), del estudio de los procesos de aprobación de normas y de modificación de procedimientos en la administración local.

En primer lugar, se desarrollará un mapa estratégico con dos líneas estratégicas como máximas aspiraciones y su posterior desarrollo. Cada objetivo operativo y sus acciones han de especificarse, y traer los costes asociados así como los indicadores de gestión e impacto que han de evaluar los resultados.

En cada una de las acciones se irán incluyendo los respectivos indicadores de volumen y de rendimiento, así como medidas de percepción y satisfacción de los servicios, denominados indicadores de cumplimiento. Posteriormente, una vez desarrollada la planificación se desarrollarán los indicadores de impacto, que buscarán medir y analizar la consecución de la estrategia planeada y su repercusión en el ámbito que pretende mejorar.

Hay que **destacar una peculiaridad** de este plan de mejora, ya que las acciones marcadas para la consecución de objetivos se están realizando paralelamente a la redacción del plan. Existen motivos políticos que han impulsado la aprobación de la **nueva ordenanza de terrazas**, con unos plazos diferentes a los que se marcaron en primera instancia cuando comenzó a fraguarse este trabajo. En cualquier caso, vista la necesidad de trabajar de manera más ágil, se ha considerado utilizar este factor como una **oportunidad** para ir analizando la implantación del plan de mejora a medida que se van exponiendo los objetivos y las acciones.

3.2 Líneas estratégicas

Analizado el contexto y la situación de partida, se considera en línea con las oportunidades encontradas, marcar **dos** líneas estratégicas de trabajo, las cuales, se dividirán a su vez en objetivos operativos y diversas acciones que mostrarán los pasos concretos a realizar para resolver los problemas a los que nos enfrentamos. Para definir este mapa estratégico se ha valorado establecer **pocas líneas y objetivos sencillos** y claros, para desarrollarlos con profundidad en las acciones.

La primera línea estratégica hará referencia a la actualización, mejora y simplificación de la normativa aplicable, ya que ha quedado constatada la necesidad de modificar el contexto normativo actual. La segunda línea estratégica irá encaminada a su aplicación práctica y al establecimiento de sistemas de coordinación, así como a la modificación de los procedimientos internos y de comunicación.

Línea estratégica 1. **Actualizar, mejorar y simplificar las normas.**

Línea estratégica 2. **Coordinar criterios y a los agentes implicados.**

Las líneas estratégicas, con el fin de concretarse, se han de dividir en objetivos operativos, que marcan metas más sencillas y abarcables y de manera conjunta, llevan a la consecución de la línea estratégica definida. Por otro lado, no se debe olvidar que cuanto más claros sean estos objetivos y las acciones que los desarrollen, más asumible serán los compromisos a adquirir para alcanzar el plan de mejora propuesto.

Objetivo operativo 1.1 Simplificar y mejorar la calidad normativa.

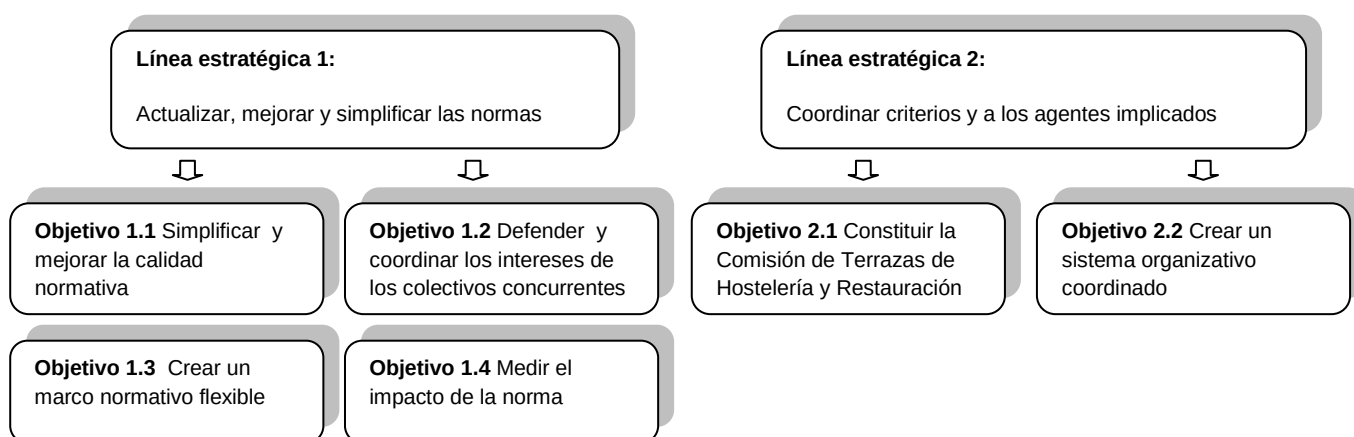
Objetivo operativo 1.2 Defender y coordinar los intereses de los colectivos concurrentes.

Objetivo operativo 1.3 Crear un marco normativo flexible.

Objetivo operativo 1.4 Medir el impacto de la norma.

Objetivo operativo 2.1 Constituir la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

Objetivo operativo 2.2 Crear un sistema organizativo coordinado.



Cuadro de las **acciones** que desarrollan los objetivos operativos:

- 1.1.1. Crear un grupo de trabajo con expertos municipales.
- 1.1.2. Revisar textos por superiores jerárquicos y establecimiento de directrices políticas.
- 1.1.3. Adaptar el texto a las Directrices de Técnica Normativa y simplificación administrativa.
- 1.1.4. Incluir criterios normativos marcados por las normas de liberalización de los servicios.
- 1.1.5. Seguir el procedimiento jurídico-administrativo de aprobación de ordenanzas municipales.

- 1.2.1. Identificar a los colectivos afectados y a sus representantes.
- 1.2.2. Reunir y especificar las reivindicaciones de cada colectivo.
- 1.2.3. Dar participación activa a los colectivos una vez que se haya aprobado la norma. Abrir vías de comunicación y participación.

- 1.3.1. Reducir las cargas burocráticas existentes y evitables.

- 1.4.1. Canalizar y contestar coordinadamente las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de las terrazas.
- 1.4.2. Analizar conjuntamente el resultado de todos los indicadores señalados para cada objetivo.
- 1.4.3. Coordinar a los informadores urbanísticos: difundir información unificada y recibir información del impacto de la norma.

- 2.1.1. Elaborar el Decreto de constitución de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.
- 2.1.2. Crear el grupo de trabajo técnico de asistencia a la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.
- 2.1.3. Preparar y convocar las reuniones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.
- 2.1.4 Remitir a los interesados y publicar las Resoluciones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

- 2.2.1. Crear en AYRE (portal intranet municipal) el Foro de Terrazas de Hostelería y Restauración.
- 2.2.2 Convocar reuniones periódicas con los órganos directivos implicados.
- 2.2.3 Crear el nuevo expediente de gestión de terrazas y su vinculación al Censo de Locales y Actividades.

3.2.1 Objetivos operativos y acciones.

Objetivo operativo 1.1 Simplificar y mejorar la calidad normativa

El primero de los objetivos, junto con los otros tres que pretenden alcanzar la línea estratégica 1, exige un análisis exhaustivo de la normativa vigente y del contexto jurídico y económico en el que se creó, así como del actual. Este análisis que ha sido previamente realizado, muestra que la Ordenanza de Terrazas de Veladores y Quioscos de Hostelería del año 2007 se ha quedado obsoleta, por la complejidad de planteamientos que realiza, por las diferentes interpretaciones que han surgido de la norma y sobre todo, por el marco normativo estatal y comunitario que se ha aprobado en los últimos años.

Plazo de ejecución global: 7 meses, de enero de 2013 hasta julio de 2013.

Acciones:

Todas las acciones planteadas en este objetivo tendrán la vocación de crear una nueva norma, más clara, flexible y que permita tener criterios concisos y genéricos de aplicación a cada situación concreta.

Acción número 1.1.1 Crear un grupo de trabajo con expertos municipales.

Como se ha visto en el análisis del contexto organizativo, son muchos los agentes organizativos implicados y con responsabilidades en la materia. Asimismo, dado que es una materia que tiene un impacto directo y real en el día a día, al tratarse de instalaciones en la vía pública, es necesario que todas las Áreas de Gobierno que tengan alguna competencia directa o indirecta en la materia, aporten sus comentarios sobre la modificación normativa propuesta. En este proceso han de participar las Áreas de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad, Urbanismo, Economía y representantes de Distritos. Dentro del ámbito del Área de Economía, tanto la Agencia Tributaria como la Secretaría General Técnica, han de emitir sus opiniones al respecto en las diversas reuniones del Grupo de Trabajo que se organicen.

Este grupo ha de ser coordinado por un funcionario del gabinete de la Coordinadora General de Economía y Empleo, y reunirse a lo largo de dos meses. Antes de cada reunión se han de marcar las fechas para las futuras reuniones y los temas a tratar en cada una de ellas. Con periodicidad bisemanal, se han de celebrar reuniones en las que los representantes de cada Área defenderán sus posturas en cada uno de los asuntos tratados, que previamente han de enviar por escrito a todos los miembros. Es importante la tarea del coordinador del grupo, que llevará un orden en la documentación recibida, la enviará a los miembros del grupo, recopilará todos los comentarios

emitidos y los plasmará en actas de las reuniones, que se envían posteriormente a todos los miembros para que las validen.

Periodo de aplicación: reuniones cada 2 semanas durante dos meses (enero a marzo de 2013).

Indicador: número de propuestas aportadas por los representantes de las Áreas incluidas en el texto de la ordenanza.

Acción número 1.1.2. Revisar textos por superiores jerárquicos y establecimiento de directrices políticas.

Uno de los aspectos que más hay que tener en cuenta para la aprobación de una norma, es la voluntad de los dirigentes políticos que la votan y defienden en el Pleno de la corporación. En ocasiones, los criterios políticos difieren de la opinión técnica o no se corresponden suficientemente con ella. Para eso, la labor de los interlocutores entre uno y otro grupo es imprescindible. El órgano gestor ha de contar con un responsable que ejerza esa labor de intermediación de manera flexible, sencilla pero firme.

En el caso del plan de mejora para la instalación de terrazas en Madrid, el interlocutor con el grupo técnico ha de ser la consejera técnica del gabinete de la Coordinadora General de Economía y Empleo, ya que es personal funcionario con acceso directo a la Coordinadora. A su vez, ésta ha de desarrollar la labor de explicación al resto de sus superiores políticos: la Delegada del Área de Economía, Hacienda y Administración Pública, de la que depende, y la Alcaldesa.

Esta acción ha de durar todo el proceso de aprobación normativa, incluyendo la fase previa de preparación del borrador (enero a julio de 2013) y se extiende a lo largo de la fase de contestación de alegaciones y enmiendas.

Periodo de aplicación: enero a julio 2013. Reuniones cada 2 semanas durante dos meses (enero a marzo de 2013) para validar lo aprobado en el grupo de trabajo. Reuniones

Indicador: porcentaje de artículos modificados a petición de los superiores jerárquicos.

Acción número 1.1.3. Adaptar el texto a las Directrices de Técnica Normativa y simplificación administrativa.

Las Directrices de Técnica Normativa aprobadas por Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, pretenden, como su Exposición de Motivos dice “ lograr un mayor grado de acercamiento al principio constitucional de seguridad jurídica, mediante la mejora de la calidad técnica y lingüística de todas las normas de origen

gubernamental con la homogeneización y normalización de los textos de las disposiciones. Se trata de una herramienta que permite elaborar las disposiciones con una sistemática homogénea y ayuda a utilizar un lenguaje correcto de modo que puedan ser mejor comprendidas por los ciudadanos”.

Estas Directrices, no sólo sirven para normalizar los textos, si no que con su aplicación se pretende ayudar a que las normas sean más comprensibles por los destinatarios, en este caso, ciudadanos en general, hosteleros, viandantes, así como por los técnicos que tendrán que aplicarla. En el proceso de análisis previo se han identificado dos tipos de disposiciones o referencias que se han de modificar:

1. Normas técnicas muy específicas (artículos de disposiciones y características técnicas) que no era posible aplicar en toda la ciudad, dadas las peculiaridades de cada Distrito. Al existir 21 Distritos el problema se agravaba. Un indicador de que no existe una unanimidad en la aplicación, es el gran número de consultas planteadas por los Distritos a la Coordinación General de Economía y Empleo. Estas normas técnicas tan precisas provocan que un gran número de terrazas quedase “fuera” del cumplimiento de los requisitos técnicos y que tuviesen que ser aprobadas, con carácter excepcional en la Comisión Especial de Terrazas de Veladores cuyo funcionamiento se explicó en apartados anteriores.
2. Existen referencias continuas a normas específicas, así como transcripciones completas de disposiciones de otras normativas sectoriales.

Período de aplicación: enero a julio 2013, en todo el proceso de modificación del texto.

Indicadores: - Número de remisiones a normas sectoriales

- Número de artículos que incluyen disposiciones técnicas generales

Acción número 1.1.4. Incluir criterios normativos marcados por las normas de liberalización de los servicios.

Como se apunta en el primer apartado del plan, tanto la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios y la Ley de dinamización de la actividad comercial en la Comunidad de Madrid, de 12 de junio de 2012, han marcado retos importantes para las Administraciones Públicas, en este caso madrileñas, al eliminar trabas administrativas y legales, así como requisitos técnicos para la implantación de actividades económicas. En el caso de Madrid, uno de principales sectores

económicos es el hostelero y de servicios de restauración, por lo que aplicarla a este ámbito de terrazas se hace necesario.

Esta acción que será paralela a la de redacción de la norma, busca liberalizar el sector y permitir eliminar “trabas de entrada”. Dado que las terrazas se instalan en terrenos de dominio público en la mayoría de las ocasiones, el procedimiento jurídico no puede ser agilizado (frente a las licencias que como veíamos en la introducción, tienen naturaleza jurídica diferente), es necesaria una autorización administrativa previa. Sin embargo, lo que sí se puede hacer es evitar la aportación de documentación existente en la Administración, simplificar el procedimiento interno para la aprobación de la autorización y sobre todo, ampliar el ámbito de aplicación de la norma.

Este último requisito, marcado ya por la Directiva de Servicios y por varias sentencias del Tribunal Supremo, se ha de consensuar por los órganos políticos y se ha de decidir ampliar el ámbito de aplicación de la norma, para que un mayor tipo de establecimientos puedan instalar terrazas.

Período de aplicación: enero a julio 2013, en todo el proceso de modificación del texto.

Indicador: Porcentaje de establecimientos que solicitan terrazas.

Acción número 1.1.5. Seguir el Procedimiento Jurídico-administrativo de aprobación de normas. Según la Ley de Capitalidad y el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

1º - Propuesta- El órgano directivo, la C.G. Economía y Empleo, debe remitir a la Secretaría General Técnica su propuesta de ordenanza junto con una memoria justificativa de dicha modificación firmada por el titular del órgano directivo.

2º - Observaciones de las Áreas de Gobierno - La Secretaría General Técnica puede considerar la necesidad de someter dicha propuesta a observaciones de las distintas Áreas de Gobierno.

3º - Informes preceptivos- La Secretaría General Técnica ha de solicitar el informe de los siguientes órganos directivos:

- De la D.G. de Organización y Régimen Jurídico.
- De la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano.
- De la D.G. de Relaciones con el Pleno y con los Distritos.
- De la Asesoría Jurídica.

En el caso de que en estos informes se formulen observaciones, el órgano directivo proponente debe valorar la necesidad de modificar su proyecto debiendo remitir el nuevo texto así como una nueva memoria justificativa firmada por el Director General. Una vez analizadas las propuestas de mejora, tras un análisis exhaustivo de los informes, se ha de preparar la nueva documentación con el proyecto inicial y enviarlo a la oficina de la Junta de Gobierno.

4º - Proyecto inicial– La Junta de Gobierno aprobará, en su caso, el proyecto inicial.

5º - Información pública – El proyecto inicial se ha de someter a un trámite de información pública por un plazo de 30 días naturales desde su publicación en el BOCM si afecta a derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

6º - Proyecto definitivo – Si se presentan alegaciones en el trámite de información pública, el órgano directivo proponente debe elaborar un informe de valoración de las mismas y remitirlo junto con las alegaciones recibidas y, en su caso, el nuevo texto del proyecto de modificación de Ordenanza a la SGT para su aprobación definitiva por la Junta de Gobierno.

Si no se hubiesen presentado alegaciones, el proyecto inicial se convierte en definitivo y directamente se eleva al Pleno sin necesidad de nuevo Acuerdo de la Junta de Gobierno.

7º - Aprobación por el Pleno– El proyecto definitivo se somete a un plazo de enmiendas y previo su dictamen por la Comisión Permanente de Hacienda y Administración Pública, se eleva al Pleno para su aprobación.

8º - Publicación- La ordenanza aprobada por el Pleno se publica en el BOCM, sin perjuicio de su publicación en el BOAM, y se comunica a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.

Período de aplicación: mayo a agosto de 2013, 3 meses.

Indicador: - Alegaciones recibidas y aceptadas incluidas en el texto de la ordenanza.

- Enmiendas de los grupos políticos incluidas en el texto de la ordenanza

Objetivo operativo 1.2 Defender y coordinar los intereses de los colectivos concurrentes

El segundo de los objetivos, tiene relación directa con el anterior y algunas acciones que se marquen para desarrollar este objetivo desencadenan también en la consecución del primero. Sin embargo, se cree necesario diferenciar

acciones clave en el procedimiento de aprobación del texto, para identificar los intereses concurrentes, y su inclusión en la norma final.

Como se ha identificado en el análisis del contexto, existen intereses que coinciden y son contrapuestos para la instalación de terrazas en la vía pública. Los hosteleros, dueños de negocios de restauración y sus representantes, así como los proveedores de bebidas, que suministran el mobiliario de muchas de las terrazas instaladas en Madrid, se movilizan por una ampliación del ámbito de aplicación de la ordenanza. Asimismo, solicitan una flexibilización del régimen de distancias y de los terrenos donde se pueden instalar.

Por el contrario, un gran número de vecinos, viandantes y titulares de establecimientos comerciales de otros ámbitos diferentes a la hostelería o restauración, solicitan la limitación del número de terrazas, la reducción del horario de funcionamiento o el aumento de las distancias generales de paso. Incluso, la Defensora del Pueblo en un escrito dirigido a la FEMP (véase Anexo D), ha hecho hincapié en la necesidad de defender a los vecinos frente a los ruidos generados por las terrazas de veladores en los municipios. Por todo ello, es imprescindible coordinar y armonizar todos estos intereses y plasmarlos en la ordenanza.

Plazo de ejecución global: 2 años (2013-2014), aunque los dos primeras acciones se ejecutarán en los primeros meses del proceso.

Acción número 1.2.1 Identificar a los colectivos afectados y a sus representantes.

Todos los colectivos afectados, tal y como se ha visto en el contexto, han manifestado de una manera o de otra sus intereses. En muchas ocasiones no por vías formales o administrativas, si no en encuentros informales, reuniones o llamadas telefónicas puntuales a los responsables orgánicos. Asimismo, especialmente los vecinos han comunicado sus quejas a los medios de comunicación que se han hecho eco de ellas.

Por todo ello, se ha de aclarar quienes son los interesados por las terrazas y en qué medida les afecta. Se ha de identificar a uno o dos representantes del colectivo y establecer un calendario de reuniones. Es importante tener en cuenta que aquellos colectivos que estén constituidos como tales, apenas habrá problemas para identificar al representante, como es el caso de la Cámara de Comercio o las Asociaciones de Hosteleros, pero en otros supuestos se ha de encontrar a aquellas formaciones que realmente abarquen o representen a todos o casi todos los afectados.

Período de aplicación: febrero de 2013, 1 mes.

Indicador: número de reuniones o comunicaciones (telemáticas) con representantes de colectivos afectados

Acción número 1.2.2 Reunir y especificar las reivindicaciones de cada colectivo.

Una vez se haya desarrollado la acción anterior, el calendario de reuniones con los interesados ha de ser paralelo al desarrollo del proceso de formación de la voluntad del texto. En consecuencia, esta acción es paralela y complementaria de las acciones 1.1.1 y 1.1.2, ya que se han de incluir aquellas opiniones o circunstancias que propongan los afectados y consideren alineados con los objetivos políticos los superiores jerárquicos u órganos políticos.

Período de aplicación: marzo a mayo de 2013, 3 meses.

Indicador: Número de recomendaciones incluidas en el texto de la ordenanza.

Acción número 1.2.3 Dar participación activa a los colectivos una vez que se haya aprobado la norma. Abrir vías de comunicación y participación.

Esta acción supone un paso más en la interlocución y en la participación que ha existido hasta el momento, abriendo nuevas vías de comunicación, pero también de información actualizada a los ciudadanos y resto de colectivos afectados.

La celebración de reuniones semestrales o la participación en foros sectoriales creará un sistema de comunicación fluida y constante con los interlocutores municipales. Asimismo, se ha de crear un correo electrónico específico cuya entrada se ha de recibir en la Coordinación General de Economía y Empleo, como órgano responsable, a través del cual se abre una vía sencilla y asequible de interlocución.

Respecto a la información general, la que se publica para cualquier ciudadano, es necesario destacar que esta acción irá vinculada directamente al funcionamiento, ya existente, del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (PLATEA) al que se tiene acceso libre desde la web municipal: www.madrid.es o través de las vías de Línea Madrid (teléfono 010 o atención presencial). Este sistema eleva las quejas o sugerencias de cualquier interesado al órgano responsable en la materia de terrazas, el cual responde directamente a través de PLATEA.

Período de aplicación: un año y medio, desde agosto de 2013 (publicación) a diciembre de 2014.

Indicador: - Porcentaje de nuevas quejas y sugerencias de los representantes (una vez aprobada la ordenanza)

Objetivo operativo 1.3 Crear un marco normativo flexible.

Al igual que los objetivos operativos anteriores es fundamental en el proceso de aprobación normativo, identificar los procedimientos mejorables y las trabas susceptibles de eliminarse, sin que ello suponga una merma de las garantías por las que se incluyen ciertos procedimientos administrativos. En este sentido, se considera relevante incluir una acción única, ya que conjugada con las acciones del primer objetivo consiguen un conjunto normativo más flexible, y no es necesario desgranarlo en un mayor número de acciones.

Plazo de ejecución global: 7 meses, de enero a julio de 2013, los que se desarrolla el proceso de creación de la ordenanza.

Acción número 1.3.1 Reducir las cargas burocráticas existentes y evitables.

La ordenanza de terrazas de veladores actual incluye diversos procedimientos susceptibles de reducir cargas. Sin embargo, no hay que olvidar que nos encontramos ante una regulación de instalaciones en vía pública, por lo que se ha de ser riguroso con los procedimientos de autorización. En este sentido, a diferencia de las licencias para establecimientos en edificios privados, no cabe la figura de la “Declaración Responsable”, según la cual si se cumple la normativa, se presenta la documentación y se puede iniciar la actividad, sin perjuicio de que posteriormente la Administración correspondiente pueda revisar ese cumplimiento. En el caso de las terrazas, no sólo se ha de valorar el ajuste a las disposiciones técnicas, si no que los órganos competentes para resolver, han de tener en cuenta las circunstancias concretas de la acerca, de los negocios colindantes, del tráfico y la movilidad de la zona, entre otros.

De las trabas que han de modificarse destacan, entre otras:

- Debe existir la posibilidad de presentar electrónicamente la solicitud junto con la documentación. Actualmente se puede descargar el impreso de la página del Ayuntamiento, pero no está habilitada la sede del Registro Electrónico para este trámite.
- Se podrá permitir la instalación de cualquier tipo de elemento dentro de la terraza, siempre que sea móvil, se solicite, se autorice y se incluya en el documento de Autorización. Actualmente sólo se podían instalar los tipos de mobiliario tasados en la ordenanza.

- La acreditación del pago de la póliza de seguros se deberá incluir con el resto de documentación al inicio de la solicitud. Actualmente se presenta posteriormente.
- En aras de la flexibilidad y la transparencia, se ha de habilitar a los interesados en instalar terrazas que haya de autorizar la Comisión de Terrazas a acudir a la reunión correspondiente para exponer su proyecto. Actualmente esta posibilidad no existe, y los expedientes son remitidos directamente por el Distrito a la Comisión.
- Las publicaciones de los emplazamientos de los quioscos de hostelería se realizan por los Distritos en sus tabloneros de anuncios. Se ha de incluir la posibilidad de su consulta telemática a través de la Sede Electrónica
- En la regulación de los quioscos de hostelería, eliminar la obligación de una superficie mínima o de tener aseos higiénicos separados, ya que estos requisitos no están en la normativa sectorial.

Período de aplicación: 7 meses, de enero a julio de 2013, los que se desarrolla el proceso de creación de la ordenanza.

Indicador: - Número de documentos que se evitan con el nuevo proceso.

- Tiempo medio de tramitación de los expedientes.

Objetivo operativo 1.4 Medir el impacto de la norma

Uno de los principales escollos a la hora de analizar el contexto para este plan de mejora, ha sido la continua sucesión de modificaciones normativas e interpretaciones que se han producido en los últimos años y su impacto sobre la realidad que regula. Las modificaciones normativas han venido provocadas por problemas que se sucedían o por otras modificaciones normativas de entidades de rango superior, pero nunca por el análisis de la realidad a la que van dirigidas.

Por ello, se pretende regular un sistema de análisis del impacto de la norma, para mantener un flujo de información con la realidad e ir regulando la ordenanza en ese sentido. Los impactos no sólo se miden cuantitativamente con el incremento o la reducción de terrazas en la ciudad, o con el aumento de la producción del sector de la hostelería y restauración. Valorar el tipo de instalaciones que se colocan en la calle, la influencia en el paisaje urbano o la mejora de las condiciones de circulación de los transeúntes ha de ser uno de los objetivos a perseguir.

Plazo de ejecución global: 1 año y 9 meses, desde el segundo trimestre de 2013 hasta diciembre de 2014.

Acción número 1.4.1. Canalizar y contestar coordinadamente las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de las terrazas.

En la acción 1.3.3 se ha planteado crear un sistema de comunicación continua con los interesados que participen en el proceso de creación de la ordenanza. A este sistema se le ha de añadir la posibilidad de que todos los que puedan ser afectados por las terrazas, sean o no interlocutores previos, tengan una vía de comunicación directa con los gestores y una contestación coordinada de los órganos decisores.

Los vecinos molestos por el ruido de las terrazas; los hosteleros que decidan iniciar un negocio y quieran instalar una terraza; los turistas que paseen por la ciudad; los invidentes que se encuentran con nuevos obstáculos en sus trayectos son algunos de los futuros interesados que han de encontrar una vía fácil y sencilla de canalizar sus inquietudes, así como de encontrar la información accesible.

Se ha de coordinar la contestación de las respuestas, tal y como se ha organizado para el sistema de PLATEA. Asimismo, en los supuestos en los que la información solicitada no sea del tipo queja o reclamación, si no una denuncia para inspección u otra vía, se ha de remitir automáticamente al órgano competente.

Período de aplicación: un año y medio, agosto de 2013 a diciembre de 2014, desde la publicación de la ordenanza hasta fin de 2014.

Indicador: Número de quejas y reclamaciones respondidas.

Acción número 1.4.2 Analizar conjuntamente el resultado de todos los indicadores señalados para cada objetivo.

Una de las acciones fundamentales a la hora de valorar el impacto de la norma, es hacer un análisis reflexivo de los datos que se obtengan de los indicadores planteados para cada acción. La retroalimentación es vital para conocer el impacto de la ordenanza, ya que a falta de esta valoración, la regulación se hará siempre mediante el sistema prueba-error sin más análisis.

Es necesario sistematizar todos los indicadores y coordinar todos los resultados que se obtengan. De todos los Distritos, como órganos gestores, se solicitará la información detallada del resultado de los indicadores, principalmente de los de resultados, ya que son cuantitativos y más sencillos de recopilar. La consejera técnica de la Coordinación General de Economía y Empleo, enviará una hoja Excel a los 21 Distritos y establecerá un plazo de entrega. Vista la documentación, preparará un informe (con el grupo de trabajo técnico de la Comisión de Terrazas) en el que detallará el contexto y los datos

obtenidos. Este informe se elevará a la Comisión para su estudio y sus conclusiones se deberán tener en cuenta para las interpretaciones que realice.

Período de aplicación: un año, 2014.

Indicador: Número de reuniones de trabajo para la valoración de los indicadores.

Acción número 1.4.3 Coordinar a los informadores urbanísticos: difundir información unificada y recibir información del impacto de la norma.

En los Distritos existe un sistema de información específica sobre asuntos relacionados con vía pública, urbanismo, licencias, actividades económicas, etc. El servicio lo prestan los **informadores urbanísticos**, adscritos a la Subdirección General de Atención al Ciudadano del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, aunque se sitúan físicamente en los Distritos. Estos funcionarios conocen perfectamente la normativa, así como la problemática de su aplicación, ya que muchos interesados acuden a este servicio para una primera toma de contacto en la que consultar sus dudas, pero también plantear sus problemas.

Por ello, se propone crear un sistema de comunicación continua, a través de su coordinador. En primer lugar se han de celebrar reuniones antes de la entrada en vigor de la ordenanza, ya que serán a los primeros que consulten los ciudadanos. Las reuniones estarán moderadas por el coordinador de los informadores turísticos, y las ponencias serán impartidas por los miembros del gabinete de la Coordinación General de Economía y Empleo.

Una vez haya entrado en vigor la ordenanza, se creará un sistema de comunicación, a través de reuniones periódicas y mediante el Foro de Terrazas, que se explicará en las acciones del Objetivo 2.2.

Período de aplicación: un año y nueve meses. En julio, antes de la publicación de la ordenanza y a partir de su entrada en vigor.

Indicador: - Número de reuniones con los informadores urbanísticos antes de la entrada en vigor de la ordenanza.

- Grado de satisfacción de los informadores urbanísticos con la resolución de sus consultas.

Objetivo operativo 2.1 Constituir la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración

Crear un órgano que centralice las cuestiones que se suscitan en los Distritos y coordine las interpretaciones es una necesidad que se ha puesto de manifiesto en el análisis del contexto. La ordenanza vigente ordenó la creación de una

Comisión Especial de Terrazas de Veladores para autorizar la instalación de terrazas en ciertas circunstancias, aunque no se cumpliesen algunas de las disposiciones relativas a condiciones de paso y ubicación. Sin embargo, la Comisión no ejerce funciones de interpretación de la norma, y al no existir un órgano de coordinación, las dudas de aplicación y seguimiento de la ordenanza no eran resueltas.

Plazo de ejecución global: 1 año y medio, la primera acción desde julio de 2013 y el resto desde octubre de 2013 hasta diciembre de 2014.

Acción número 2.1.1 Elaborar el Decreto de constitución de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

La Comisión ha de tener junto con capacidades decisorias, capacidades de interpretación. Esa potestad, recogida para los órganos colegiados en el artículo 73 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, puede ser unida a la capacidad de autorización para los supuestos recogidos en la ordenanza.

Al efecto se ha de incluir una Disposición Adicional, por la que se prevea su creación y posteriormente se ha de elaborar un Decreto que regule su funcionamiento y composición. En el artículo se deberán incluir sus características básicas, las líneas generales de su régimen de funcionamiento y sus competencias. Posteriormente, una vez aprobada la ordenanza, se elaborará un borrador de Decreto por el Gabinete de la C. Gral. de Economía y Empleo, en el que se especifique el régimen jurídico, los miembros, su funcionamiento y sus competencias.

La principal decisión a tomar, por parte de los órganos políticos implicados es la composición de la Comisión. La existente hasta el momento está formada por siete miembros, seis de todas Áreas sectoriales y la presidencia, que recae en la Coordinadora General de Economía y Empleo.

Dado que la nueva Comisión tendrá competencias no sólo de autorización, sino también de interpretación y seguimiento, se considera que la composición actual es excesiva para elaborar una tarea más continua, máxime cuando los miembros que la componen tienen funciones directivas y suelen tener complicaciones para acudir a muchas reuniones. Por ello, se propone **reducir el número de miembros**, de tal manera que estén representadas las Áreas del ayuntamiento implicadas, pero también que pueda tener un funcionamiento más fluido.

Así, estará formada por el presidente, el secretario y cuatro miembros representantes de las Áreas implicadas en materia de movilidad; en materia de seguridad; en materia de medio ambiente urbano y en materia de coordinación

de los Distritos, dado que estos últimos son los órganos que día a día gestionan las autorizaciones.

Aprobado el borrador del Decreto se enviará a la Secretaría General Técnica para su envío a Coordinación de Alcaldía y sea firmado por la alcaldesa.

Período de aplicación: tres meses. De agosto a octubre de 2013.

Indicador: número de reuniones para cerrar el texto definitivo del Decreto.

Acción número 2.1.2 Crear el grupo de trabajo técnico de asistencia a la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

En aras de un funcionamiento del Comisión más fluido y sobre todo, con mayor análisis de los expedientes y de las cuestiones que se le planteen, se hace indispensable crear un grupo de trabajo técnico para apoyar las labores de la Comisión.

Este grupo estará formado por tres miembros, nombrados por el presidente de la Comisión, dos de ellos entre miembros del Área competente en materia de economía, uno a propuesta del Área competente en materia de coordinación de los Distritos. Sus funciones están dirigidas a mejorar el funcionamiento de la Comisión, para ello podrá ejercer las siguientes:

- Estudiar las solicitudes de instalación de terrazas recibidas en la Comisión.
- Analizar las solicitudes de interpretación y aplicación de la ordenanza recibidas en la Comisión o propuestas por ésta.
- Elaborar, a la vista de los asuntos incluidos en el orden del día de la Comisión, la documentación e informes técnicos precisos para el desarrollo de las correspondientes sesiones.

En la regulación actual, no se ha establecido la creación de ningún grupo, sólo se establecía la posibilidad, sin embargo, se propone incluir en el nuevo Decreto la constitución del mismo.

Este grupo se reunirá con carácter previo a las reuniones de la Comisión, recibirá los expedientes y las consultas a través del correo electrónico creado: comisiondeterrazas@madrid.es y por la vía administrativa de tramitación habitual.

Período de aplicación: un año y tres meses, desde octubre de 2013 a diciembre de 2014.

Indicador: número de consultas recibidas antes de la constitución de la Comisión que analiza el grupo de trabajo.

Acción número 2.1.3 Preparar y convocar las reuniones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

La secretaría de la Comisión ha de recibir los expedientes remitidos por los Distritos y las cuestiones de interpretación por las vías mencionadas en la acción anterior. Una vez registradas, enviará al grupo de trabajo técnico la relación de asuntos a tratar y en el plazo de una semana, remitirá el orden del día y la convocatoria a los miembros de la Comisión. Se les ha de dar un plazo de una semana para que puedan acudir a analizar los expedientes, ya sea directamente o por algún funcionario de su área. De esta manera se permite que conozcan con antelación los expedientes y puedan preparar sus intervenciones y el sentido de sus votos en las reuniones de la Comisión.

Paralelamente el grupo de trabajo elaborará sus informes para elevarlos y presentarlos a la Comisión, se debatirán y el sentido de los votos y su justificación será incluida por el Secretario en el acta de la sesión.

Período de aplicación: un año y tres meses, desde octubre de 2013 a diciembre de 2014.

Indicador: número de reuniones y frecuencia de reuniones.

Acción número 2.1.4 Remitir a los interesados y publicar las Resoluciones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración.

Hasta el momento las resoluciones de la Comisión se envían los órganos competentes, los Distritos, para su remisión a los interesados. Las actas se custodian en la Secretaría de la Comisión, y han sido puntualmente enviados a los interesados que lo han solicitado. Sin embargo, se ha de dar un paso más en la comunicación de los actos de las administraciones públicas, y adelantarse a publicar los contenidos de sus deliberaciones.

Se propone habilitar dentro de la intranet municipal AYRE, en el apartado sectorial, una pestaña de información a los Distritos sobre asuntos en vía Pública. Asimismo, en la misma línea, pero en la web municipal madrid.es, publicar las autorizaciones y las resoluciones que se emitan por la Comisión.

Con el fin de habilitar los contenidos para los canales mencionados, desde el Gabinete de la Coordinadora General de Economía y Empleo se deberá abrir una vía de comunicación continua con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, como competencias en esta materia de tecnología. Asimismo, para materializar este propósito y actualizar los contenidos, las dos

auxiliares administrativas del Gabinete deberán asistir al curso *Gestión de Información y Contenidos para el Portal de Intranet en VCM*.

Con el fin de que esta acción no quede en una intención, se ha de incluir en la Disposición Adicional de la ordenanza la obligación de realizar esta publicación.

Período de aplicación: un año y tres meses, desde octubre de 2013 a diciembre de 2014.

Indicador: Número de visitas a la web municipal en temas de terrazas.

Objetivo operativo 2.2 Crear un sistema organizativo coordinado.

A lo largo de todo el análisis y de la propuesta de mejora se ha mostrado como una de las carencias básicas del sistema actual, la falta de coordinación por parte del órgano gestor. La falta de competencia directa, la confusión de un sistema modificado en varias ocasiones y la dispersión competencial, han provocado esta situación.

Sin embargo, la modificación normativa propuesta y el conjunto de medidas planteado, puede abrir la puerta al cambio de estructura y de funcionamiento. En esa coyuntura, es necesario ampliar y desarrollar las labores de coordinación, para que la nueva organización tenga herramientas de las que valerse.

Plazo de ejecución global: un año y tres meses. De octubre de 2013 a diciembre de 2014.

Acción número 2.2.1 Crear en AYRE (portal intranet municipal) el Foro de Terrazas de Hostelería y Restauración.

Esta acción, mencionada previamente, supone habilitar una vía telemática de comunicación instantánea y fluida, a la que tengan acceso todos los funcionarios a diario. Los foros son una herramienta de comunicación y gestión del conocimiento muy poderosa, porque se llega a múltiples usuarios al mismo tiempo. Permiten opinar, hacer preguntas y reflexiones.

Antes de la configuración de un foro se deben tomar una serie de decisiones que influirán decisivamente en su funcionamiento y, sobre todo, en su utilidad.

Para qué servirá el Foro, quienes serán los usuarios, qué temas se van a tratar, cómo se va a llamar o qué interlocutores moderarán el Foro, son cuestiones que se han de resolver por la Coordinación General de Economía y Empleo, junto con los responsables de las herramientas y contenidos de la intranet municipal. Asimismo, se deberá tener en cuenta la opinión de la Coordinación General de Alcaldía, como competente en materia de coordinación de los Distritos.

Esta herramienta se considera de gran valor para mejorar la comunicación entre los diversos interesados en tiempo casi real y permitirá asimismo, una valoración del impacto de la norma en el funcionamiento de los servicios técnicos.

Período de aplicación: dos meses. Octubre y noviembre de 2013.

Indicador: Número de entradas al Foro de Terrazas.

Acción número 2.2.2 Convocar reuniones periódicas con los órganos directivos implicados.

Para “cerrar” o concluir el círculo de planificación e información que comienza con la decisión de acometer una modificación normativa, es necesario que los órganos con capacidad decisoria en materia de terrazas se reúnan periódicamente. Con reuniones trimestrales se han poner encima de la mesa las decisiones que se han tomado en sus respectivos ámbitos, los problemas derivados de la aplicación de la ordenanza y de la casuística, se han de analizar los resultados de los indicadores planteados.

Estas reuniones convocadas por la Coordinación General de Economía y Empleo, en colaboración con la Coordinación General de la Alcaldía, permitir que los órganos directivos conozcan el estado de las terrazas de hostelería en Madrid.

Período de aplicación: cada tres meses desde octubre de 2013

Indicador: número de reuniones celebradas y frecuencia.

Acción número 2.2.3 Crear el nuevo expediente de gestión de terrazas y su vinculación al Censo de Locales y Actividades

Se ha de incluir en la ordenanza la obligación para los servicios técnicos de publicar los datos de las terrazas que autoricen en el **Censo de Locales y Actividades de Madrid**. Este mecanismo permitirá tener una “foto” actualizada de las terrazas existentes en Madrid y sus principales características, ya que como se establecía en el análisis del contexto, no existe un sistema que permita conocer el número de terrazas de manera automática, si no que se ha de ir Distrito por Distrito solicitando la información. A su vez, los Distritos no cuentan con un sistema para sistematizar esta información, por ello, es costoso tanto en tiempo como en recursos saber cuántas terrazas nuevas hay en su territorio o qué características tienen.

Dado que el Ayuntamiento de Madrid, en el año 2010 realizó un importante gasto para crear el Censo de Locales y Actividades de Madrid, en el que se incluye la información de todos los locales y sus actividades, también se considera prioritario incluir la información de las terrazas.

Con el fin de habilitar el sistema técnico, se ha de colaborar con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Instituto de Informática de Madrid, que gestionan y conocen el funcionamiento del sistema.

Paralelamente, con el grupo de trabajo mencionado en el apartado anterior, es necesario **actualizar el expediente de tramitación electrónica** del sistema SIGSA (sistema de gestión de expedientes municipal), para ello se ha de crear un nuevo expediente de terrazas y su ulterior desarrollo.

Período de aplicación: cinco meses, hasta diciembre de 2013 desde la aprobación de la ordenanza en agosto de 2013 se pondrá en marcha el grupo de trabajo.

Indicador: Grado de satisfacción de los usuarios de SIGSA con el nuevo expediente electrónico.

Número de incidencias o consultas del nuevo expediente electrónico.

Consultas realizadas al apartado de terrazas en el Censo de Locales.

3.2.2 Costes y recursos empleados para la implantación:

Tal y como se ha estructurado este plan, su implantación se obtiene, principalmente, con la dedicación de personal funcionario de la Coordinación General de Economía y Empleo en colaboración puntual con otros departamentos. Por lo tanto, el grueso del coste se ha de valorar en horas de dedicación a la redacción y aprobación de la nueva ordenanza, así como, a la actualización de los sistemas de gestión electrónica y de contenidos web previstos.

Asimismo, se han planteado algunas acciones cuyos costes son de más difícil valoración, ya que en las partidas presupuestarias no se recogen específicamente, y no existen sistemas internos de valoración de los procesos. Sin embargo, como se verá, se ha hecho una aproximación en colaboración con los servicios que los prestan como la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano o el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a los costes de personal, dado que la primera parte del mismo se está ejecutando en estos momentos, se puede hacer un cómputo muy realista de la dedicación empleada. En los análisis de costes se tendrá en cuenta a aquel personal que esté directamente implicado en el plan y sus objetivos, sin

embargo, aquellos funcionarios o personal directivo que al que se hace referencia, pero no desempeña una labor específica, no se va a computar su trabajo, ya que se considera su aportación puntual.

Los costes se van a estructurar en dos tablas con el fin de distinguir entre la consecución de líneas estratégicas.

Costes financieros de la implantación de la línea estratégica 1

Puesto	Tiempo dedicado	Sueldo *	Coste Plan de Mejora año 2013	Coste Plan de mejora año 2014***	Coste Total
Coordinadora General de Economía y Empleo	10%	89.749	8.974	8.974	17.948
Consejera técnica	35%	63.848	22.346	22.346	44.692
Auxiliar administrativo Nivel 18	15%	21.613	3.241	3.241	6.482
Auxiliar administrativo Nivel 16**	15%	25.384	3.807	3.807	7.614
Consejera técnica (Servicio de Mercados)	5%	52.500	2.625	2.625	5.250
Total			40.993	40.993	81.986

Fuente: Presupuestos Ayuntamiento de Madrid 2013 y Portal de la Transparencia de www.madrid.es. * No incluyen trienios. ** El nivel 16 tiene un mayor sueldo por el complemento específico de su puesto en la relación de puestos de trabajo. *** El sueldo para 2014 se mantiene, ya que los presupuestos para 2014 congelan el sueldo de los funcionarios.

Costes financieros de la implantación de la línea estratégica 2

Puesto	Tiempo dedicado	Sueldo *	Coste Plan de Mejora año 2013	Coste Plan de mejora año 2014	Coste Total
Coordinadora General de Economía y Empleo	5%	89.749	4.487	4.487	8.974
Consejera técnica	15%	63.848	9.577	9.577	19.154
Auxiliar administrativo Nivel 18	10%	21.613	2.161	2.161	4.322

Auxiliar administrativo Nivel 16**	5%	25.384	1.269	1.269	2.538
Consejera técnica (Servicio de Mercados)	5%	52.500	2.625	2.625	5.250
Total			20.119	20.119	40.238

Fuente: Presupuestos Ayuntamiento de Madrid 2013 y Portal de la Transparencia de www.madrid.es. * No incluyen trienios. ** El nivel 16 tiene un mayor sueldo por el complemento específico de su puesto en la relación de puestos de trabajo. *** El sueldo para 2014 se mantiene, ya que los presupuestos para 2014 congelan el sueldo de los funcionarios.

Para la implantación de la segunda línea estratégica se han de computar, junto con los de la Coordinación General de Economía y Empleo, los tiempos de trabajo del personal de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Instituto de Informática de Madrid. La creación del nuevo expediente para la gestión en la intranet (SIGSA) y la actualización del Censo de Locales y Actividades, requieren un esfuerzo específico y una línea de trabajo en ambos servicios, no una mera labor puntual de colaboración. Para este calcular este coste se han realizado dos valoraciones diferentes. En el caso de la Dirección General de Calidad, se analizan los salarios y el porcentaje de dedicación. En cuanto al organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Informática del Ayuntamiento de Madrid considera que para la implantación de un nuevo expediente en el tiempo previsto (cinco meses) les supone una dedicación de **40 jornadas** y su valoración, según cálculos internos y con medios propios, es de **8.500 euros**.

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano adscribe a este proyecto a tres funcionarias, una jefa de servicio (nivel 29) y dos consejeras técnicas (nivel 28). La dedicación durante estos cinco meses de proceso es del 15% de su trabajo.

Puesto	Tiempo dedicado	Sueldo*	Coste Plan de Mejora año 2013 (5 meses)
Jefa de servicio	15%	63.950	3.996
Consejera técnica nivel 28	15%	51.680	3.230
Consejera técnica nivel 28	15%	51.680	3.230
Total			10.456

* Se prorratea la paga extraordinaria

COSTE TOTAL	Año 2013	Año 2014	Total
Línea estratégica1	40.993	40.993	81.986
Línea estratégica 2	20.119	20.119	40.238
Línea estratégica 2 (D.G.C.AC e IAM)	18.956		18.956
Total			141.180

3.2.3 Cronograma

			AÑO 1				AÑO 2			
	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.1.1	Crear un grupo de trabajo con expertos municipales	Tres meses								
1.1.2	Revisar textos por superiores jerárquicos y establecimiento de directrices políticas	Siete meses								
1.1.3	Adaptar el texto a las Directrices de Técnica Normativa y simplificación administrativa	Siete meses								
1.1.4	Incluir criterios normativos marcados por las normas de liberalización de los servicios	Siete meses								
1.1.5	Seguir el procedimiento jurídico-administrativo de aprobación de ordenanzas municipales	Tres meses								
1.2.1	Identificar a los colectivos afectados y a sus representantes	1 mes								
1.2.2	Reunir y especificar las reivindicaciones de cada colectivo	Tres meses								
1.2.3	Dar participación activa a los colectivos una vez que se haya aprobado la norma. Abrir vías de comunicación y participación	Un año y medio								
1.3.1	Reducir las cargas burocráticas existentes y evitables	Siete meses								
1.4.1	Canalizar y contestar coordinadamente las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de las terrazas	Un año y medio								

1.4.2	Analizar conjuntamente el resultado de todos los indicadores señalados para cada objetivo	Un año								
1.4.3	Coordinar a los informadores urbanísticos: difunde información unificada y recibir información del impacto de la norma	Un año y nueve meses								
2.1.1	Elaborar el Decreto de constitución de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración	Tres meses								
2.1.2	Crear el grupo de trabajo técnico de asistencia a la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración	Un año y tres meses								
2.1.3	Preparar y convocar las reuniones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración	Un año y medio								
2.1.4	Remitir a los interesados y publicar las Resoluciones de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración	Cada vez que se celebre una reunión								
2.2.1	Crear en AYRE (portal intranet municipal) el Foro de Terrazas de Hostelería y Restauración	Dos meses								
2.2.2	Convocar reuniones periódicas con los órganos directivos implicados	Un año y tres meses								
2.2.3	Crear el nuevo expediente de gestión de terrazas y su vinculación al Censo de Locales y Actividades	Cinco meses								

3.4 Indicadores:

A continuación se estructuran todos los indicadores de cumplimiento que se han marcado para cada una de las acciones. Posteriormente, se ha definido un cuadro de indicadores de impacto, que como se mencionado previamente, intentan medir la transformación que se provoca en la sociedad o en el entorno al que va dirigido el plan.

A diferencia de los indicadores de cumplimiento, la mayoría de los indicadores de impacto no se medirán, con carácter general, en el primer año de implantación, si no que será necesario esperar al medio plazo para apreciar su resultado. Será necesario ver su evolución al menos de uno o dos años, para valorar su eficacia. Cabe destacar que en este caso, aunque se ha hecho hincapié en analizar la realidad económica y social a la que va dirigida la norma, es relevante ver el impacto también en la organización municipal y su funcionamiento. En pocas ocasiones se analiza el grado de satisfacción de los

responsables y de los empleados públicos con su trabajo y las diferentes herramientas que emplean, por ello, se ha considerado relevante incluirlo en la medición que se analizará globalmente a través de la acción número 1.4.2.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	
Línea Estratégica 1. Actualizar, mejorar y simplificar las normas	
Número de propuestas aportadas por los representantes de las Áreas incluidas en el texto de la ordenanza	
Porcentaje de artículos modificados a petición de los superiores jerárquicos	
Número de remisiones a normas sectoriales	
Número de artículos que incluyen disposiciones técnicas generales	
Porcentaje de establecimientos que solicitan terrazas	
Alegaciones recibidas y aceptadas incluidas en el texto de la ordenanza	
Enmiendas de los grupos políticos incluidas en el texto de la ordenanza	
Número de reuniones o comunicaciones (telemáticas) con representantes de colectivos afectados	
Número de recomendaciones incluidas en el texto de la ordenanza	
Porcentaje de nuevas quejas y sugerencias de los representantes (una vez aprobada la ordenanza)	
Número de documentos que se evitan con el nuevo proceso	
Tiempo medio de tramitación de los expedientes	
Número de quejas y reclamaciones respondidas	
Número de reuniones de trabajo para la valoración de los indicadores	
Número de reuniones con los informadores urbanísticos antes de la entrada en vigor de la ordenanza	
Grado de satisfacción de los informadores urbanísticos con la resolución de sus consultas	
Línea Estratégica 2. Coordinar criterios y a los agentes implicados	
Número de reuniones para cerrar el texto definitivo del Decreto	
Número de consultas recibidas antes de la constitución de la Comisión que analiza el grupo de trabajo	
Número de reuniones /frecuencia de reuniones	
Número de visitas a la web municipal en temas de terrazas	
Número de entradas al Foro de Terrazas	

Número de reuniones celebradas /frecuencia
Grado de satisfacción de los usuarios de SIGSA con el nuevo expediente electrónico
Número de incidencias o consultas del nuevo expediente electrónico
Consultas realizadas al apartado de terrazas en el Censo de Locales

INDICADORES DE IMPACTO
Número de reclamaciones judiciales frente a la flexibilización normativa planteada.
Grado de satisfacción con la nueva regulación de los colectivos consultados en fase de creación de la norma.
Porcentaje de quejas solucionadas de los ciudadanos por las diversas vías habilitadas.
Grado de satisfacción de los usuarios del sistema de quejas y reclamaciones.
Porcentaje de aplicación de los resultados del análisis de los indicadores al funcionamiento del sistema.
Número de modificaciones que han de realizarse en la norma tras su entrada en vigor.
Participaciones en el Foro de Terrazas de los informadores urbanísticos.
Porcentaje de asuntos resueltos por el grupo de trabajo técnico.
Número de autorizaciones emitidas por la Comisión de Terrazas.
Número de interpretaciones resueltas por la Comisión de Terrazas.
Porcentaje de repetición de las consultas planteadas a la Comisión de Terrazas.
Porcentaje de autorizaciones emitidas frente a denegaciones de la Comisión de Terrazas.
Porcentaje de uso del canal Distritos en Ayre.
Porcentaje de consultas resueltas con su propuesta en el Foro de terrazas.
Grado de satisfacción de los directivos implicados sobre las reuniones de coordinación.

4. BIBLIOGRAFÍA

Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

Ordenanza Reguladora de las Terrazas de Veladores y Quioscos de hostelería, de 21 diciembre de 2006, de Madrid.

Decreto de 6 de abril de 2009 del Alcalde por el que se crea la Comisión Especial de Terrazas de Veladores.

Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica de 25 de febrero de 2011, de Madrid.

Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local.

Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 10 de mayo de 2013 por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas de Gobierno en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 24 de enero de 2013 por el que se establece la organización y estructura de los Distritos y delegación de competencias en las Juntas Municipales en los Concejales Presidentes y en los Gerentes de los Distritos.

Acuerdo del Pleno de 25 de febrero de 2010 de Creación del Organismo Autónomo Agencia de Gestión de Licencias de Actividades y aprobación de sus Estatutos.

Acuerdo de Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 10 de mayo de 2013, por el que se establece la Coordinación General de la Alcaldía. Organización y estructura y delegación de competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.

5. ANEXOS

Anexo A. Tabla de terrazas autorizadas en 2012

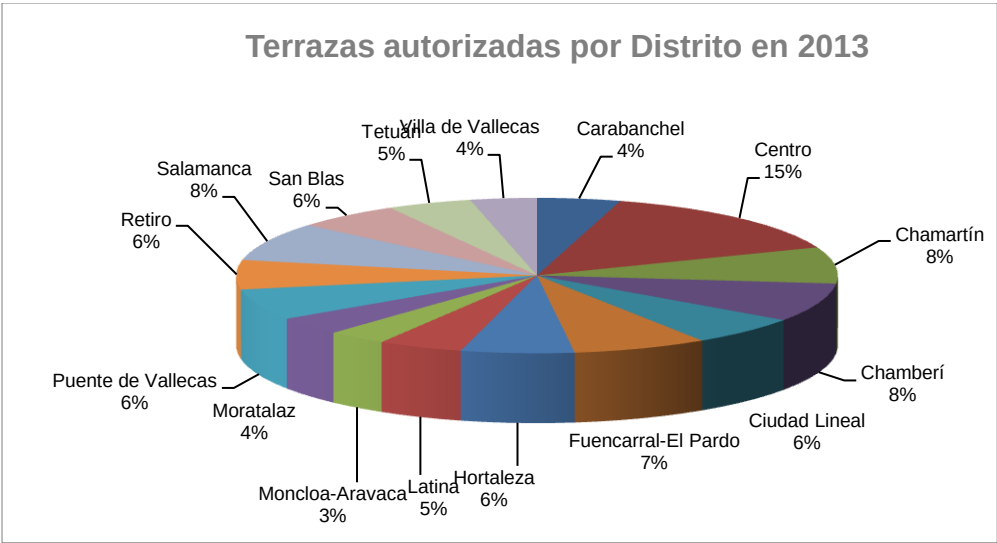
Anexo B. Tabla de distribución de terrazas inspeccionadas en 2012 y tabla de distribución territorial de las terrazas en 2012

Anexo C. Organigramas y estructuras municipales

Anexo D. Noticia de la FEMP sobre Directrices de la Defensora del Pueblo en materia de terrazas

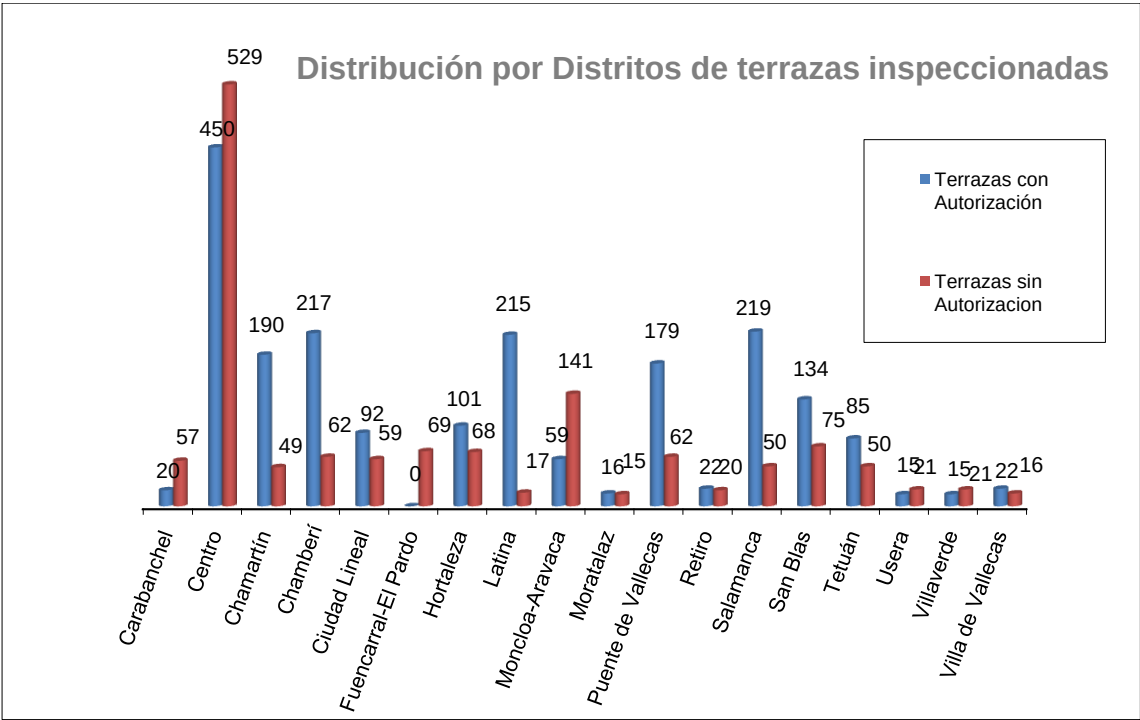
Anexo E. Pantallas de la web municipal y sistema SIGSA

ANEXO A

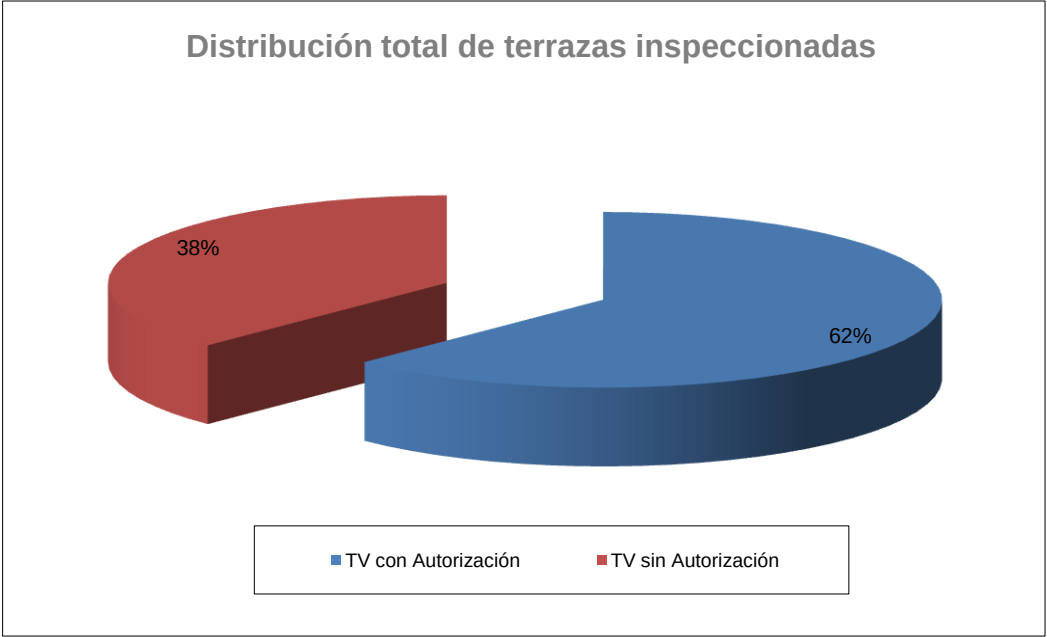


Fuente: elaboración propia con los datos remitidos por los Distritos

ANEXO B



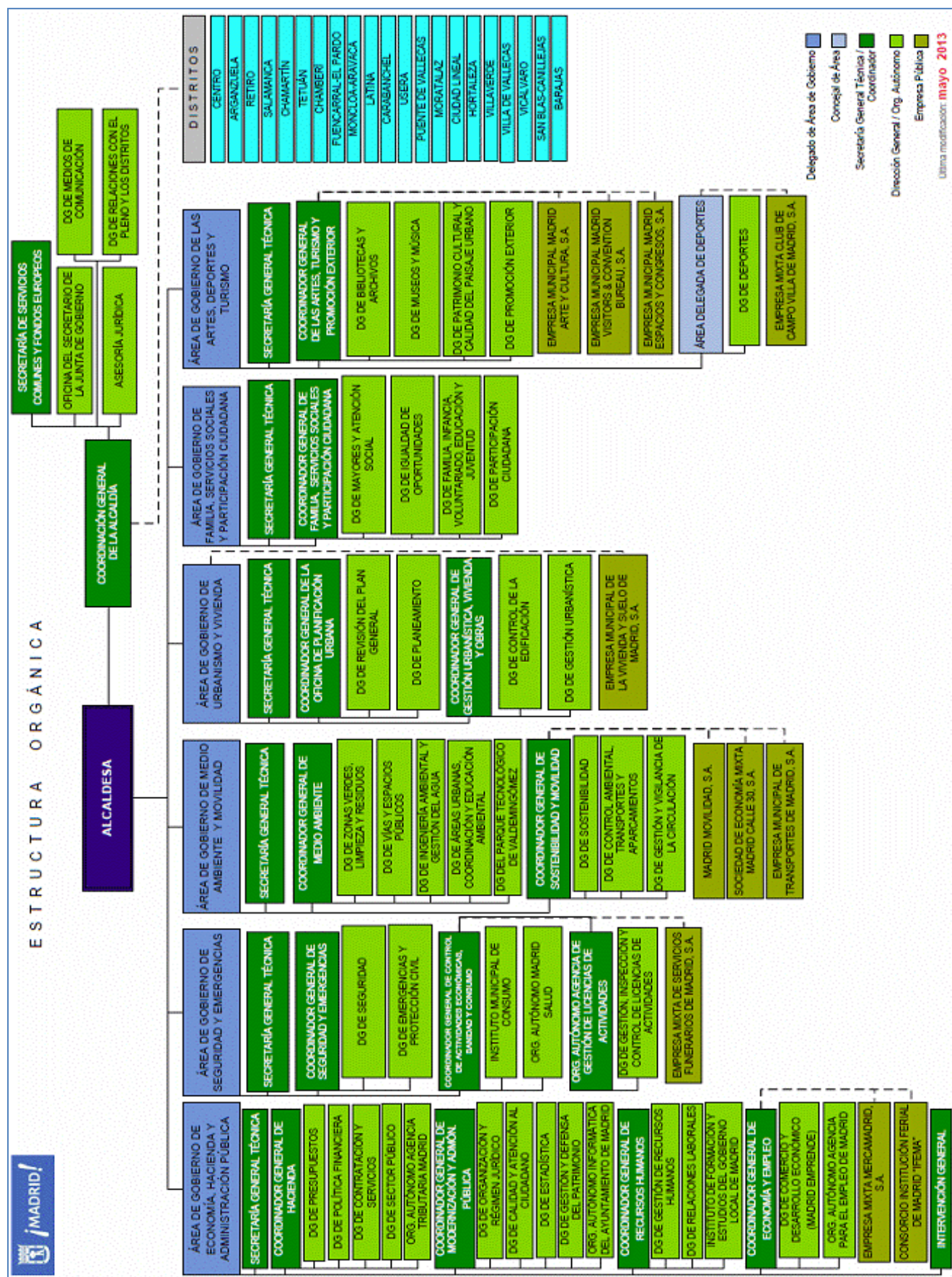
Fuente: elaboración propia con los datos remitidos por los Distritos

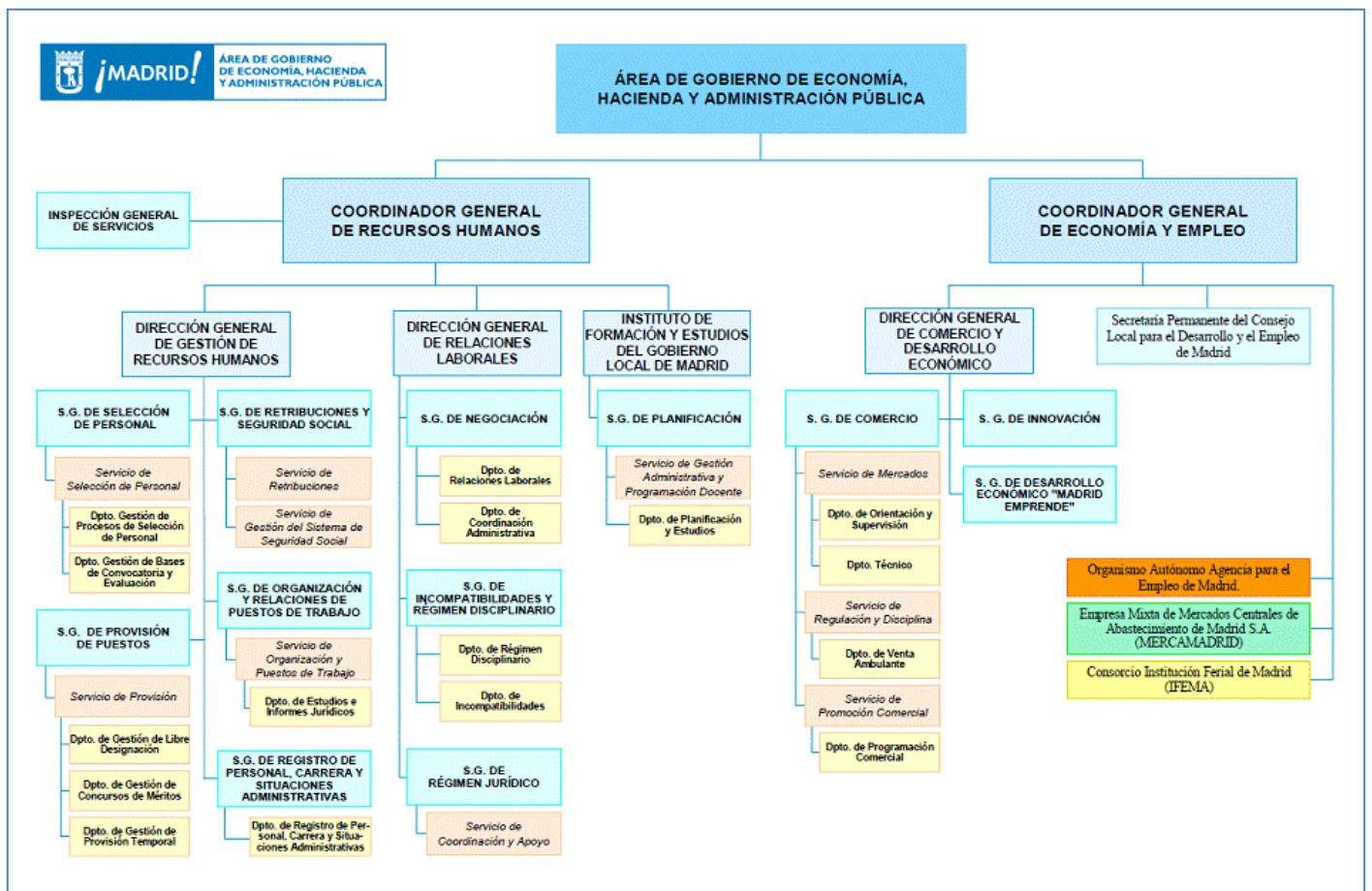
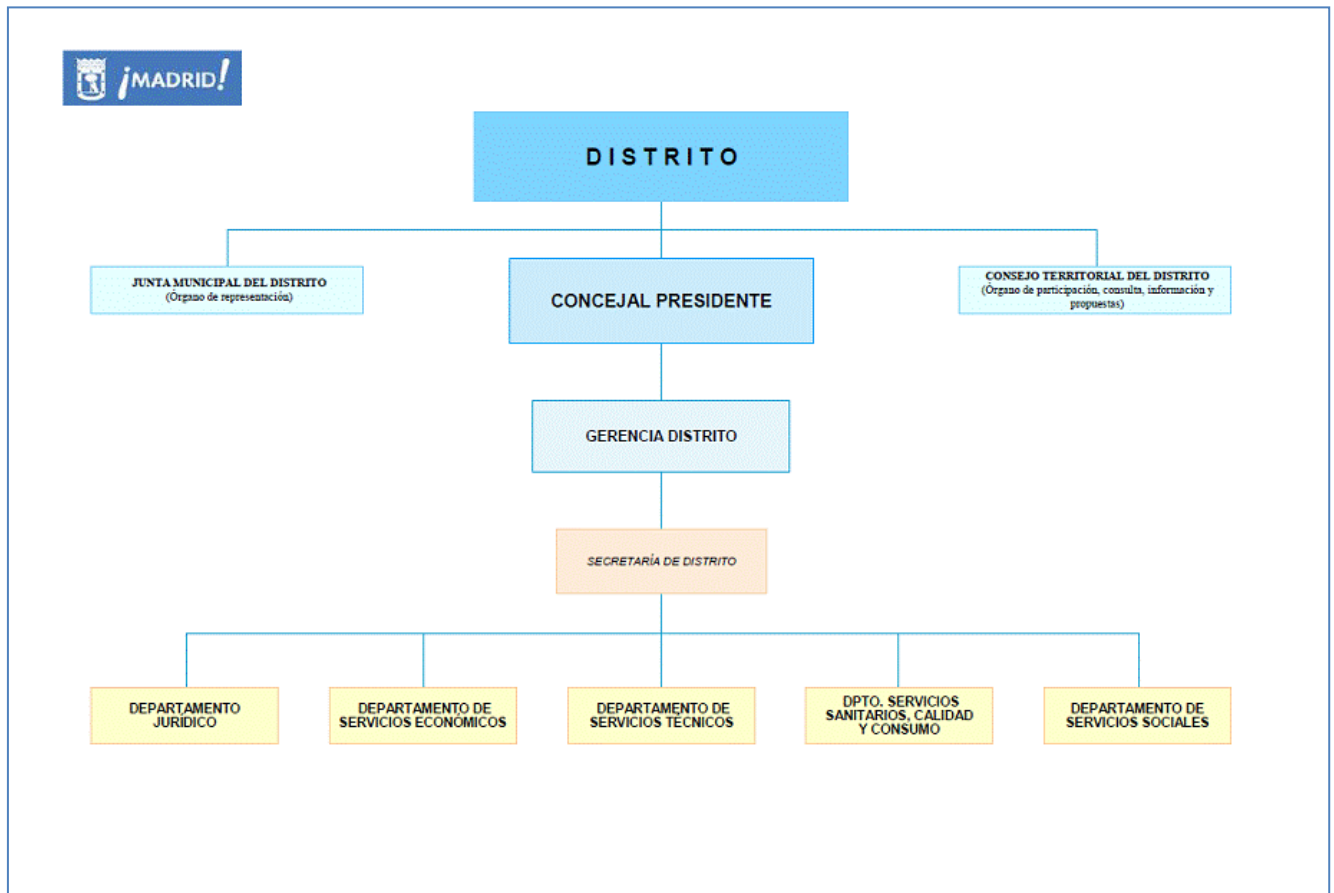


Fuente: elaboración propia con los datos remitidos por los Distritos

ANEXO C

Organigramas y estructuras municipales





ANEXO D

20/08/2013 Nota: La FEMP acepta las recomendaciones del Defensor del Pueblo para prevenir y controlar el ruido de las terrazas (Fuente: FEMP)

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, dirigió el pasado mes de julio a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) nuevas recomendaciones para prevenir y controlar la contaminación acústica producida por las terrazas de veladores que instalan los establecimientos públicos cada vez con mayor asiduidad.

Al ruido producido por las terrazas instaladas todo el año se suma, en época estival, el generado por las terrazas de temporada, la ampliación de horarios de cierre y la celebración de fiestas patronales.

La Defensora del Pueblo, ante el aumento de quejas expresando que los ayuntamientos relajan en verano la vigilancia en cuanto a exigir el cumplimiento de niveles de ruido y horario de cierre, ha efectuado varias recomendaciones a la FEMP.

Entre ellas, que el control municipal para autorizar la instalación sea riguroso y que se ejerza mientras esté instalada la terraza, comprobando periódicamente el cumplimiento de normas y, si fuera necesario, se instruyan expedientes sancionadores y ordenen medidas correctoras. También ha recomendado valorar las características del espacio y restringir ocupación u horarios según las circunstancias y efectuar comprobaciones de ruido en momentos de máxima actividad y sin previo aviso.

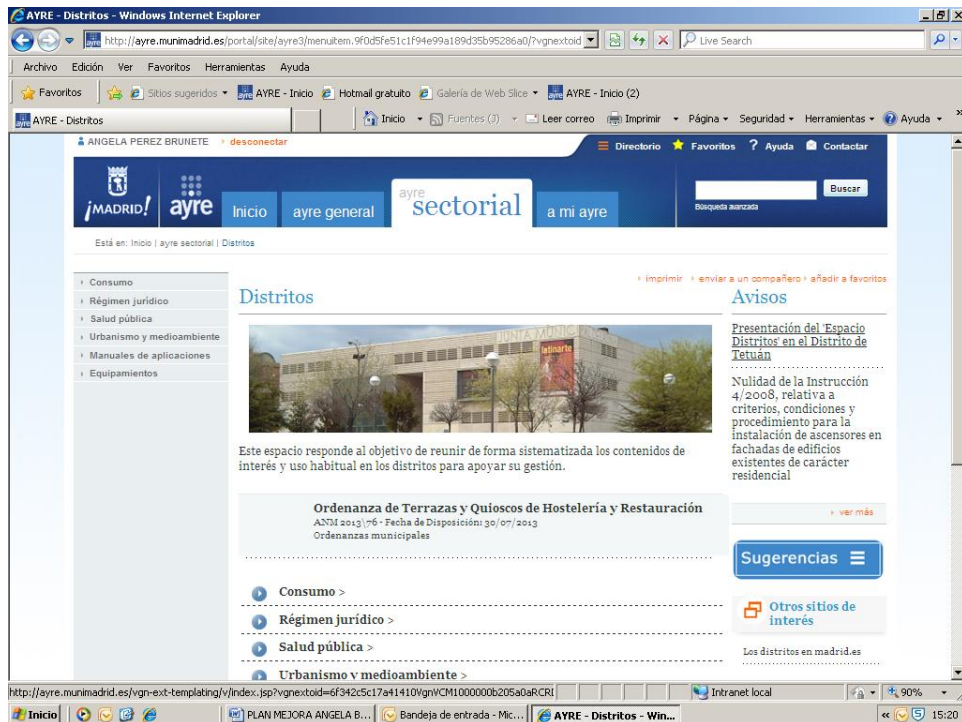
Asimismo, Soledad Becerril ha pedido que se tenga en cuenta que la proporcionalidad de una decisión municipal sobre medidas urgentes, cautelares o correctoras de actividades molestas o sobre multas e indemnizaciones debe aplicarse también respecto a los afectados por las molestias.

La Defensora ha recomendado igualmente que las administraciones promuevan acciones de concienciación, además de intensificar la vigilancia cuando estén previstas actividades que puedan producir ruido en nivel superior al ordinario.

La FEMP ha confirmado a la Institución que suscribe estas recomendaciones y que, para hacerlas llegar al mayor número de ayuntamientos, las publicará en su web y en la revista Carta Local. También repetirá la acción formativa “Prevención del ruido en las ciudades españolas” (realizada en 2012 y dirigida a técnicos y responsables de medio ambiente, urbanismo y policía de las corporaciones locales) en la que divulgaron las recomendaciones que desde el Defensor del Pueblo se les habían efectuado con anterioridad.

ANEXO E

Aspecto de intranet municipal AYRE



Aspecto web municipal www.madrid.es

