

## 3 Información Urbanística

Uno de los elementos más significativos del proceso de modernización de la Administración Pública es el reconocimiento explícito del derecho a la información de los ciudadanos, tal y como lo recoge la Ley sobre Régimen del Suelo y Valoraciones en su art. 6 y como queda consagrado también en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se demuestra con esto el deseo y la voluntad de “construir” una nueva relación Administración Pública/Ciudadano, en la que a éste se le considera como sujeto al que se le prestan servicios y al que se le reconoce su capacidad de tomar decisiones frente a los actos o posibles actos de la Administración Pública y, por tanto, ésta se obliga a hacer llegar a su conocimiento los elementos de información necesarios para sustentar ese proceso de adopción de decisiones y dotarlo de los medios informativos que lo fundamentan.

Dado que el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda (AGUV) dispone de múltiples prestaciones sobre las cuáles pueden pedir información los ciudadanos, es frecuente que ésta sea suministrada por la fuente de origen de dichos servicios (departamentos o secciones pertinentes); no obstante, y dada la gran demanda existente y la creciente importancia que la acción informativa ha adquirido, existe una sección específica con la finalidad de centralizar y suministrar, con suficiente contenido técnico, esta información: la Sección de Información Urbanística.

En esta línea y continuando con la innovación tecnológica desde el Departamento de Cartografía Urbanística se ofrece servicio de asesoramiento, tanto presencial como telefónico,

sobre navegabilidad, uso y contenidos cartográficos y urbanísticos de la página web municipal, tanto a ciudadanos como al personal del Ayuntamiento.

En el AGUV se ha establecido deliberadamente un diseño organizativo para proveer la información necesaria. La estructura creada ha dado lugar a las siguientes vías:

### 3.1. Atención al Público

La atención al público no sólo es estrictamente suministro de información de forma individualmente personalizada sino que también tiene su parte de difusión de información de forma generalizada y abstracta al total de la población. Además cuenta con el capítulo de “Visitas”, parte fundamental en una relación fluida Administración Pública/Ciudadano; por ello, se ha cuidado especialmente la zona de atención al público con el objetivo de facilitar al usuario el acceso a los servicios más frecuente y masivamente utilizados, agilizando de esta forma los trámites de consulta e información.

El gran hall distribuidor da acceso directo al ciudadano a las dependencias que más visitas registran: Información General, Información Urbanística, Registro, Tasas, Reprografía y Venta de planos, fotografías aéreas y publicaciones; en este mismo espacio se sitúan los tableros de Anuncios destinados a la Información Pública, así como una oficina de Caja Madrid.

Este espacio cuenta así mismo con grandes mesas para facilitar tareas como cumplimentar formularios, examinar planos o la documentación solicitada.

### 3.1.1. Visitas

Son las consultas realizadas mediante la visita del administrador. Suelen ser visitas cuyo objetivo es, principalmente, poder conocer cómo iniciar algún trámite; saber las disposiciones de las diferentes figuras de planeamiento sobre un determinado suelo o situación concreta; consultar documentos en fase de exposición pública o conocer sobre el desarrollo de la tramitación de los expedientes.

Su cuantificación se obtiene a través del Control de Entrada del AGUV, siendo consideradas visitas las personas que, accediendo a través de dicho control, son derivadas a las distintas dependencias situadas en el edificio.

A continuación se detalla el número de visitas en los últimos años:

Año	Nº Visitas
2000	72.083
2001	78.032
2002	78.404
2003	71.193
2004	64.876
2005	76.060
2006	72.230
2007	76.353

### 3.1.2. Información Oral

Bien puede decirse que éste es el núcleo principal de la actividad informativa del AGUVI. A través de la Sección de Información Urbanística se da respuesta a peticiones expresas de ciudadanos interesados en obtener una información puntual que se resuelve principalmente de forma oral; también se facilitan aclaraciones sobre los expedientes que se encuentran en información pública a todas aquellas personas que lo soliciten.

Esta actividad se refleja en los siguientes datos: se atendió en el año 2007 a 18.284 personas, lo que arroja una media aproximada diaria de unas 100 consultas. Además, y dado que bastantes personas plantearon dos o más consultas, se puede calcular grosso modo que se han atendido unas 24.700 consultas en este año.

Dichas consultas responden fundamentalmente a:

- Planeamiento aplicable en ámbitos o parcelas en lo relativo a ordenación o ejecución del mismo.
- Expedientes de planeamiento en trámite de información pública.
- Expedientes relativos a concursos y subastas de enajenación de parcelas, contratación de obras de urbanización, etc.

En el buzón de consultas para el ciudadano relativo a la situación de los "Grandes Desarrollos Urbanísticos", página web [www.urbanismo.munimadrid.es](http://www.urbanismo.munimadrid.es) se han contestado 548 consultas mediante correo electrónico.

### 3.1.3. Trámite de Información Pública

Este trámite es de obligado cumplimiento por parte de cualquier Administración Pública y su fin es exponer ante los ciudadanos una determinada actuación administrativa por si existiese algún tipo de alegaciones que advirtiesen de su repercusión en los mismos.

Preceptivamente, la tramitación de documentos de Planeamiento debe cumplir este trámite.

Los expedientes sometidos a trámite de información pública durante el año 2007 han sido, por temas, los siguientes:

Tipo de expediente	
Planeamiento, gestión y urbanización	131
Enajenaciones mediante concurso, concesiones administrativas, etc.	61

### 3.1.4. Callejero Municipal

En temas relacionados con el callejero se atienden todo tipo de consultas: ubicación de viales en el Término Municipal, cambios de denominación de viales, distritos postales de nuevas calles, numeraciones, cambios de numeración para búsqueda de expedientes en el archivo, etc.

En el año 2007 el servicio de información al público del callejero de Madrid, ubicado en el hall de entrada, atendió por vía telefónica 4.138 llamadas y personalmente a 2.833 ciudadanos.

### 3.1.5. Cartografía y fotografía

También se da servicio de consulta y reproducción de cartografía y fotografía aérea en el mismo hall de entrada, canalizando estas solicitudes, cuando procede, a las correspondientes divisiones de reprografía y laboratorio fotográfico.

### 3.1.6. Asesoramiento en contenidos cartográficos del portal web municipal

Desde el Departamento de Cartografía se ofrece servicio de asesoramiento, tanto presencial como telefónico, sobre navegabilidad, uso y contenidos cartográficos y urbanísticos de la página web municipal, tanto a ciudadanos como al personal del Ayuntamiento; así como de los contenidos cartográficos disponibles internamente en la red informática.

## 3.2. Información escrita

### 3.2.1. Informes Técnicos

Bajo esta denominación genérica se incluyen gran número de documentos cuya elaboración está generalizada y forma parte del trabajo técnico cotidiano de la mayoría de los Departamentos del AGUV.

Su volumen real es muy difícil de cuantificar pues la práctica totalidad de las dependencias del Área atienden algún tipo de petición al respecto referente a asuntos de su competencia, sin que sean contabilizados por los Departamentos.

Las solicitudes de informes específicos pueden provenir de los particulares, del equipo de dirección del Área, de otras dependencias municipales (Distritos, otras Áreas, etc.) y de otros organismos oficiales (Comunidad Autónoma, Tribunales, etc.).

### 3.2.2. Cédulas Urbanísticas

Es un documento acreditativo del régimen urbanístico aplicable a un terreno o edificio. En cada Cédula Urbanística se especifican los aprovechamientos y las cargas urbanísticas que afectan a una finca determinada. Dependiendo del propósito para el que el particular requiera el documento se distinguen dos tipos de cédulas:

- Una cédula meramente consultiva en la que se obtiene información general sobre el régimen urbanístico.
- Una cédula preceptiva que se exige en la tramitación de determinadas licencias.

Las dependencias que en el AGUV son las encargadas de facilitar este tipo de documentos son las diversas unidades orgánicas que han heredado la labor de los antiguos departamentos de Iniciativa Privada y Zonas Protegidas.

### 3.2.3. Alineaciones Oficiales

La Alineación Oficial es la línea señalada por el planeamiento para establecer el límite que separa los suelos destinados a viales o espacios libres de uso público de las parcelas edificables. La misma resulta imprescindible para realizar cualquier acto edificatorio y es exigible con carácter previo a la concesión de la correspondiente licencia urbanística.

Para su realización los técnicos tienen que desplazarse hasta la finca para la que se ha solicitado el documento y ejecutar las mediciones correspondientes.

Este tipo de documentos son facilitados asimismo por las mismas unidades orgánicas que las cédulas urbanísticas.

## 3.3. Coordinación con Distritos

Se concede también especial importancia a la coordinación con otras Áreas municipales y sobre todo con los 21 Distritos que juegan un importante papel a la hora de acercar la Administración a los ciudadanos. En este sentido, desde la Sección de Relaciones Externas se recaba, coordina y facilita información y documentación demandada de las actuaciones urbanísticas que afectan a sus respectivos ámbitos.

### 3.3.1. Gestión de Antecedentes Documentales Obrantes en Archivo

A efectos de consulta y previa solicitud de los Distritos así como de otras Áreas de Gobierno Municipal, se da traslado de aquellos expedientes cuya tramitación ha finalizado, fundamentalmente de Licencias ya concedidas.

Para ello, tras su identificación y posterior localización, se rescatan de la dependencia en la que se encuentran, generalmente en la Sección de Archivo, con seguimiento y control tanto del envío como de la devolución de los Distritos para su posterior remisión al Archivo, procediendo en su caso, a la actualización y normalización de datos que faciliten su localización ulterior.

Del total de 1.493 documentos gestionados por esta Sección durante el año 2007, 1.320 corresponden a solicitud de documentación efectuada por las distintos Distritos, de los cuales 1.074 se refieren a solicitud de antecedentes de Archivo, 246 a otro tipo de documentos y 173 a actualización y/o normalización de datos. El desglose de los mismos por Distritos se resumen en el cuadro adjunto.

Distritos	Documentos solicitados	Documentos remitidos	
		Expedientes	Otros documentos
Centro	28	27	1
Arganzuela	63	59	4
Retiro	75	71	4
Salamanca	26	21	5
Chamartín	121	113	8
Tetuán	76	64	12
Chamberí	3	2	1
Fuencarral-El Pardo	13	12	1
Moncloa-Aravaca	68	63	5
Latina	95	89	6
Carabanchel	85	81	4
Usera	45	40	5
Puente de Vallecas	82	82	0
Moratalaz	7	6	1
Ciudad Lineal	80	79	1
Hortaleza	5	5	0
Villaverde	34	33	1
Villa de Vallecas	21	20	1
Vicálvaro	76	52	24
San Blas	4	4	0
Barajas	25	24	1
Otras Dependencias Municipales	288	127	161
<b>Total</b>	<b>1.320</b>	<b>1.074</b>	<b>246</b>
Normalización Archivo	173		
<b>Total Documentos Gestionados 2007</b>	<b>1.493</b>		

Para la remisión de los 1.074 expedientes ha sido preciso previamente el desarchivo, identificación y estudio técnico de 1.672 expedientes al objeto de dar adecuada contestación a las correspondientes solicitudes.

### 3.3.2. Gestión de Información y Documentación Diversa

Además de la gestión de antecedentes documentales obrantes en Archivo y dentro del espíritu de cooperación y asistencia para el eficaz ejercicio de las competencias de los Distritos y de otras Áreas de Gobierno se ha facilitado información solicitada por las mismas de muy diversa índole: consultas sobre situación administrativa de todo tipo de expedientes en tramitación en distintas dependencias de este Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda, expedientes obrantes en Archivo de Villa, publicaciones editadas por el Área, etc.

Asimismo se facilita documentación de temas muy diversos (instrucciones de servicio, fotocopias de antecedentes de Planeamiento, de licencias de Parcelación, de Títulos de Compensación y Cooperación, Actas Administrativas de Cesión, Órdenes de Ejecución, Sentencias del Tribunal Supremo y Constitucional...) tanto a los Distritos como a otras Áreas que lo hubiesen solicitado.