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 ésto 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 infomación 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 tablones 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 administrado. 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	N° 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
2008	85.500

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 2008 a 12.307 personas, lo que arroja una media aproximada diaria de unas 67 consultas. Además, y dado que bastantes personas plantearon dos o más consultas, se puede calcular grosso modo que se han atendido unas 16.614 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 se han contestado 370 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 2008 han sido, por temas, los siguientes:

Tipo de expediente	
Planeamiento, gestión y urbanización	156
Enajenaciones mediante concurso, concesiones administrativas, etc.	47

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 2008 el servicio de información al público del callejero de Madrid, ubicado en el hall de entrada, atendió por vía telefónica 4.303 llamadas y personalmente a 2.950 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.

3.1.7. Reclamaciones, sugerencias y peticiones de información a través de internet

Durante el ejercicio 2008 se han atendido 53 relacionadas con los servicios de cartografía, callejero y el portal web de Urbanismo, además de 102 sugerencias, reclamaciones y/o peticiones de información asignadas a la Dirección General de Planeamiento Urbanístico que se atendieron durante los períodos en los que el personal técnico especializado del departamento tiene el cometido de tramitar las cuestiones planteadas por los ciudadanos a través del portal de Internet www.munimadrid.es

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.

La unidad orgánica que en el AGUV se encarga de facilitar este tipo de documentos informa que en el año 2008 se han dado salida a 268 cédulas urbanísticas.

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 la misma unidades orgánica que las cédulas urbanísticas. En el año 2008 se han dado salida a 320 alineaciones oficiales.

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 1.439 documentos gestionados por esta Sección durante el año 2008, 1.361 corresponden a solicitud de documentación efectuada por las distintos Distritos, de los cuales 975 se refieren a solicitud de antecedentes de Archivo, 386 a otro tipo de documentos y 78 a actualización y/o normalización de datos. El desglose de los mismos por Distritos se resumen en el cuadro adjunto.

Distritos Do	ocumentos Solicitados	Documentos Remitidos	
		Expedientes	Otros documentos
Centro	27	22	5
Arganzuela	56	50	6
Retiro	14	10	4
Salamanca	69	48	21
Chamartin	125	110	15
Tetuan	72	66	6
Chamberi	6	5	1
Fuencarral-El Pardo	27	22	5
Moncloa-Aravaca	42	39	3
Latina	79	77	2
Carabanchel	60	58	2
Usera	31	1	30
Puente de Vallecas	30	27	3
Moratalaz	5	3	2
Ciudad Lineal	122	119	3
Hortaleza	5	4	1
Villaverde	31	30	1
Villa de Vallecas	36	31	5
Vicálvaro	61	58	3
San Blas	3	3	0
Barajas	28	24	4
Otras Dependencias I	Municipales 510	168	264
Total	1.439	975	386

Para la remisión de los 975 expedientes ha sido preciso previamente el desarchivo, identificación y estudio técnico de 1.527 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.