

# *El Servicio de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid*

M.<sup>a</sup> Luisa LASCURAIN  
Ayuntamiento de Madrid, Servicio de  
Información al Ciudadano

## RESUMEN

Se describe el Servicio de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, concebido como un sistema integrado que recoge la información y la difunde a través de distintos canales. El más conocido es el Teléfono de Información 010.

**Palabras clave:** Servicios de información, Información al ciudadano, Ayuntamiento de Madrid

## ABSTRACT

The Citizen Information Services of Madrid's City Hall it's described as an integrated system that collects and distributes information, with the most popular means of distribution being the Telephone Information Line 010.

**Keywords:** Information Services, Citizen Information Services, Madrid's City Hall.

## 1. LA ADMINISTRACIÓN LOCAL COMO AGENTE DE INFORMACIÓN

La Administración Local, por su cercanía con los ciudadanos y su incidencia social, tiene un importante papel a la hora de gestionar uno de los recursos más importantes, la Información.

A raíz de la implantación de las nuevas tecnologías, se desarrollan métodos y técnicas que revierten en mejoras en la captación, gestión, almacenamiento y acceso a la información.

La llamada “sociedad de la información” cuenta con el potencial de mejorar la vida de unos usuarios, reales y potenciales, y de aumentar la eficacia gestora de las organizaciones.

Así, entendida la información como servicio público, es asumida por los Ayuntamientos para satisfacer las demandas del hombre de la calle que, especialmente, en el caso de los grandes ciudades, son sumamente heterogéneas, yendo desde la ingente oferta de actividades y servicios hasta los trámites administrativos.

El ciudadano medio puede desconocer la distribución de competencias entre las distintas administraciones, pero estas deben ofrecerle un camino directo ante su expectativa de información. Este camino pasa por la elaboración de esta en un lenguaje asequible y libre de tecnicismos.

En este sentido, de entre las muchas definiciones de información, sirva la de Faibisoff y Ely (1978), “Información es aquello que reduce la incertidumbre”.

En la línea de lo anteriormente expuesto, el Ayuntamiento de Madrid lleva varios años trabajando en un sistema integrado de información, que ha ido evolucionando de forma paralela a cambios políticos y sociales (descentralización funcional, movimientos de participación ciudadana) y tecnológicos (modelo de informática distribuida, con implantación de sistemas informáticos departamentales, y desarrollo de las telecomunicaciones).

La gestión de este servicio corre a cargo del Departamento de Coordinación de la Información, dependiente de la Dirección de Servicios de Informática y Ordenación Administrativa, y que fue creado a tal efecto por Acuerdo Pleno de 26 de Enero de 1990.

Los objetivos fundamentales de este sistema son canalizar al información y difundirla de forma sencilla y ágil, quedando integradas las tareas documentales en un triple proceso: Captación / Elaboración / Difusión.

## 2. CAPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Podemos distinguir dos flujos de información:

- \* Interna, procedente y generada por el propio Ayuntamiento.
- \* Externa, ajena al Ayuntamiento, pero que puede ser solicitada a éste por los ciudadanos.

La información interna la proporcionan las Juntas de Distrito que envían documentación sobre actividades que organizan o servicios que prestan, o bien otras dependencias municipales que hacen llegar información especializada. Así, por ejemplo, el Departamento de Estadística proporciona información sobre procesos electorales, el de Medio Ambiente sobre puntos de recogida de residuos, el de Servicios Sociales sobre ayudas a determinados colectivos o el de Hacienda sobre períodos impositivos.

La información externa es solicitada a otras instituciones, organismos públicos o particulares, en ocasiones mediante convenios de colaboración.

En ambos casos, esta primera fase del proceso comprende la búsqueda, recepción y validación. Para ello, es preciso establecer cauces, ir abriendo vías que proporcionen un bien difícil y caro, la información.

Mediante dos ficheros, uno de interlocutores y otro de fuentes, que actualmente están informatizándose, se lleva un control de estas vías.

El de interlocutores registra el organismo que proporciona la información, los datos de la persona de contacto (nombre, dirección y teléfono, cargo que ocupa) y las fechas de contacto.

El de fuentes está relacionado con el anterior y recoge los datos relativos al documento motivo de la información, periodicidad, soporte en que es enviada (libro, folleto, disquete) y materia de que trata.

### 3. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Realizado el proceso de selección se pasa a la fase de análisis documental que va a permitir extraer la información de los documentos primarios y acondicionarla para su almacenamiento y recuperación.

Su herramienta fundamental son las Bases de datos diseñadas a tal efecto que se soportan en un host IBM 3090 residente en el CEMI (Centro Municipal de Informática) y que están desarrolladas en NDM (Natural Document Management) de Software AG.

En la actualidad existen dos Bases de Datos, una de Legislación y otra de Información al Ciudadano. Ambas se consultan por separado, aunque en la versión que está desarrollándose, se contempla la posibilidad de que se concatenen para hacer búsquedas más amplias y precisas.

La Base de Datos de Legislación es referencial y contiene disposiciones de carácter general seleccionadas del BOE y del BOCM (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid), así como las específicas relativas al municipio de Madrid que se publican en estos boletines y en el BAM (Boletín del Ayuntamiento de Madrid). Su actualización es diaria y contiene aproximadamente 7.000 registros.

El sistema de recuperación permite múltiples y distintos puntos de acceso. Existen una serie de campos formateados (materias, número de la disposición, rango, fechas...) y otros de texto libre (título, resumen y referencias legislati-

vas). Este último facilita la consulta de los antecedentes y desarrollo de la disposición analizada.

La Base de Datos de Información al Ciudadano contiene cerca de 18.000 registros que se agrupan en quince grandes materias:

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Administración pública     | 8. Servicios Sociales            |
| 2. Cultura y Ocio             | 9. Seguridad Ciudadana           |
| 3. Deportes                   | 10. Consumo y Comercio           |
| 4. Educación                  | 11. Urbanismo y Vivienda         |
| 5. Trabajo y Seguridad Social | 12. Documentos Personales        |
| 6. Turismo                    | 13. Transportes y Comunicaciones |
| 7. Sanidad                    | 14. Medio Ambiente               |
|                               | 15. Hacienda y Economía          |

Para organizar la información se ha estructurado la Base de Datos en formatos-tipo que simplifican el tratamiento y búsqueda, al tiempo que permiten otras explotaciones a partir de campos determinados, como son la obtención de etiquetas o la realización de distintos catálogos.

Las tipologías determinadas son las siguientes:

- \* Documentos localizativos: Responden a la pregunta “dónde” y su contenido implica una ubicación física dentro de la ciudad.
- \* De servicios: El contenido refleja algún tipo de prestación pública o privada (becas, ayudas, licencias, teléfonos de información).
- \* De transportes: Informan sobre líneas de metro y autobuses urbanos e interurbanos, con sus respectivos recorridos.
- \* De actividades: Recogen informaciones de carácter temporal relativa a actos de carácter cultural (exposiciones, obras de teatro), educativo (cursos, masters), turístico (ferias, muestras), etc., que se realizan en la ciudad.
- \* Descriptivos.

Los campos varían dependiendo de la tipología, pero en todos los documentos son obligatorios el título, el título ampliado y las materias.

Con respecto a éstas, hay dos formas de tratamiento:

- \* Las clasificaciones temáticas, que corresponden a un lenguaje jerárquico de estructura arborescente, establecido así para la recuperación de documentos en los cajeros, videotex, en pantallas, etc.
- \* Los descriptores, que amplían las posibilidades de búsqueda.

Además de la elaboración como tal, es decir, la indización, clasificación y resumen de los documentos para su inclusión en la Base de Datos, continuamente se valida la información contenida en esta.

La validación puede suponer una actualización del documento, cuando se hace algún cambio puntual de un dato, la reelaboración o cambio del contenido cuando es precisa una modificación muy amplia, o el expurgo.

#### 4. RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dadas las características de los canales de difusión más utilizados (teléfono y pantallas), el usuario final espera conocer con exactitud el dato por el que pregunta.

Sin embargo, es preciso armonizar esto con una cierta exhaustividad requerida en algunas consultas.

En cualquier caso hay que tener en cuenta la presentación de la información y el punto de utilidad del usuario.

NDM permite la búsqueda en cada uno de los campos y el uso de los siguientes operadores:

- \* lógicos booleanos (Y, O, NO)
- \* de truncado
- \* de proximidad o sintácticos (ADJ, de adyacencia; NEAR de distancia).
- \* de comparación numérica (BETWEEN, para seleccionar documentos incluidos entre dos valores dados; EQ, de igualdad; GE, mayor/igual que; LE, menor/igual que).

Asimismo, el usuario final mediante un comando (.R) puede visualizar el glosario de los campos formateados como el de materias o el geográfico. Esta pantalla de índices permite seleccionar términos y transferirlos para su utilización como argumento de búsqueda.

Las búsquedas pueden realizarse en distintas pantallas de recuperación:

- \* Asistida: corresponde a la estructura arborescente de materias. Al ir mostrando la estructura jerárquica, da al usuario una idea general de lo que puede encontrar en la Base, pero tiene el inconveniente de ser muy poco flexible y de ofrecer en algunos casos un número elevado de documentos para visualizar.
- \* Directa: diseñada con una serie de campos fijos sobre los que el usuario puede diseñar su estrategia de búsqueda.
- \* De gestión: utilizada por los responsables del sistema. Permite combinar gran número de estrategias de búsqueda, archivar estas y seleccionar diferentes salidas de documentos (con todos los campos, con algunos, sin etiquetas, por orden cronológico o alfabético, etc.).

#### 5. MÓDULO DE SUGERENCIAS Y MÓDULO ESTADÍSTICO

Para el conocimiento de las necesidades y demandas de información y la evaluación del estado de las Bases de Datos, existen dos herramientas: el módulo de mensajes y el de estadística.

El primero es un buzón de sugerencias desarrollado para poder contar con un archivo automatizado de las recibidas por los usuarios. A través de el, se actualizan datos, se alerta sobre falta de estos o se valora la inclusión de documentos.

El módulo estadístico informa sobre la gestión de las Bases de Datos (número de documentos grabados o modificados) y sobre su utilización. En este sentido permite obtener el número de consultas realizadas por cada usuario o grupo de usuarios (usuarios de videotex, de pantallas, agentes del 010, gestores, otros funcionarios municipales...), así como la consulta por temas. Existe también un parámetro, consultas 0, que mide el número de intentos de un usuario para conseguir una información sin lograrlo.

## 6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta fase del proceso se trata de hacer llegar al ciudadano la información a través de distintos canales.

Además de los tradicionales como pueden ser las publicaciones oficiales ('Guía de Servicios', 'Repertorio de Ordenanzas Municipales'...), el Ayuntamiento cuenta con otras vías de difusión.

- \* Las oficinas de información: Radicadas en dependencias municipales, atienden directamente al ciudadano y cuentan como herramienta fundamental de apoyo las Bases de Datos.
- \* Autoservicios de información: Se trata de PC's de pantalla táctil que permiten la consulta mediante menús de opciones.

Están instalados en las Juntas de Distrito y en la Oficina de Registro de la Plaza de la Villa.

- \* Videotex: Se consulta a través de la red Ibertex. En cuanto a su presentación es similar a los autoservicios.
- \* Pantallas de información dinámica: Son un total de 87 pantallas instaladas en la vía pública que proporcionan información sobre actividades o servicios municipales y sobre otros acontecimientos de interés general. A diario se programan bloques de información de veinte imágenes con una duración de quince segundos cada una que se van repitiendo. Este bloque incluye siempre una pantalla con los datos de contaminación atmosférica y otra con los de contaminación acústica.
- \* Teléfono de información 010: Este servicio fue inaugurado en junio de 1992. De lunes a viernes de 8,30 de la mañana a 21,30 de la noche, los agentes del 010 atienden personalmente a cualquier ciudadano que solicite información a través del teléfono de tres cifras, si la llamada es desde el municipio de Madrid, o de un teléfono de siete cifras si lo hace desde cualquier otra población.

Uno de los objetivos principales a cumplir, especialmente en el caso de la información municipal, es el de ser finalistas, es decir, conseguir que el usuario vea satisfechas sus expectativas con una sola llamada.

Si tras consultar las Bases de Datos, el informador no logra dar una respuesta inmediata, se toman los datos personales del demandante y en un plazo de 48 horas se le completa la información.

Fuera del horario de atención directa y durante los festivos y fines de semana funciona un servicio automático que permite acceder mediante marcación numérica a informaciones temáticas concretas como son las farmacias de guardia, servicios de urgencia (sanitarios, de policía, tráfico, averías), transportes, aparcamientos y gasolineras y algunos datos de interés cultural.

Además de las tareas propiamente informativas, el teléfono 010 permite recoger y canalizar gestiones administrativas.

En la actualidad es posible presentar reclamaciones y denuncias relativas a Consumo y Medio Ambiente. El personal que atiende el servicio recoge los datos del demandante y el objeto de la demanda y los hacen llegar al los organismos municipales encargados de su tramitación.

## 7. PERSPECTIVAS DE FUTURO

Las perspectivas están en función de la ampliación de la infraestructura técnica y de los recursos humanos.

De entrada, el nuevo programa informático Sirtex, de implantación muy próxima, va a posibilitar la navegación entre documentos y entre Bases de Datos.

De este modo, quien consulte sobre un servicio puede, desde el documento que tiene en pantalla, dirigirse a uno localizativo que tendrá asociado y que le proporcionará información sobre el organismo gestor de éste. Asimismo, podrá encontrar su fundamento legal encaminándose a la Base de Datos de Legislación.

También se verán optimizados los tiempos de respuesta, lo que revertirá en la agilización de las tareas documentales y en el caso del 010 en un mayor número de llamadas atendidas.

Están previstas, asimismo, la ampliación del proyecto "Ayuntamiento directo", de tramitación administrativa a través del teléfono, abarcando otras áreas además de las ya gestionadas (Medio Ambiente y Consumo), y la realización de una nueva "Guía de Servicios" que constituya una auténtica "guía de procesos".

Un incremento de los recursos humanos, así como la especialización de quienes trabajan en el Servicio hace que se mejore cuantitativa (más usuarios atendidos y más áreas de información cubiertas) y cualitativamente, consiguiendo una mayor satisfacción del usuario al poner a su disposición una información más y mejor elaborada.