

4.- RECURSOS NECESARIOS

4.1.- RECURSOS MATERIALES	73
4.1.1.- LOCAL.....	73
4.1.1.1. En alquiler	73
4.1.1.2. Obras	74
4.1.1.3. Dirección de obra	75
4.1.2.- MOBILIARIO.....	75
4.1.2.1. Distribución.....	76
4.1.3. CENTRAL TELEFÓNICA.....	79
4.1.3.1. Contratación e instalación	79
4.1.3.2. Puesto de operadora/agente	80
4.1.3.3. Puesto de usuario.....	81
4.1.3.4. Reorganización del sistema de funcionamiento	81
4.1.3.5. Tarificador	82
4.1.4.- EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	82
4.1.4.1. Cableado externo.....	82
4.1.4.2. Cableado interior	83
4.1.4.3. Equipos	83
4.2.- RECURSOS HUMANOS.....	83
4.2.1.- ¿PERSONAL INTERNO O EXTERNO?.....	84
4.2.2.- BASES REGULADORAS DE LA CONVOCATORIA	85
4.2.2.1. Bases Reguladoras.....	85
4.2.2.2. Comentarios a las Bases.....	89
4.2.2.3. Crítica al Procedimiento de Selección	89
4.2.3.- PROCESO FORMATIVO	89
4.2.4.- CALENDARIOS. VACACIONES.....	91
4.2.5.- RECURSOS HUMANOS. GESTIONES INTERNAS.....	92
4.3.- BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN.....	92
4.3.1.- UNIDADES DE INFORMACIÓN	93
4.3.2. MATERIAS.....	96
4.3.3. THESAURUS	101
4.3.4. ELABORACIÓN DE LA BDI.....	101
4.3.5 MANTENIMIENTO DE LA BDI	103
4.4.- APLICACIONES INFORMÁTICAS	103
4.4.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO.....	103
4.4.2. APLICACIONES DE GESTIÓN	104
4.4.2.1. Base de Datos de Información al Ciudadano.	105
4.4.2.2. Gestión de Cita Previa.	107
4.4.2.3. Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias.....	110
4.4.2.4. Gestión de Objetos Perdidos.....	112
4.4.2.5. Gestión de Expedientes.	114

4.1.- RECURSOS MATERIALES

Entenderemos como recursos materiales todos aquellos recursos que componen la infraestructura de medios necesaria para la prestación de los servicios previstos para el SAC como:

- Local
- Mobiliario y equipamiento general.
- Central Telefónica
- Equipamiento informático y conexión a la Red Informática Municipal.

A continuación, y para cada uno de los equipamientos relacionados, explicaré de forma resumida en qué consistió cada uno de ellos y el proceso que seguimos para su definición, contratación e instalación.

4.1.1.- LOCAL

El primer dilema que nos puede surgir a la hora de determinar la ubicación de una oficina de estas características es el de si debe estar en el edificio central de las oficinas municipales o fuera de él, en cualquier otro local. La verdad es que existen razones para ambas alternativas, pero pensamos que si fuera posible, existe un mayor número de ventajas a favor de ubicarla en el edificio central. Lo que suele ocurrir es que a veces, por las características del edificio (Casa Consistorial, en la mayor parte de los casos, edificios no previstos para albergar oficinas con las instalaciones propias de nuestros días) resulta imposible, como ocurrió en nuestro caso.

De lo que no hay ninguna duda es de que el local destinado a albergar la oficina debe cumplir, al menos, las condiciones siguientes:

- ser céntrico
- tratarse de una planta baja, permitiendo el acceso directo desde la calle
- contar con la superficie necesaria y posibilidades de efectuar una distribución interior acorde con las necesidades.

4.1.1.1. En alquiler

El local que nosotros elegimos reunía esas características, aunque tenía el problema de no ser de propiedad municipal, sino que fue arrendado en su día al objeto de ubicar en él el Centro IMI de la ciudad. Cuando el mencionado programa desapareció, el local quedó vacío y sin destino, a la espera de una nueva utilización.

En el contrato de arrendamiento figuraba como destino del local el citado Centro IMI, por lo que si queríamos ubicar el SAC, debíamos negociar con la propiedad la ampliación del destino a oficinas municipales, sin olvidar la necesidad de ser autorizados para realizar las obras, todo lo cual obtuvimos a cambio de la previsible subida de renta.

Consecuentemente, dado que todas estas gestiones las realicé en otoño del 95, para finales de año disponíamos totalmente del local y de las autorizaciones necesarias consecuencia de la modificación de las condiciones del contrato de alquiler.

4.1.1.2. Obras

El primer objetivo que se nos presentaba era el de seleccionar un contratista que nos realizara las obras. Para ello, inicialmente trabajamos en dos frentes:

- uno, contactar con el servicio de Obras del Ayuntamiento, al cual facilitamos las necesidades de obra, las instalaciones necesarias, la distribución prevista y el funcionamiento necesario del local, al objeto de que nos fuera redactado el correspondiente Proyecto Técnico.
- otro, entramos en contacto con diversas sucursales bancarias que habían realizado recientemente obras en sus locales, a fin de conocer sus experiencias y obtener nombres de contratistas con experiencia en la realización de obras en oficinas de estas características.

En sesión del 17 de abril de 1996, la Comisión de Gobierno adoptó el acuerdo de aprobar el Proyecto Técnico relativo a las obras de habilitación de las oficinas del nuevo Servicio de Atención al Ciudadano, así como convocar concurso para la adjudicación de las mismas y aprobar el Pliego de Condiciones Económico-Administrativas que han de regir el contrato, con un presupuesto de 10.718.438 pesetas y plazo de ejecución de tres meses.

Además de proceder al preceptivo anuncio público, cursamos invitaciones a los contratistas que conocíamos con amplia experiencia en la realización de obras en sucursales bancarias.

Fueron presentadas un total de 13 ofertas, cuyo sobre primero, conteniendo la documentación, fue abierto en reunión de la Mesa del 10 de junio, otorgando 3 días de plazo para subsanar los defectos detectados en la mayoría de ellos (copia auténtica del DNI, bastanteo del poder, certificados de Hacienda y Seguridad Social, etc.)-

En reunión ordinaria de la Mesa de la semana siguiente, 17 de junio, subsanados los defectos requeridos se procedió a la apertura del sobre segundo, remitiendo posteriormente el expediente a informe técnico.

Los criterios de valoración fueron:

- ◆ Experiencia de la empresa en obras similares (60 puntos)
- ◆ Precio (30 puntos)
- ◆ Plazo de ejecución (10 puntos)

Emitido el informe técnico, la Mesa, en reunión del 24 de junio, acordó proponer la adjudicación del contrato a una de las empresas ofertantes, como así fue por acuerdo de la Comisión de Gobierno de fecha 3 de julio, por una cantidad de 9.996.675 pesetas (IVA incluido) y un plazo de ejecución de 9 semanas.

La firma del Acta de Replanteo, como acto que determinaba el comienzo del plazo de ejecución, se firmó el 27 de agosto, aunque durante el mes anterior trabajamos con el contratista escogiendo los materiales. La obra, por consiguiente, se inició en el mes de agosto y finalizó 3 meses después, en el mes de noviembre.

Lo cierto es que, aunque habíamos realizado un esfuerzo en cuanto a la previsión de los elementos a tener en cuenta, según avanzaba la obra y nosotros íbamos cubriendo etapas en la ejecución global del Proyecto SAC, nos íbamos dando cuenta de la importancia capital

que el correcto tratamiento del local iba adquiriendo, por lo que nos decidimos a proponer una ampliación del contrato de ejecución de las obras por valor de 1.374.399 ptas., propuesta aprobada por Comisión de Gobierno del 7 de octubre, y que iba dirigida a elevar el nivel de calidad de los materiales (suelo de granito en lugar de gres, iluminación indirecta en la entrada, jardineras interiores, etc.), así como en la incorporación de mayor número de elementos de identidad corporativa (mejora del rótulo luminoso a la entrada, escudo en mármol del Ayuntamiento en suelo y jardineras, etc.).

4.1.1.3. Dirección de obra

La aportación del Jefe de Compras y Equipamientos a la dirección de obra, competencia del área de Obras y Mantenimiento del Ayuntamiento, resultó decisiva a la hora de aportar los detalles que unas oficinas representativas y funcionales como éstas, llamadas a ser el escaparate del Ayuntamiento, requieren.

4.1.2.- MOBILIARIO

Desde el principio teníamos claro que la planta superior del local albergaría los servicios internos del SAC (almacén, sala de reuniones y servicio 010-central), por lo que no pensábamos trabajar en dar un tratamiento especial en cuanto a equipamiento y mobiliario, muy al contrario que con la planta baja, donde debíamos cuidar con esmero su equipamiento.

La duda principal que se nos planteaba era la de cómo prestar la atención al ciudadano cuando se personara en el SAC, es decir, de pie con mostradores o sentado con mesas. Las ventajas e inconvenientes de cada solución parecen claras: un trato más personal y exclusivo con mesas, pero un riesgo muy grande de que los tiempos de atención se dispararan. Optamos por una solución inicial de mostrador modulable, de manera que si algún día quisiéramos volver al sistema de mesas resulte posible, y mixto, porque de los 6 puestos de atención directa, el último de ellos es de mesa, de manera que puedan ser atendidos en él las personas con algún tipo de discapacidad.

Para la planta baja contábamos con una distribución sobre la que se redactó el proyecto de obra. No obstante, a mediados de mayo del 96, remitimos vía fax un plano del local acompañado de las necesidades básicas del servicio a 7 fabricantes de muebles de oficina de cierto nivel, al objeto de que nos fueran planteadas soluciones y nos dieran a conocer modelos y posibilidades. De las contestaciones que recibimos preseleccionamos las que más nos interesaron y finalmente visitamos fábrica.

A la vista de la información recogida, determinamos finalmente la distribución y elaboramos los pliegos de condiciones técnicas como parte fundamental del concurso para la contratación del mobiliario. Para dejar constancia de la importancia que dimos a la elección del mobiliario, resumo a continuación los apartados contenidos en dichos pliegos:

- RELACIÓN DE PRODUCTOS
- CARACTERÍSTICAS DE PRESENTACIÓN Y ACABADO DE LOS MATERIALES
- FICHAS TÉCNICAS DE LOS PRINCIPALES PRODUCTOS: Dimensiones: Descripción: Prestaciones.
- ENSAYOS SOLICITADOS

La contratación y los pliegos fueron aprobados en Comisión de Gobierno del 21 de junio, con plazo de entrega de 60 días y presupuesto máximo del contrato de 4.700.000 ptas., así como con los siguientes criterios de adjudicación:

- Localidad donde esté emplazada la empresa (5 puntos)
- Similitud de lo ofertado con lo solicitado en el pliego de condiciones técnicas en lo referente a lo señalado en las Generalidades del Anexo III (20 puntos)
- Servicio postventa (15 puntos)
- Mejora plazos de entrega (5 puntos)
- Mejora plazos de garantía (5 puntos)
- Presupuesto (50 puntos)

La Mesa de Contratación, en reuniones del 19 y 26 de agosto, procedió a la apertura de las 3 ofertas recibidas, remitiéndolas a informe técnico, procediendo finalmente su adjudicación por importe de 4.573.637 ptas., por Resolución de Alcaldía de 4 de setiembre.

A diferencia con las obras del local, en donde la falta de definición inicial de elementos de identidad nos hicieron retomar algunas cuestiones, en materia de mobiliario bastaron un par de contactos con el adjudicatario para garantizar la correcta ejecución del contrato, de manera que el 27 de noviembre se procedió a la instalación en el local del grueso del mobiliario contratado.

4.1.2.1. Distribución

Convencido de que la mejor manera de entender el equipamiento de la oficina es refiriéndonos a los planos, voy a comentarlos a continuación:

◆ PLANTA BAJA

Con una superficie total de 150 m².

Se encuentra dividida en dos zonas con un tratamiento diferente.

- Zona de público (delante de los mostradores)
Cuenta con dos entradas. La pequeña, arriba a la derecha en el plano, destinada a entrada y salida del personal, y la grande, la central, para el público en general. Aunque en el dibujo figuran unas escaleras, finalmente el desnivel existente entre la calle y el local se solucionó actuando exteriormente, de manera que desde el exterior, a través de escaleras y de rampas (pensadas para acceso de minusválidos) se accede al nivel del local.

El suelo es de granito y la iluminación indirecta. Está equipada con sillones de espera, tablón de anuncios, mesa especial destinada a rellenar impresos, reloj y marcador de turno en las paredes laterales, así como expendedor de ticket a la entrada y panel informativo de los derechos de los ciudadanos, reproducción del contenido del artículo 35 de la Ley 30/92.

El ciudadano, por consiguiente, se persona en el local, extrae el ticket en la entrada y si están los 5 puestos de atención ocupados, espera en alguna de las zonas establecidas para ello a que el marcador de turnos le indique el momento y número de mostrador en que será atendido.

- Zona de trabajo (detrás de los mostradores)
La zona de trabajo comprende los puestos de trabajo de los tramitadores, el despacho de la responsable del servicio y los aseos.

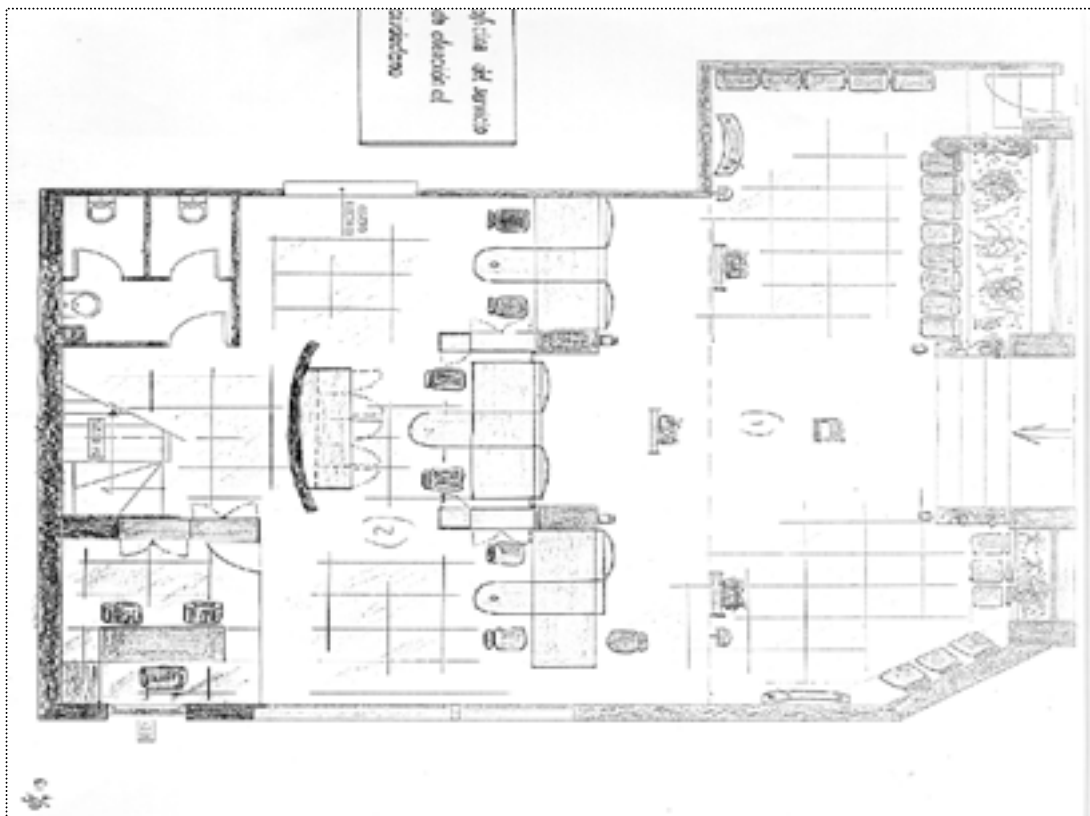
El suelo tiene moqueta y la iluminación directa. Como puede comprobarse, los puestos de trabajo están distribuidos de dos en dos, separados por 2 columnas y armarios que acercan el acceso a la documentación .

Cada puesto dispone de un ordenador como principal herramienta de trabajo y teléfono. Disponen de una impresora compartida por cada dos puestos, colocada en el ala central de separación, así como un datáfono para atender cobros con tarjeta de crédito.

Cuentan con una fotocopiadora ubicada detrás del biombo de separación de las escaleras que dan acceso a la planta primera.

El despacho de la Responsable es un despacho convencional, colocado en la planta baja para facilitar el control directo de la oficina, la atención de consultas de los tramitadores y el apoyo puntual en mostrador cuando la demanda lo exige. Está equipado con ordenador, teléfono y fax. En el despacho está también instalado el control del sistema de hilo musical de toda la oficina.

Los aseos son de uso interno y están colocados en la planta baja por la única razón de que era ahí donde estaban inicialmente, aunque lo más adecuado hubiera sido subirlos a la planta primera.



Plano planta baja

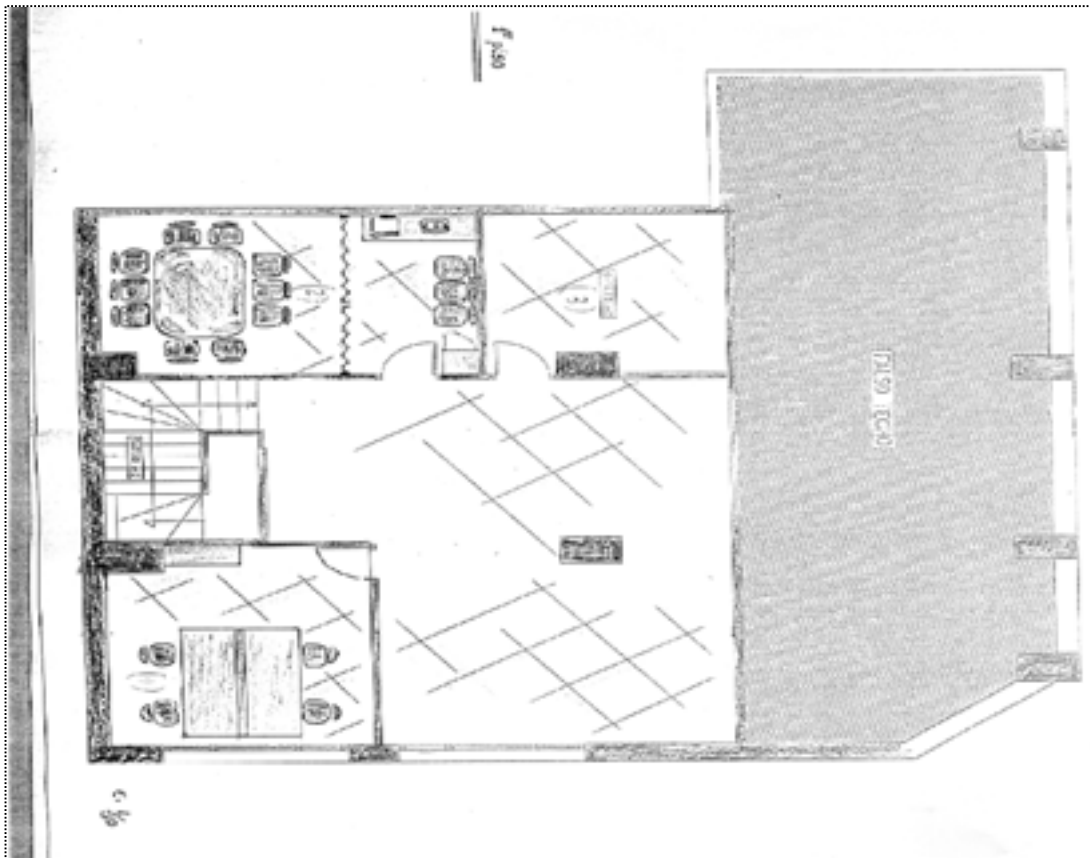
◆ PLANTA PRIMERA

Cuenta con una superficie total de 87 m² de los que prácticamente la mitad han quedado de reserva. Los espacios utilizados son los siguientes:

- Servicio 010 de información y tramitación telefónica
Previsto para cuatro puestos de trabajo, todos ellos con ordenador desde el que gobiernan la Central Telefónica y acceden a las aplicaciones informáticas que su trabajo requiere.

Cuentan con una impresora común por la que lanzan la documentación propia de los trámites por teléfono.

- Sala de reuniones
Destinada a reuniones de tipo interno, como las semanales de coordinación.
- Almacén
Zona con estanterías destinada a almacén de material de oficina, principalmente, y objetos perdidos, en su caso.



Plano planta primera

En cuanto al equipamiento restante, resaltar la instalación de aire acondicionado e hilo musical en ambas plantas del local.

4.1.3. CENTRAL TELEFÓNICA

El Ayuntamiento contaba con una Central analógica ya anticuada, con una cierta secuencia de averías importantes y con un futuro complicado al contar con componentes importantes de su estructura bastante dañados.

Esta circunstancia, unida a la necesidad de mejorar y ampliar, tanto los servicios de atención al ciudadano como los servicios de comunicación interna y con el exterior, nos decidieron a plantear la contratación de una nueva Central, ahora ya de tecnología digital..

4.1.3.1. Contratación e instalación

Tras varios meses de estudio de la tecnología existente en el mercado, conocimiento de otras experiencias y definición de nuestras necesidades, los pliegos de condiciones reguladoras de la contratación por concurso de la Central fueron aprobados en sesión plenaria del 29 de diciembre de 1995. En el apartado de requerimientos técnicos se relacionaban los siguientes:

EQUIPAMIENTO DE LA CENTRAL

- Un enlace digital de acceso primario a la red pública y 8 líneas urbanas analógicas.
- 144 extensiones analógicas, 16 extensiones digitales B+D y 3 extensiones digitales 2B+D
- 3 puestos de operadora/agente como centro único de recepción de llamadas del Ayuntamiento que, a su vez, funcione como centro de información al ciudadano debiendo, por consiguiente, cumplir con el cometido estándar de receptor telefónico y el añadido de informador.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ARQUITECTURA DEL SISTEMA

Se establecían una serie de especificaciones a cumplir, en unos casos, y preferenciales en otros, a destacar:

- ser de conmutación digital con control por programa almacenado, que satisfaga normas internacionales y cumpla recomendaciones del CCITT (comité consultivo internacional telefónico y telegráfico) relativas a la RDSI, Red Digital de Servicios Integrados
- estar diseñada en base a un hardware modular, basado en técnicas digitales y microelectrónica, y un software estructurado que permita una gran flexibilidad en su capacidad de programación
- contar con un software para trabajar a tiempo real con procesos aplicables a la conmutación telefónica
- el lenguaje de programación sería de alto nivel y recomendado por el CCITT como el CHILL (CCITT High level Language)
- la administración del perfil de usuario se realizará sin parada del sistema mediante la modificación de los parámetros de la base de datos, con diálogo hombre-máquina MML, de forma transparente a través de mensajes de gestión y mantenimiento
- obligatoriamente deberá poder trabajar con sistemas propios de CORREO VOCAL, ACD (sistema de distribución automática de llamadas), SISTEMA DE TELECOMUNICACIÓN (entre otros, almacenamiento distribución y retrasmisión de mensajes de fax), TARIFICACIÓN y REGISTRO DE TIEMPOS, TELEFONIA SIN HILOS, y ajenos tipo AUDITEX, BUSCAPERSONAS etc.

CONDICIONES DE SEGURIDAD

Autocomprobación de circuitos; Control de llamadas; Discriminación del tráfico saliente; Imposibilidad de manipulación de las categorías desde las extensiones; Medidas de seguridad contra el uso de teléfonos por terceros.

EXTENSIONES.

MEDIOS TELEFÓNICOS EN PUESTO DE OPERADORA

FACILIDADES COMUNES A LOS USUARIOS DE LA CENTRAL

CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD

MANTENIMIENTO

Tras la preceptiva publicidad del Concurso se recogieron un total de 10 ofertas que, tras su apertura y posterior análisis e informe técnico en la Mesa de Contratación, fue resuelto por importe de 6.973.000 pesetas en sesión plenaria del 29 de mayo de 1996.

Se trata del modelo HICOM 342 que como características principales destacaríamos sus 144 extensiones analógicas ampliables a 450, sus 8 extensiones digitales con interface y 3 puestos de operadora basados en PC con unidad de control y software AC/WIN.

La instalación se inició a finales del mes de agosto con la traida de la línea digital a la Casa Consistorial y se prolongó durante los meses de setiembre y octubre, no sin problemas. Gran parte de ellos consecuencia de la complejidad en la programación de la Central -dadas las numerosas posibilidades existentes- y en la organización de tareas del puesto de operadora/agente. El 20 de setiembre nos fue asignado el número de cabecera correspondiente a la línea digital, el 64 92 00, y posteriormente el de marcación reducida de 3 dígitos 010 de uso local.

Finalmente, la nueva Central entró en servicio el lunes 18 de noviembre, cumpliendo con el objetivo que nos marcamos de mantener en paralelo el funcionamiento de la Central vieja con las pruebas e instalación de la nueva, consiguiendo hacer el cambio real un fin de semana..

4.1.3.2. Puesto de operadora/agente

Mientras que la Central físicamente se encuentra ubicada en la propia Casa Consistorial, los puestos de operadora quedaron instalados en las oficinas del SAC.

Desde dichos puestos se atienden tanto las llamadas al 64 92 00, es decir, las llamadas entrantes destinadas a los servicios municipales, como las dirigidas al servicio de información y tramitación 010, de la forma en que más adelante explicaré.

Quizás lo más destacable del puesto sea su configuración a través de un PC, de manera que éste cuenta con varias sesiones de windows abiertas, tantas como la de atención de la Central y las necesarias para prestar los servicios de información y tramitación (Base de Datos de Información, Cita Previa, Padrón de Habitantes, etc.) son necesarias.

4.1.3.3. Puesto de usuario

El puesto de usuario se vio claramente enriquecido con las nuevas prestaciones que ofrecía la Central, ampliando las ya existentes y conocidas:

- Transferencia de llamada
- Telecaptura
- Desvío de llamada
- Rellamada automática

con muchas otras como :

- Marcación directa entrante
Cada extensión, al incorporarle los 3 primeros dígitos del número de cabecera (64 92 00) se convierte en un número de acceso directo desde el exterior sin pasar por operadora.
- Buzón de voz
Cada extensión dispone de su propio buzón de voz, buzón donde poder dejar mensajes a modo del tradicional contestador automático pero con mayores posibilidades.
- Conferencia tripartita
- Programación de citas
- Desvío de llamada ampliado a cualquier teléfono, ya sea exterior fijo o móvil.
- Marcación abreviada (personal)
- Etc.

4.1.3.4. Reorganización del sistema de funcionamiento

Partíamos de un sistema organizativo tradicional donde, aunque algunas extensiones disponían de línea exterior, el personal estaba acostumbrado a solicitar a las operadoras que le establecieran las comunicaciones que necesitara y a que las llamadas procedentes del exterior se canalizaran hasta su extensión también por las operadoras.

Ante las posibilidades de la nueva Central y la necesidad de implantar el servicio de información al ciudadano, decidimos dar un cambio radical en la prestación del servicio, modificando su orientación de servicio interno a externo, y para ello vendimos la idea de la autonomía de servicio.

Apoyándonos en la siguiente nueva situación:

- La posibilidad de la Marcación directa entrante.
- La asignación de la prestación salida al exterior a todas las extensiones, con las debidas restricciones (metropolitana, provincial, comunidad autónoma, nacional e internacional).

- El desarrollo e implantación de una sencilla aplicación informática en red accesible desde todos los puestos, con la relación de números de extensiones y teléfonos externos de mayor uso.
- La implantación del PIN (Personal Info Number), Clave personal (que nosotros hicimos coincidir con la clave de usuario de acceso a la red informática) que personaliza el uso del teléfono, de manera que el mismo puede estar operativo o no mediante su utilización.

la Comisión de Organización acordó las nuevas directrices del servicio telefónico, consistentes principalmente en que las operadoras dejaban de prestar el servicio interno que prestaban.

Al principio fue necesario superar las lógicas resistencias del personal al cambio, pero hoy es el día en que el cambio está ya introducido.

De manera previa a su implantación se mantuvo una reunión con los responsables de las unidades administrativas, también con las jefaturas de Área y, finalmente, se envió una circular por correo electrónico a todos los usuarios, donde se les anunciaba la entrada en funcionamiento del nuevo servicio, las características principales de la nueva Central y se les anunciaba el envío en un sobre personal del PIN, un documento de presentación de la nueva Central y las instrucciones de manejo.

4.1.3.5. Tarificador

La autonomía en el uso del teléfono podría provocar un incremento sensible de la factura telefónica, como así fue a la postre, pero no por este motivo, sino por el uso de la telefonía móvil.

Con el fin de controlar dicho gasto y obtener información de la actividad del servicio telefónico, a primeros del año 97 se instaló el Tarificador, un software que registra todos los movimientos de llamadas telefónicas, tanto internas como externas, salientes y entrantes, por extensiones o grupos de extensiones, indicando fecha, hora, duración, número de pasos, coste, número marcado al o desde el exterior, etc.

4.1.4.- EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

El equipamiento informático que el SAC requería podemos dividirlo en 3 apartados:

4.1.4.1. Cableado externo

El hecho de que la oficina del SAC se encuentre ubicada lejos de la Casa Consistorial, en donde se encuentra instalado el núcleo central de la Red Informática, requería la instalación de cableado que conectase ambos edificios, naturalmente al objeto de que los puestos de trabajo del SAC formen parte de la Red Informática Municipal y así dispongan de toda la información ubicada en los Servidores y puedan comunicarse con los usuarios restantes de la Red.

Lo mismo ocurrió con el apartado de comunicaciones telefónicas. Además de los terminales telefónicos normales de la nueva oficina, se pretendía instalar en el SAC los terminales telefónicos más importantes de todo el nuevo sistema, el de las operadoras de Central y 010, siempre con la Central instalada en la propia Casa Consistorial.

Teniendo en cuenta la distancia que separaba ambos puntos -Casa Consistorial/oficina SAC (925 m.)- resultó necesario utilizar cable óptico de 12 fibras y telefónico de 26 pares, no olvidando los apartados en cuanto a seguridad, fiabilidad y calidad de la comunicación que la nueva oficina exigía.

4.1.4.2. Cableado interior

Es el que hace referencia al anillo interno de la oficina que enlazaba los puestos de trabajo e impresoras entre sí y a la salida externa de conexión a la Red. Se instaló un cableado estructurado categoría 5 con concentradores activos

4.1.4.3. Equipos

Los pliegos de condiciones del correspondiente concurso fueron aprobados por Resolución de Alcaldía del 8 de marzo de 1996 y la adjudicación por Resolución de 5 de junio.

Los equipos adquiridos fueron:

- 7 PC's a 100 MHz. con adaptador de red Token Ring dual 4/16 Mb.
- 4 impresoras HP Laserjet IV Plus de 4 Mb. con adaptador de red Jet Direct Token Ring a impresión por ambas caras.

Estos equipos, unidos a los suministrados con la propia Central Telefónica (3 PC's para puesto de trabajo de operadoras), completaban el equipamiento en hardware de la oficina, equipamiento que quedó distribuido de la siguiente manera:

- 6 puestos de trabajo en mostrador, agrupados de dos en dos con una impresora por grupo.
- 1 puesto de trabajo en el despacho de la responsable de la oficina.
- 3 puestos de trabajo correspondiente a los puestos de operadoras de la Central, a los que se les incorpora una impresora preferentemente para funciones de impresión en el servicio de trámites por teléfono.

4.2.- RECURSOS HUMANOS.

El personal directo que compone el SAC es el siguiente:

- 1 Jefe de Servicio
- 5 Auxiliares de Tramitación/Información (Mostrador)
- 2 Auxiliares de Tramitación/Información (010)
- 1 Operadora de Centralita

4.2.1.- ¿PERSONAL INTERNO O EXTERNO?.

Una vez determinada la estructura necesaria, la pregunta era si debíamos cubrir los puestos con personal ya disponible en la Organización o resultaría mejor incorporarlo del exterior.

Las ventajas e inconvenientes más importantes de cada alternativa eran:

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<p><u>Personal interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Conocimiento de la Organización * Disponer de memoria histórica <p><u>Personal externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Más adaptable a los requerimientos del nuevo servicio: <ul style="list-style-type: none"> • . nuevo horario de trabajo • . nuevos procedimientos de trabajo • . modos de atención al público • . vocación de servicio * Evita los posibles conflictos internos por cesión de personal 	<p><u>Personal interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Problemas de adaptación a los nuevos horarios de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Descapitalización en recursos humanos de las U. Adtvas. Suministradoras • Hábitos adquiridos <p><u>Personal externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Desconocimiento del trabajo y de la Organización

En nuestro caso se optó por contratar nuevo personal en su gran mayoría, a excepción de la Jefe de Servicio y parte del personal del servicio telefónico como más adelante veremos. Optamos por esta alternativa, no por no disponer de personal capacitado dentro de la Organización, sino por razones prácticas de evitar conflictos internos con los responsables de las áreas y con los propios representantes del personal que podrían afectar sensiblemente al éxito del Proyecto:

- descapitalizar las unidades administrativas de las áreas, trasladando a su personal más capacitado al SAC, habría sido fuente de conflictos
- negociar con los representantes del personal la sustancial modificación de sus condiciones de trabajo, también.

Consecuentemente, dándose la circunstancia de contar con vacantes de personal administrativo en plantilla que podían acoger al personal a reasignar, aún siendo conscientes de que la empresa adquiriría un nivel de dificultad mayor al tener que disponer de personal nuevo y sin experiencia, optamos por esta alternativa como más viable y adecuada al conjunto de la Organización. Es muy posible que en otras realidades, la alternativa adecuada fuera otra. Las experiencias que conozco han sido llevadas a cabo con personal propio.

El atreverse, ahora ya desde la experiencia, a recomendar una alternativa u otra sigue siendo complicado porque está en función de muchos factores propios de cada Organización, pero yo recomendaría una solución mixta de personal interno y externo, manteniendo el interno

sus condiciones de trabajo y el externo cubriendo las carencias que los primeros generarían. El personal interno aportaría la experiencia y memoria histórica, mientras que el externo las nuevas ilusiones y maneras.

Jefe de Servicio

No parecen haber tantas dudas acerca, si ello es posible, de que la procedencia de la persona llamada a ocupar este puesto sea interna. Dentro de la Organización hay que buscar la persona que mejor reuna condiciones del tipo como conocer la Organización y ser aceptada por ella, tener experiencia en funciones similares, reunir condiciones de ilusión y servicio público, estar decidido a modificar sus condiciones de trabajo en cuanto a implicación y dedicación principalmente, poseer aptitudes directivas y organizativas, etc., sin olvidar la posibilidad de ser prescindible en el servicio de origen.

Operadoras de centralita

Se acordó mantener al personal que venía realizando las tareas propias de Operadora de centralita. Consecuentemente, el personal del servicio de Atención Telefónica quedaba compuesto por las citadas operadoras (en funciones de información y tramitación 010 una, en sus mismas funciones de Operadora de central otra) y una Auxiliar de Tramitación e Información procedente del exterior.

4.2.2.- BASES REGULADORAS DE LA CONVOCATORIA

Por las razones ya expuestas optamos por incorporar personal del exterior en número inicial de 5 que, posteriormente y haciendo uso de la posibilidad contemplada en las bases, se amplió a 6, destinando esta última al 010.

La Convocatoria y Bases Reguladoras fueron aprobadas en sesión plenaria del 9 de noviembre de 1.995, el anuncio de la convocatoria en prensa apareció los domingos 17 y 24 de diciembre y el número de aspirantes reclutados fue de 700. La primera prueba del procedimiento selectivo se llevó a cabo el lunes 22 de enero y la Resolución de Alcaldía contratando a los aspirantes propuestos por el Tribunal Calificador fue del 15 de mayo de 1.996.

4.2.2.1. Bases Reguladoras

A continuación paso a exponer el contenido íntegro de las Bases que regularon la Convocatoria:

PRIMERA. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Es objeto de la presente convocatoria cubrir los puestos coyunturales de **Auxiliar de Información y Tramitación**, encuadrado en el Grupo de Clasificación D, nivel 7 y con perfil de euskera 2 preceptivo.

El número de puestos a cubrir previsto es de 5. Ello, no obstante, si como resultado del estudio que se está llevando a cabo sobre el dimensionamiento de los recursos humanos necesarios para el funcionamiento del nuevo servicio Centro Municipal de Atención al Ciudadano, fuese necesario cubrir un mayor número de puestos, la cifra de 5 podría ser ampliada.

Los aspirantes contratados lo serán bajo la modalidad de *para lanzamiento de nueva actividad* y con una **duración mínima de 1 año y máxima de 3.**

El cometido general del puesto, desde una vocación máxima de servicio al ciudadano y con carácter polivalente, es el siguiente:

* facilitar información general al público, tanto directa como telefónicamente, manteniendo permanentemente actualizada la base de datos correspondiente (información para tramitación de licencias, sobre el estado de las tramitaciones, etc.)

* tramitar las demandas propias de su competencia, así como orientar y facilitar la tramitación de las restantes (Padrón de Habitantes, licencias en general, campañas puntuales, matriculaciones, etc.)

* informar, tramitar y resolver las demandas formuladas por los ciudadanos sobre tributos municipales de acuerdo a las Ordenanzas Municipales.

El horario de trabajo se distribuirá respetando siempre el principio de adecuación del horario de trabajo a las necesidades y demanda de los ciudadanos (jornada partida, trabajo en sábados, inexistencia de puentes, etc)

SEGUNDA. CONDICIONES DE LOS ASPIRANTES

Las condiciones a reunir por los aspirantes para ser admitido y, en su caso, tomar parte en el proceso selectivo, referidas a la fecha en que finalice el plazo de presentación de solicitudes, serán las siguientes:

a/ Tener nacionalidad española o la de cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, de conformidad con la Ley 17/1993 y los acuerdos de desarrollo aprobados.

b/ Tener cumplidos 18 años y no haber superado los 55

c/ Estar en posesión o haber abonado los derechos de la titulación de **Graduado Escolar, FP 1 o equivalente**

(en la Fase de Méritos serán valoradas otras titulaciones de nivel superior)

d/ No padecer enfermedad ni defecto físico que impida el normal desempeño de las funciones propias del puesto de trabajo. Este extremo habrá de acreditarse, en su momento, tras un reconocimiento médico a que serán sometidos los aspirantes aprobados en los servicios establecidos a tal efecto por el Ayuntamiento

e/ No haber sido separado, mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquier Administración Pública, ni hallarse inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas.

TERCERA. INSTANCIAS

Las instancias solicitando ser admitido en el proceso selectivo se dirigirán al Ilmo. Sr. Alcalde-Presidente, deberán ajustarse al modelo normalizado disponible en la oficina de Registro General y deberán ser presentadas en la mencionada oficina en el **plazo de 10 días hábiles** contados a partir del siguiente al de publicación del anuncio de la convocatoria en la prensa.

Deberán reunir las siguientes **condiciones para no ser rechazadas**:

a/ Los aspirantes deberán hacer constar que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas en la Base Segunda

b/ Los aspirantes, al objeto de que el Tribunal Calificador pueda proceder a su valoración, deberán hacer constar el máximo de datos referentes a los méritos académicos, formativos y laborales presentados.

CUARTA. ADMISIÓN DE ASPIRANTES

Expirado el plazo de presentación de instancias, el Alcalde-Presidente dictará resolución declarando aprobada la lista de admitidos y excluidos, y señalando **un plazo de 10 días hábiles para subsanación**.

Dicha resolución será expuesta en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento el décimo día laborable a partir del de expiración del plazo de presentación de instancias y en ella se determinará también el **lugar y fecha** de comienzo de los ejercicios.

QUINTA. TRIBUNAL CALIFICADOR

Estará compuesto por:

Presidente: -el Alcalde-Presidente o Concejales en quién delegue

Vocales: -el Jefe de Organización

-el responsable del servicio Centro Mopal. de Atención al Ciudadano

-un representante del personal, designado por la representación sindical

Secretario: -el Secretario General o funcionario en quién delegue, con voz y voto

El Tribunal podrá solicitar el asesoramiento de los profesionales o empresas que estime necesario.

SEXTA. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

* Ejercicio 1: perfil preceptivo 2 de euskera.

Ejercicio obligatorio y eliminatorio que tiene por objeto determinar los conocimientos que el aspirante tiene de euskera referidos al Perfil 2.

Serán eximidos de la realización del ejercicio aquellos aspirantes que acrediten estar en posesión del Perfil exigido.

Se calificará como apto y no apto.

* Ejercicio 2: pruebas de valoración de aptitudes

Ejercicio obligatorio y eliminatorio que tiene por objeto evaluar las aptitudes del aspirante en relación con las precisas para el desempeño del puesto.

Se valorará de 0 a 20 puntos, siendo necesario obtener un mínimo de 10 para superar el ejercicio.

* Ejercicio 3: redacción y manejo del Procesador de Textos Word 2.0

Ejercicio obligatorio y eliminatorio que tiene por objeto valorar la capacidad de redacción y los conocimientos que, del Procesador de Textos Word 2.0, tienen los aspirantes, así como la velocidad en el manejo del teclado.

Se valorará de 0 a 10 puntos, siendo necesario obtener un mínimo de 5 para superar el ejercicio.

* Ejercicio 4: pruebas de personalidad

Ejercicio obligatorio y eliminatorio que tiene por objeto valorar las características de personalidad del candidato en relación con las precisas para el desempeño del puesto.

Se valorará de 0 a 50 puntos, siendo necesario obtener un mínimo de 25 para superar el ejercicio.

* Ejercicio 5: entrevista y valoración de méritos

Los aspirantes que hayan superado los ejercicios anteriores serán convocados a una entrevista a mantener con el Tribunal, al objeto de proceder a la valoración de sus actitudes hacia el puesto y los méritos académicos, formativos y laborales presentados.

Se valorará de 0 a 20 puntos.

Características del puesto (aptitudinales/actitudinales, entre otras)

APTITUDINALES:

- capacidad de comprensión y percepción

- capacidad de comunicación

- habilidad en la búsqueda de datos, de información o gestión de documentos

- aptitud para saber interrelacionar las demandas de gestión o de información con los instrumentos adecuados para resolverlas

ACTITUDINALES

- que la relación con el público sea de su agrado
- interés por resolver las demandas, necesidades o problemas de los ciudadanos de forma activa y con capacidad de iniciativa
- predisposición a prestar servicio de forma eficaz
- actitud acogedora y receptiva para con los ciudadanos, con independencia de su nivel cultural, social o económico
- saber escuchar y entender puntos de vista diferentes, manteniendo una actitud respetuosa
- situarse aliado y comprometido con el ciudadano y no enfrente de él, para resolver sus problemas
- ser objetivo en la información que se transmite, evitando juicios de valor
- capaz de recoger las críticas o estimular la participación ciudadana

Con carácter general el Tribunal, siempre que lo comunique a los aspirantes antes de realizar las pruebas, podrá determinar un número máximo de aprobados, número fijado en orden de mayor a menor puntuación.

SEPTIMA. PROPUESTA DEL TRIBUNAL

Finalizado el proceso selectivo, el Tribunal hará pública la relación de aprobados.

De dicha relación:

- los aspirantes aprobados con mayor puntuación total, en número previsto de 5, serán propuestos por el Tribunal para su **contratación**
- los 5 aspirantes aprobados siguientes, si los hubiera, determinados por orden descendente de puntuación, serán propuestos por el Tribunal para formar parte **de una lista de sustituciones** para cubrir posibles ausencias del personal titular o campañas puntuales que requieran un apoyo de personal.

Los aspirantes seleccionados deberán presentar en el Registro General la documentación acreditativa de los requisitos exigidos en la Base Segunda y de los méritos valorados.

NOVENA. CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN

La Alcaldía-Presidencia resolverá la contratación de los aspirantes propuestos por el Tribunal, así como la relación de aspirantes que formarán parte de la lista de sustituciones.

Los aspirantes contratados se **incorporarán a un proceso formativo** que tendrá por objeto adiestrar a los aspirantes en técnicas y procedimientos relacionados con las funciones del puesto (atención al ciudadano, manejo de ordenador, tramitaciones, información, actividad municipal, etc.)

Los aspirantes propuestos para formar parte de la lista de sustituciones, con carácter voluntario y sin retribución alguna, deberán también **incorporarse al citado proceso formativo.**

DECIMA. INCIDENCIAS

El Tribunal Calificador queda facultado para resolver las dudas que se presenten y tomar los acuerdos necesarios para el buen orden del proceso en todo lo no previsto en estas Bases.

4.2.2.2. Comentarios a las Bases

- Tipo de contrato:
Buscamos una relación inicial de tipo laboral temporal para agilizar el proceso de selección y no hipotecar otras posibles soluciones de recursos humanos que la experiencia nos podría hacer ver en el futuro.
- Perfil de la persona:
Buscábamos personal con conocimientos de euskera, con habilidades para el trabajo administrativo y, sobre todo, de atención al público con las actitudes y aptitudes que se relacionan en las Bases.
- Pruebas selectivas:
Si observamos las Bases veremos que que las pruebas de conocimientos brillan por su ausencia si exceptuamos la necesidad de comprobar unos mínimos conocimientos de manejo de ordenador. El resto de pruebas vas dirigidas a la selección de los aspirantes de mayor potencial y adecuación a las características personales requeridas por el puesto

4.2.2.3. Crítica al Procedimiento de Selección

La selección de personal que reuniera las habilidades que buscábamos no resulta fácil, aunque no estamos descontentos con el resultado obtenido, si que en algún caso destaca la capacitación para el trabajo administrativa por encima de la de atención al público.

A la vista de los resultados obtenidos y de la experiencia contrastada de estos meses, podríamos achacarnos un par de errores que quisiera mencionar:

- el primero, relativo al proceso de reclutamiento.
Entiendo que no deberíamos haber limitado la convocatoria a la publicación de anuncios en prensa, sino que hubiera resultado oportuno habernos dirigido a escuelas con planes de formación cercanos a las habilidades que buscábamos, dirigiendo la publicidad de la convocatoria también a ellos
- el segundo, derivado de no haber seleccionado personal de Irun.
La mayor parte del personal seleccionado no es de Irun, sino de San Sebastián principalmente. Ésto no es algo anormal, por lo que deberíamos haberlo previsto. Ello ha supuesto toda una serie de problemas que, para una función de información y atención al público propia de un ayuntamiento, son fáciles de deducir. No podíamos, por anticonstitucional, exigir la residencia en Irun en las Bases, ya lo pensamos, pero debimos haber utilizado otras fórmulas para obtener nuestro objetivo como el haber introducido un ejercicio eliminatorio sobre conocimientos de la ciudad (callejero, barrios, historia, costumbres, etc.)

4.2.3.- PROCESO FORMATIVO

El personal seleccionado fue contratado con fecha 2 de julio de 1.996 y desde dicha fecha hasta la de apertura del SAC (2 de enero de 1.997) cubrieron todo un calendario formativo que les llevó, a razón de 2 ó 3 semanas en cada una, a trabajar en todas las unidades administrativas con tareas de atención al público de la Organización Municipal: Registro, Estadística, Rentas, Recaudación, Cultura, Información Juvenil, Salud y Servicios Sociales, Oficina del Consumidor, Urbanismo, Obras, etc.

Además del seguimiento permanente del calendario formativo por la Jefe del SAC, quincenalmente y coincidiendo con las rotaciones del personal de una Unidad a otra, realizábamos reuniones en las que se recogían las experiencias de cada uno, se analizaban sus apuntes y se resolvían dudas.

En diciembre, una vez terminadas las obras del local del SAC, se incorporaron a la nueva oficina, donde recibieron un curso impartido por un técnico del Ayuntamiento de Barcelona desplazado a Irun con ese fin, para posteriormente irse familiarizando con las nuevas aplicaciones informáticas y procedimientos de trámite.

El curso al que hacía mención estaba enmarcado dentro del objetivo global de *toma de conciencia de que la calidad ha de ser una característica del servicio Público* y presentaba el siguiente contenido:

DEFINIR EL AYUNTAMIENTO COMO SERVICIO.

DESCUBRIR LOS ELEMENTOS QUE FAVORECEN O DISTORSIONAN LA COMUNICACIÓN.

- El Ayuntamiento como servicio/el ciudadano como usuario
- Los prejuicios
- La percepción
- Las habilidades propias para la comunicación
- La distorsión de la comunicación oral
- La retención de las imágenes
- La comunicación escrita
- La escucha activa
- La información de retorno

INCORPORAR CAPACIDADES PERSONALES QUE POSITIVICEN LAS RELACIONES PROFESIONALES

- La decuación en las relaciones
- La aserción

APLICAR LOS ELEMENTOS DE CALIDAD AL TRABAJO PROFESIONAL

- La atención telefónica
- La calidad de los productos, servicios y Servicio Público
- Decálogo de atención al ciudadano
- Las responsabilidades personales
- El perfil profesional

Finalmente, y una vez ya iniciado el SAC su funcionamiento, la formación fue dirigida al personal de atención telefónica, personal que no habíamos podido atender adecuadamente en este aspecto, en una doble vertiente:

- en cuanto a técnicas de atención telefónica al ciudadano-cliente, contratamos un curso específico inicial de 15 horas de duración y un programa de seguimiento y refuerzo (una sesión trimestral), cuyos objetivos eran los siguientes:
 - analizar aquellos elementos de la comunicación verbal y no verbal necesarios para la realización del trabajo
 - reflexionar acerca de los diferentes elementos que concurren en la satisfacción de los ciudadanos:
 - . la reputación de la entidad proveedora
 - . la calidad de su asesoramiento

- . la confianza en un servicio eficaz
 - . la garantía de ser tratado con consideración
 - . la percepción de que se preocupan por su problema e intentan darle solución
 - profundizar en los contenidos y practicar las técnicas que el curso propone como útiles para convertir cualquier interacción con el ciudadano en una experiencia positiva y rentable para él y para el 010
 - reflexionar acerca de lo que usted podría hacer dentro de la propia entidad para contribuir a la satisfacción de los ciudadanos.
- en cuanto a la ampliación de conocimientos en materia de información y trámites municipales, organizamos un calendario de movimientos de personal del servicio telefónico al de atención presencial dentro del mismo SAC, de manera que fomentamos el conocimiento del trabajo de unos por los otros y viceversa

Entendimos, y nos confirmamos totalmente en ello, que la incorporación de personal nuevo requería imprescindiblemente de una inversión formativa de este calibre. Conseguimos que se formaran, que conocieran la Organización en su conjunto, sus servicios y que conocieran y fueran conocidos por el personal de la misma

4.2.4.- CALENDARIOS. VACACIONES

La presencia del personal del SAC en sus puestos de trabajo está organizada en función del horario de apertura de la oficina y de las horas de mayor presencia o demanda del servicio por los ciudadanos.

El horario de apertura de la oficina es de 8,30 a 14h. y de 16 a 19,30h. de lunes a viernes y de 8,30 a 13,30 los sábados. Los únicos días en que la oficina permanece cerrada son los correspondientes a las fiestas oficiales, no hay por tanto puentes y la única licencia permitida en este aspecto resultó ser el cierre las tardes del mes de agosto de la oficina, que no del servicio telefónico centralita y 010.

Los calendarios son los siguientes:

- la jefe del servicio trabaja de lunes a viernes de 8,45 a 13,45h. y de 16,15 a 18,45h., aunque al tener su puesto de trabajo asignado un C.D.E. del 20%, su disponibilidad y dedicación abarcan un mayor número de horas
- el personal del servicio telefónico atiende el servicio siguiendo los siguientes horarios:
 - la operadora de Central trabaja de lunes a viernes de 8 a 15h. y sábados alternos de 8,30 a 13,30h.
 - una Auxiliar del 010 trabaja de lunes a viernes de 8,30 a 13,30h. y de 15,45 a 17,45h, los sábados alternos de 8,30 a 13,30h.
 - la otra Auxiliar de 010 lo hace de 10 a 13,30h. y de 16 a 19,30h. y sábados alternos también de 8,30 a 13,30h., aprovechando las últimas horas de la tarde de menor actividad para actualizar la información de la base de datos
- el personal de mostrador está organizado en turnos de jornada partida y continua que se rotan semanalmente
 - un turno comprende el horario de 8,15 a 15h. de lunes a viernes y de 8,30 a 13,30h. los sábados
 - el otro es de mañana y tarde, de 9,30 a 14,05 y de 16 a 19,30h. con sábados libres.

En cuanto a vacaciones, las normas establecidas son las siguientes:

- en el servicio de atención presencial, a excepción del período comprendido entre el 28 de julio y el 14 de setiembre, durante el resto del año no deberá coincidir el disfrute de vacaciones por parte de 2 o más empleados del servicio. Durante el mes de agosto deberán simultanear sus vacaciones un mínimo de 2 y máximo de 3 empleados, y durante la primera quincena de setiembre un máximo de 2 empleados
- en el de atención telefónica, durante todo el año no deberá coincidir en ningún caso el disfrute de sus vacaciones por parte de 2 o más empleados

4.2.5.- RECURSOS HUMANOS. GESTIONES INTERNAS

Paralelamente a la selección y formación del nuevo personal del SAC, fueron precisas llevar a cabo algunas actuaciones de tipo interno, unas dirigidas a evitar recelos y miedos a lo que sucedería entre el personal de las oficinas más afectadas por la apertura del SAC, y otras orientadas a facilitar la acogida del nuevo personal en las oficinas previstas en el plan de formación ya comentado.

En cuanto a las primeras, mantuvimos una primera reunión con motivo de la aprobación de la Convocatoria para la selección del personal del SAC. Posteriormente mantuvimos unas 3 ó 4 reuniones más a lo largo del año 96 con el personal perteneciente a los servicios más directamente afectados (Registro, Estadística y Recaudación) por la pérdida de contenido de sus puestos de trabajo. Las reuniones perseguían siempre el mismo fin, asegurar el mantenimiento de su categoría y actividad laboral, informando de que únicamente cambiaría su contenido al desempeñar sus funciones en otra unidad administrativa.

En cuanto a las segundas, mantuve contactos con las jefaturas de área y unidad administrativa para conseguir su colaboración en el plan de formación, recogiendo sus preferencias en cuanto a fechas, etc. que a la postre pudieron ser atendidas relativamente dada la complejidad de cuadrar un calendario de rotaciones como el que elaboramos, con 5 personas rotando de unidad en unidad de manera ininterrumpida, pero no hubo ningún problema, la acogida por parte del personal interno fue siempre correcta y su colaboración siempre activa.

4.3.- BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN.

La BDI es un recurso básico si se quiere crear un servicio de atención al ciudadano. De hecho, son conocidas experiencias de actuación en la mejora de la atención al ciudadano que se han limitado a la apertura de oficinas de información. Disponer de información para atender al ciudadano en mostrador, y no digamos telefónicamente desde un servicio 010, resulta imprescindible.

La información de que disponía nuestro Ayuntamiento era escasa, departamental y sin estructurar. Crear una BDI global y mantenida, con un contenido superior al municipal abordando todo tipo de materias que puedan interesar al ciudadano, debidamente estructurada e informatizada permitiendo un rápido acceso a la información, era el objetivo que necesitábamos alcanzar.

La ayuda que nos prestó el Dpto. de Sistemas de Información y su servicio 010 del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz fue muy importante. Tan importante que la estructura de

nuestra BDI está definida totalmente a partir de la suya (unidades de información, materias, thesaurus), por lo que no debo dejar de aprovechar la ocasión para agradecer su desinteresada colaboración.

4.3.1.- UNIDADES DE INFORMACIÓN

La información de la BDI está organizada por Unidades de Información, de manera que cada ficha-registro corresponde a una unidad, variando su contenido en algunos casos según la UI de que se trate.

Son 10 en total:

- entidades
- trámites municipales
- trámites extramunicipales
- departamentos y OO.AA.
- ordenanzas municipales
- anuncios
- programas, cursos y concursos
- actos culturales
- subvenciones, becas y ayudas
- varios

y el contenido de cada una de ellas es el siguiente:

ENTIDADES	
<p>En esta UI recogemos cualquier ente, asociación, sociedad, centro, servicio, medio, etc. que presta un servicio o actividad que puede ser útil para los ciudadanos de Irun, bien sean de la localidad o, en su defecto, del resto de niveles territoriales.</p> <p>Al día de hoy hay registradas 1.532 entidades.</p> <p>El tipo de entidades puede deducirse bastante fácilmente de la relación de materias que relacionaremos en el siguiente apartado.</p>	
<p>Para cada entidad, la información recogida en su ficha-registro es la siguiente:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - nombre - dirección - objeto - responsable -datos: campo de texto donde se recoge cualquier otra información, principalmente relacionada con la actividad de la propia entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -razón social -teléfono y fax - horario - persona de contacto

TRÁMITES MUNICIPALES

En esta UI tenemos recogida información relativa a los 120 trámites municipales de mayor demanda, tanto del ayuntamiento como de sus OO.AA.. Altas, bajas, modificaciones, autorizaciones, concesiones, conocimientos, licencias, etc. relativos a Aguas, Deportes, Fiscales, Habitantes, Disciplina, etc.

Los datos recogidos en cada ficha son:

- nombre del trámite
- unidad tramitadora
- usuarios/destinatarios
- documentación necesaria
- objeto
- órganos de resolución
- plazo de tramitación

TRÁMITES EXTRAMUNICIPALES.

Es una UI similar a la anterior, pero donde tenemos recogidos al día de hoy los 80 trámites de no competencia municipal que más suele requerir el ciudadano. Trámites relacionados con el Suministro de Gas y Electricidad, Abonos de transportes, Carnets, Duplicados, Expediciones, Impuestos, Tráfico, etc. están recogidos en esta UI.

Los datos correspondientes a cada ficha-registro son los mismos que los ya vistos para Trámites Municipales, sustituyendo algunos de sus apartados por otros consecuencia de su condición de extramunicipales:

- entidad
- lugar de entrega
- horario

DEPARTAMENTOS Y OO.AA.

Se trata de una UI que recoge información acerca de las 7 áreas funcionales municipales, 3 organismos autónomos y 2 sociedades públicas municipales.

Cada ficha contiene la información siguiente:

- nombre
- fecha de constitución
- situación en el organigrama
- servicios que lo componen
- dirección
- responsable político y técnico
- funciones principales
- teléfono y fax

ORDENANZAS MUNICIPALES

En cada ficha se recoge la siguiente información de todas y cada una de las Ordenanzas Municipales en vigor:

- título
- área responsable
- fechas de aprobación, entrada en vigor y de fin de vigencia
- observaciones (contenido principal, boletín de publicación, etc.)

ANUNCIOS

Se registra información de anuncios acerca de contrataciones, convocatorias, padrones cobratorios, etc., con el siguiente contenido:

- título
- fecha de aprobación
- medios en que ha sido publicado
- tipo de anuncio
- observaciones (plazo presentación propuestas, lugar recogida pliegos, bases, etc.)
- dpto. responsable
- fecha de publicación

PROGRAMAS, CURSOS Y CONCURSOS

Actividades, campañas, colonias de verano, concursos, fiestas, jornadas, muestras, etc., registrando la información siguiente:

- nombre
- fecha de inicio y final de la actividad
- fecha de inicio y final de inscripciones
- horario de la actividad
- lugar de inscripción
- teléfono y fax
- observaciones: campo de texto que registra todo tipo de información de interés a añadir
- entidad organizadora
- lugar de celebración
- precio

Esta UI dispone además de una ampliación de datos con el fin de recoger información de cada uno de los actos de que pueda constar la actividad

ACTOS CULTURALES

Apartado correspondiente a actuaciones, conciertos, día de ..., exposiciones, ferias, etc..

Los datos recogidos son prácticamente los mismos que los ya mencionados en apartados anteriores.

SUBVENCIONES, BECAS Y AYUDAS

Tanto municipales como extramunicipales que puedan ser de interés para los ciudadanos de Irun, conteniendo en cada ficha:

- título
- documentación a presentar
- fecha de apertura y fin de plazo
- observaciones
- entidad generadora

VARIOS

Como última UI, un cajón de sastre a vigilar para que no registre información propia del resto de UI, pero que tiene por objeto contener información variada como, por ejemplo, el IPC del 96, campaña renta 1996, reciclaje del aceite usado, etc.

Cada ficha consta de un único y amplio campo de texto, sin datos estructurados.

Es importante comentar que las UI están relacionadas entre si, ello quiere decir que, localizada una entidad, desde ella se puede acceder a sus trámites y viceversa, desde un trámite se puede acceder a los datos de la entidad.

4.3.2. MATERIAS

Se trata de una clasificación que posibilita una estructura temática de la información. Cada una de las fichas de información, por consiguiente, debe tener asignada una materia al nivel de mayor concreción posible.

La relación de materias, a pesar de ser numerosa, la expongo a continuación entendiendo que puede ser de interés para saber qué tipo de información debe contener una BDI como la que nos ocupa.

APARTADOS / MATERIAS

BIENESTAR SOCIAL

SERVICIOS GENERALES

INFANCIA, JUVENTUD Y FAMILIA

Servicios Generales

Centros de acogida y urgencia

Hogares y residencias

Centros de día

Comedores

Asociaciones

Acogimiento familiar

Residencias juveniles

TERCERA EDAD

Centros de día

Clubs y hogares

Comedores

Residencias y pisos

Asociaciones

Tiempo libre

Asistencia Domiciliaria

MUJER

Servicios Generales

Servicios Residenciales

Asociaciones
Otros servicios
MINUSVALÍAS
Servicios Generales
Minusvalías físicas
Residencias y pisos
Centros especiales de empleo
Centros ocupacionales
Asociaciones
Minusvalías psíquicas
Residencias
Centros de día
Centros especiales de empleo
Centros ocupacionales
Tiempo libre
Asociaciones
Pisos tutelados
Minusvalías sensoriales (asociaciones)
DROGODEPENDENCIAS
MINORÍAS ÉTNICAS, EXTRANJEROS, TRANSEUNTES
ENTIDADES BENÉFICAS
PRESOS
RESIDENCIAS PARA JÓVENES
COMEDORES SOCIALES, DUCHAS
ASOCIACIONES ASISTENCIALES
AYUDA A DOMICILIO

SANIDAD Y CONSUMO

AMBULATORIOS, CONSULTORIOS, CENTROS DE SALUD
DISPENSARIOS
CENTROS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR
HOSPITALES, CLÍNICAS
ASOCIACIONES SANITARIAS
ASISTENCIA A TRABAJADORES
AMBULANCIAS, PUESTOS DE SOCORRO
SERVICIOS DE VELA DE ENFERMOS
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
FARMACIAS
CLÍNICAS VETERINARIAS

CULTURA

PATRONATOS MUNICIPALES DE CULTURA
ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS
MUSEOS
ASOCIACIONES CULTURALES
LOCALES CULTURALES
CINES
TEATROS
GRUPOS DE TEATRO
SALAS DE CONFERENCIAS Y EXPOSICIONES
MÚSICA Y DANZA
GRUPOS DE TIEMPO LIBRE

ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL
RELIGIÓN
JUVENTUD
ASOCIACIONES
OFICINAS INFORMACIÓN JUVENIL
DEPORTE
FEDERACIONES DEPORTIVAS
ASOCIACIONES DEPORTIVAS
INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y PRIVADAS
Complejos deportivos
Polideportivos
Frontones
Pistas de hielo
Campos de fútbol
Pistas polideportivas
Deporte rural
Equitación
Boleras
Tenis
Trinquetes
Golf
.....
PARQUES MUNICIPALES
EDUCACIÓN
GUARDERÍAS PÚBLICAS Y PRIVADAS
PREESCOLAR
E.G.B.
ACADEMIAS
COP
ENSEÑANZA MEDIA
BUP y COU
Centros de REM
Centros de Formación Profesional
UNIVERSIDAD
CENTROS DE IDIOMAS (Academias)
Euskera
Inglés
Francés
Alemán
CENTROS OFICIALES DE IDIOMAS
Euskera
Inglés
Francés
Alemán
ESCUELAS DE MÚSICA Y DANZA
EDUCACIÓN ESPECIAL
EDUCACIÓN DE ADULTOS
RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES
ASOCIACIONES
FEDERACIONES
AUTOESCUELAS

TRANSPORTE

AEROPUERTOS

COMPAÑÍAS AÉREAS

PUERTOS

COMPAÑÍAS MARÍTIMAS

LÍNEAS DE TRANSPORTE URBANO

AUTOBUSES INTERURBANOS/NACIONALES/INTERNACI.

LÍNEAS TRANSPORTE INTERURBANO/NACIONAL/INTER.

COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE

TAXIS

PARKINGS

RENFE

SNCF

ALQUILER DE VEHÍCULOS

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OFICINAS DE INFORMACIÓN

Juventud

Mujer

Cultura

Deporte

Drogodependencias

Consumo

Servicios de información telefónica 010

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Prensa

Revistas

Agencias de Información

Emisoras de Radio

Cadenas de Televisión

ORGANIZACIONES SOCIALES Y POLÍTICAS

ASOCIACIONES DE VECINOS

ASOCIACIONES DE OBJETORES DE CONCIENCIA

ASOCIACIONES DE PACIFISTAS

ASOCIACIONES POR EL TERCER MUNDO

ASOCIACIONES ECOLOGISTAS

ASOCIACIONES DE MUJERES

PARTIDOS POLÍTICOS

SINDICATOS

ASOCIACIONES EMPRESARIALES

COLEGIOS PROFESIONALES

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamientos de Euskadi

Diputaciones

Juntas Generales

Asociaciones de Municipios

ADMINISTRACIÓN FORAL

Departamentos

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

C.A. Vasca

Departamentos

Delegaciones

Otras Comunidades
Departamentos
ADMINISTRACIÓN CENTRAL
Departamentos
Delegaciones
CONSULADOS
EMBAJADAS
ORGANIZACIÓN JUDICIAL
Audiencias Provinciales
Juzgados

ECONOMÍA Y EMPLEO
EMPLEO JUVENIL EXTRANJERO
ASESORÍAS
GESTORÍAS
EMPRESAS ASEGURADORAS
BANCOS, CAJAS DE AHORRO
INMOBILIARIAS
ASOCIACIONES PROFESIONALES Y EMPRESARIALES
CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA
EMPRESAS DE SERVICIOS
Correos
Iberdrola
Naturgas
Repsol-Butano
Telefónica
Tanatorio
INEM
AGENCIAS PRIVADAS

TURISMO
OFICINAS DE TURISMO
AGENCIAS DE VIAJES
TURISMO ALTERNATIVO
(Actividades "-ting": rafting, puenting, ...)
Rutas a caballo, a pie, ...
ALOJAMIENTO
Hoteles
Paradores Nacionales
Fondas y Pensiones
Balnearios
Agroturismo
Monasterios
Campings
RESTAURANTES

PROTECCIÓN CIUDADANA
POLICÍA LOCAL
ERTZAINZA
BOMBEROS
POLICIA NACIONAL
GUARDIA CIVIL
PROTECCIÓN CIVIL

4.3.3. THESAURUS

La BDI dispone de un diccionario de voces, relación de palabras o términos (relación compleja y costosa de elaborar que nos cedió también el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz), de manera que si se consulta la BD a través de esta opción, la aplicación localiza todas las fichas que contengan la voz seleccionada en su campo de texto de datos, observaciones, etc.

Por ejemplo, si pregunto por *cocina casera*, me localizará todas las UI (restaurantes normalmente) en que figure dicho término.

Naturalmente, la clave de este sistema de acceso a la información, el más utilizado en la práctica, está en dominar los cientos de voces del Thesaurus, tanto para incorporar a cada ficha de la UI el o los más adecuados, como para llevar a cabo procesos de búsqueda de información. Son voces a partir de la *t*, como ejemplo de lo que hablamos, tabaco, taekwondo, tala, taller, tamborileros, tanatorios, tapicerías, tarifas, tarjeta, etc.

4.3.4. ELABORACIÓN DE LA BDI

1.- De manera previa a la recopilación de datos para la creación de la BDI, había que definir:

- las Unidades de Información, los 10 grandes bloques de información, fijando cada uno de ellos en función principalmente de la relación de datos a contener en cada ficha-registro
- el contenido de datos a recoger para cada una de las UI, es decir, el diseño de la ficha-registro
- la tabla de Materias, determinando así las materias informativas a incorporar para cada una de las UI
- el ámbito de la información a capturar, fijando como mínimo el de la comarca Bidasoa-Txingudi, ampliando el ámbito en función de la previsible mayor demanda de una materia y de la no existencia de información en nuestro ámbito local. Por ejemplo, si se va a representar AIDA en San Sebastián, o si en Irun no hay pista de patinaje y la hay en San Sebastián, se deberán registrar ambas informaciones.

2.- En segundo lugar, organizamos el trabajo de captura de datos de la siguiente manera:

- para las UI Entidades y Trámites Extramunicipales, la primera de ellas la más numerosa y ambas relativas a información externa al Ayuntamiento, contratamos una empresa local, a quién encargamos esta primera aproximación al núcleo de la BD
- para las UI cuya información correspondía al propio Ayuntamiento: Trámites Municipales, Dptos. y OO.AA. y Ordenanzas Municipales, fue el Técnico de Normalización del equipo de trabajo quién efectuó la labor de captura y entrada de datos
- el resto de UI: Anuncios, Programas, Actos, Becas, etc., dado el carácter de temporalidad de su información, decidimos alimentarlas de información al final del proceso, ya entonces por el propio personal del SAC.

3.- Dicho ésto, en febrero de 1.996 la empresa contratada inició la elaboración de una lista de entidades, utilizando como fuentes de información el propio Ayuntamiento (áreas de Cultura, Educación, Juventud, Deportes, Salud, SS.SS. y Policía Local principalmente), listines telefónicos, Diputación Foral y Gobierno Vasco, etc.

Elaborada dicha lista, se envió una carta de Alcaldía a cada entidad a modo de presentación, explicando el motivo y anunciando que en breve plazo la empresa, por encargo del Ayuntamiento, se pondría en contacto telefónico para recabar información.

Instalamos un PC en la empresa con un programa que elaboramos para la carga de datos y 4 personas empezaron la búsqueda y recogida de información.

A mediado del mes de junio dimos por concluido este trabajo con la creación de unas 800 fichas de entidades, de las que unas 600 correspondían al ámbito local y 200 lo superaban.

4.- A primeros del mes de julio, con la incorporación al equipo de trabajo de la responsable del SAC, iniciamos la etapa de depuración y ampliación de datos.

El proceso seguido fue el siguiente:

- en primer lugar se clasificaron las entidades por materias, detectando así la suficiencia o insuficiencia de información para cada una de ellas, completando con nuevas entidades aquellas materias no suficientemente cubiertas
- posteriormente se listaron las fichas de todas las entidades recogidas con la información contenida en cada una de ellas
- cada ficha individual fué remitida por correo a su entidad correspondiente, adjuntando una carta de Alcaldía por la cual se le anunciaba la próxima entrada en funcionamiento del servicio de información 010, se le solicitaba su colaboración para validar y/o ampliar los datos remitidos, se le sugería indicara aquellos datos de su ficha que consideraba de libre divulgación y cuales de uso exclusivamente interno, y se adjuntaba un sobre con franqueo para que nos remitiera la ficha de datos una vez corregida. También se les facilitaba el nº de fax del SAC y solicitaba su colaboración para que se pusiera en contacto cuando la información remitida sufriera alguna modificación
- el número de respuestas a la campaña, es decir, fichas remitidas al Ayuntamiento, alcanzó un porcentaje del 60%. Para el resto de fichas no quedaba otra alternativa que perseguirlas telefónicamente

5.- De esta manera llegamos al mes de noviembre, habiendo incorporado paralelamente durante este tiempo información correspondiente a las otras UI: Trámites, Ordenanzas y Dptos. Municipales.

En este momento fue cuando se llevó a cabo el proceso de asignación de voces del Thesaurus a cada ficha, proceso muy laborioso e importante puesto que de ello dependía en gran manera la rapidez y exactitud en la localización de los datos.

4.3.5 MANTENIMIENTO DE LA BDI

Cuando se adquiere el compromiso de administrar un volumen de información como la contenida en esta BD, el desafío está en su mantenimiento.

La solución no es fácil puesto que ello depende en gran medida de terceras personas, tanto de la propia Organización como del exterior a la misma.

Posiblemente la mejor de las posibilidades consista en asignar por materias un responsable de su mantenimiento siguiendo la división funcional del Ayuntamiento, pero cada uno deberá valorar en su caso el grado de colaboración que espera de su Organización, para decidirse por esta alternativa.

Al menos inicialmente, nosotros optamos por que fuera el mismo 010 el que mantuviera la información. El mantenimiento operativo lo realiza una de las auxiliares del 010 bajo la supervisión de la jefe de servicio, de quién es responsabilidad última el correcto mantenimiento del sistema.

En definitiva:

- la información interna se capta de las fuentes de información tradicionales, como de las reuniones de Pleno, Comisión de Gobierno, Comisiones Informativas, ruedas de prensa, Resoluciones, aplicaciones informáticas y la colaboración de las diferentes áreas y servicios municipales
- la información externa, a través de los medios de comunicación, prensa y radio principalmente. Confiamos en que con el tiempo y la divulgación del servicio, llegue el día en el que el fax de la oficina reciba, con mayor frecuencia que la actual, avisos de las entidades comunicando actividades que organicen, información a actualizar, etc.

No obstante, tenemos previsto ejecutar anualmente un proceso de contraste general de la información, similar al seguido para su captación.

4.4.- APLICACIONES INFORMÁTICAS

Comentaremos en este apartado las diferentes aplicaciones informáticas de gestión que dan soporte al Servicio de Atención al Ciudadano, pero antes haremos una exposición resumida de la estructura del sistema informático del Ayuntamiento.

4.4.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO

✓ Red local basada en 2 servidores de arquitectura Intel multiprocesador (Fujitsu ICL y Siemens-Nixdorf) con Windows NT, 3 monoprocesadores Fujitsu ICL también con Windows NT y un equipo RISC-SPARC con Unix SVRA.2.

✓ Topología de red Token Ring (y ATM exclusivamente para conexionado de los servidores principales), con 12 edificios integrados que suponen 9 segmentos de red. Segmentación realizada con un concentrador de switching Centillion-100 de Bay Networks, Cableados en

fibra óptica e IBM tipo-1, con una longitud total alrededor de los 8 kms. Concentradores y elementos de electrónica activa de Bay Networks. Edificios conectados:

Casa Consistorial (Alcaldía, Presidencia, Hacienda, Policía Local)
Antiguo Hospital (Cultura, Juventud y Deportes, Salud y Servicios Sociales, Servicios)
Kostorbe (Urbanismo y Obras, ADEBISA)
SAC
Ikust-Alaia (Archivo, Biblioteca Municipal)
C/Fueros bajo (Información Juvenil)
C/Fueros 4ª pl. (Euskera, Comité de Personal)
Residencia Municipal de ancianos
O.M.I.C.
Santa Elena (Vivero de Empresas y Programa Salario Riesgo, ambas de ADEBISA)
Polideportivo Municipal
Euskaltegi Municipal

✓Puestos de trabajo de entorno PC (arquitecturas Intel 486 y Pentium), en proceso de migración actualmente de Windows 3.1. y Windows 3.11 a Windows 95.

✓Integrado vía gateway con la red SNA de IZFE S.a. (Sociedad Foral de Servicios Informáticos de la DFG). El producto gateway es el Highway SNA Server de Fujitsu-ICL.

✓Sistema de Gestión de Base de Datos SQL Server v.6.5. en Windows NT, e Informix en Unix.

✓Ms/Systems Management Server como gestor y administrador del sistema y distribuidor de software.

✓Desarrollo interno de aplicaciones cliente/servidor – ODBC, mediante Ms/Visual Basic 4.0.

✓Ofimática de Microsoft (migración inminente al Office97)

✓Mensajería electrónica y groupware de Team Ware (Fujitsu-ICL).

4.4.2. APLICACIONES DE GESTIÓN

Como ya hemos mencionado, los equipos informáticos del SAC se integran totalmente dentro de la estructura del sistema informático del Ayuntamiento.

En el SAC son instalados:

- 6 PC´s Pentium 100 MHz de 16 MB en los puestos de atención presencial
- 1 PC en el despacho de la Jefe de Servicio
- 3 PC´s en los puestos de atención telefónica, con la doble función de gestión de la Central y acceso a las aplicaciones de gestión
- 4 impresoras láser con impresión por ambas caras, uno por cada 2 puestos de atención presencial y otra para el servicio de trámites por teléfono 010.

A continuación comentaremos las características principales de cada una de las aplicaciones, todas ellas de desarrollo propio, de soporte específico del SAC, sin olvidar

otras de que ya disponíamos y que también son necesarias para el funcionamiento de un servicio de estas características, de las que destacaré 3 principalmente:

- Padrones fiscales.
Donde reside toda la información fiscal organizada por contribuyentes.
Se trata de una aplicación carácter que reside en el Host de IZFE (Sociedad Foral de Servicios Informáticos) en San Sebastián.
- Padrón de Habitantes ----- Gestión de Población.
El SAC inició su andadura con la aplicación de Padrón de Habitantes de IZFE, de similares características a la de Padrones Fiscales, para posteriormente ser sustituida por un nuevo aplicativo de desarrollo externo denominada Gestión de Población y Territorio, con el objetivo de agilizar el trabajo de los tramitadores en su gestión y administración y, principalmente, con el de ir creando el soporte necesario que nos permita avanzar en la estructuración de la información municipal sobre una base única de terceros.
- Registro.
Aplicativo de desarrollo propio implantada en enero de 1.996, enlazada con Gestión de Expedientes, desarrollada en Visual Basic y utilizando ODBC como arquitectura abierta de base de datos.

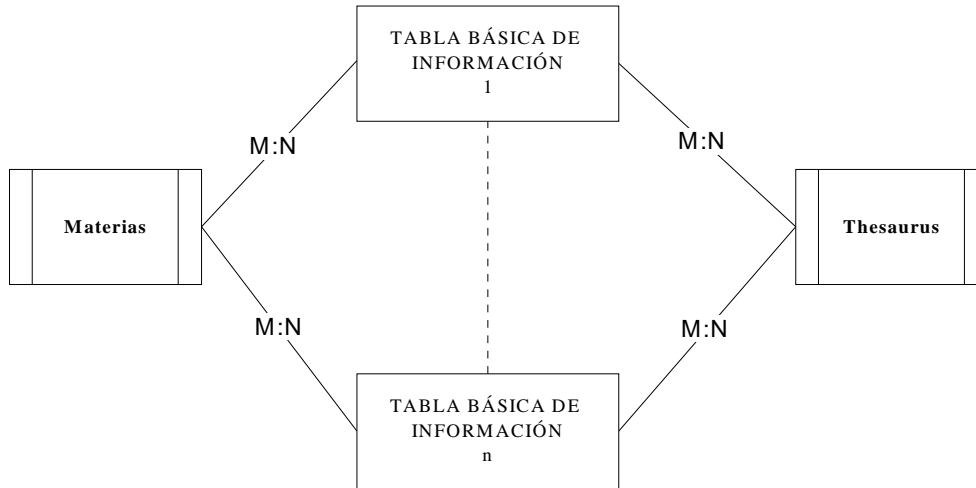
4.4.2.1. Base de Datos de Información al Ciudadano.

El proyecto de creación de una Base de Datos de Información dirigida al ciudadano pretende, en primer término, cubrir las necesidades de información de los informadores-tramitadores de la futura Oficina Municipal de Atención al Ciudadano, como herramienta ágil de localización de cualquier dato que pueda considerarse de interés público y que el Ayuntamiento pueda y deba suministrar.

Esta base de datos se ha diseñado asimismo, con un objetivo más ambicioso y amplio en cuanto a su alcance, abierta a todas las posibilidades que, cada vez más, los medios y tecnologías de comunicación nos proporcionan, desde puntos de autoservicio en localizaciones estratégicas de la ciudad hasta la posibilidad de constituirnos en centros servidores de información a través de Internet o Infovía, pasando por otros medios de alcance masivo en nuestro ámbito, como el teletexto en un canal de televisión local.

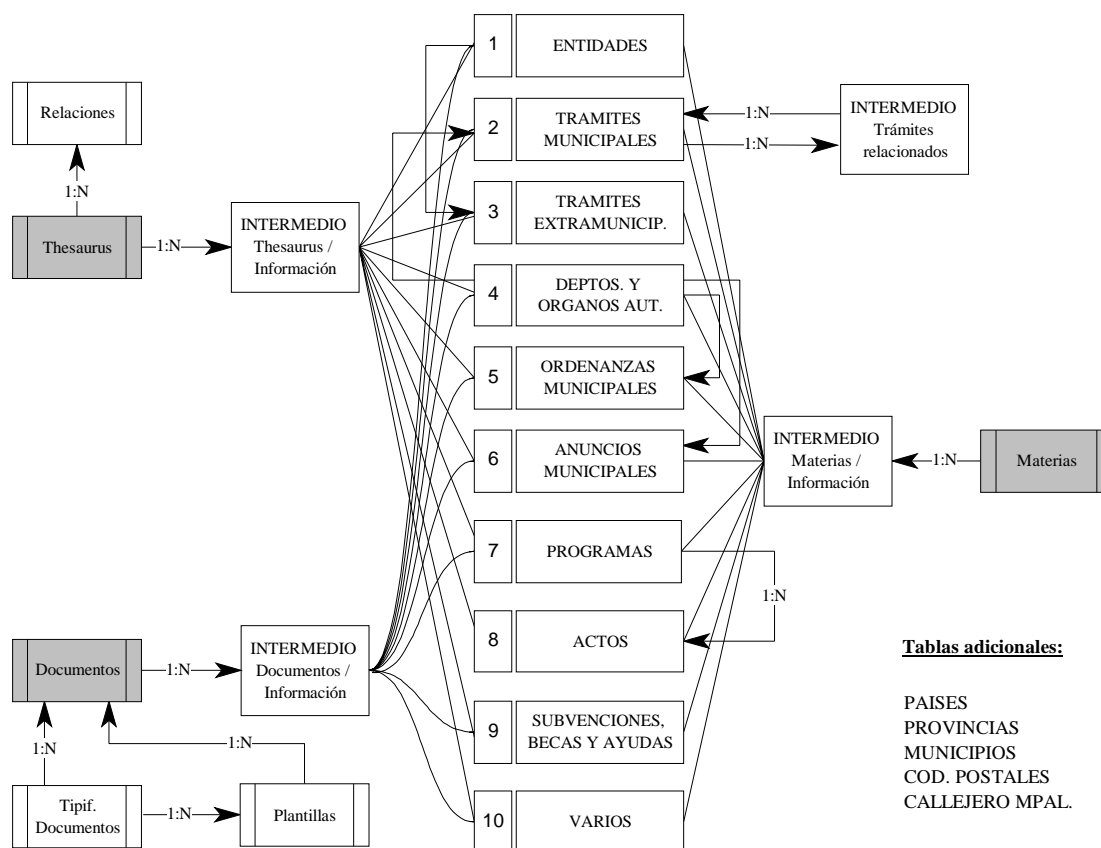
La aplicación se desarrollará en entorno cliente/servidor mediante la herramienta Ms/ Visual Basic, considerado como nuestro entorno de desarrollo estándar y, aunque la estructura, los previsible contenidos y los objetivos de la aplicación parecen demandar una base de datos documental (grandes cantidades de texto con información sobre la que sería muy interesante consultar de forma directa y abierta), utilizaremos, al menos inicialmente, el SGBD relacional implantado en el Ayuntamiento, Ms/ SQL Server. La razón fundamental de esta elección es la no existencia, por el momento, de un SGBD documental de nivel para Windows NT Server, s.o. de servidor de la Red Informática Municipal y a un coste que podamos considerar como asumible por el Ayuntamiento. Los mejores productos en este campo detectados para plataforma NT, y que consideramos con prestaciones suficientes para nuestras necesidades, corresponden a productos procedentes de entornos de máquinas superiores (UNIX, AS/400 y Mainframe fundamentalmente) que suponen soluciones de tal coste económico hoy por hoy que encarecerían brutalmente el proyecto. Entendemos que los servicios que pueden prestarse tal y como se plantea de partida el sistema pueden ser, lo suficientemente válidos y eficientes como para esperar a que la tecnología baje de nivel este tipo de herramientas y nos las haga más asequibles.

o **ESTRUCTURA DEL S.I.**



La Base de Datos del Sistema de Información al Ciudadano se cimienta en n tablas de información básica que, en algunos casos, se apoyan en tablas auxiliares. Además, se han creado dos estructuras de apoyo destinadas a la localización de forma ágil y rápida de la información, que son:

- v Thesaurus, entendido como relación de palabras o términos asociados a cada unidad de información, sin límite en cuanto al número de términos, y permitiendo sinónimos o equivalencia de términos y jerarquía, a dos niveles como máximo.
- v Materias, entendida como una clasificación arborescente que determina una estructura semántica o temática de la información, en relación M:N, que deberá servir además para crear los menús de acceso guiado, destinados a los puntos de información de autoservicio y a los usuarios de la Red Informática no especializados en información al ciudadano.



4.4.2.2. Gestión de Cita Previa.

El objetivo de esta aplicación es la creación de un sistema para la gestión y control de las reservas de citas con los "especialistas" municipales, es decir, para organizar la resolución de aquellos problemas no directamente tratables por los informadores/tramitadores y que precisan de la visita personal del interesado al técnico "especialista".

El informador-tramitador dispondrá de una relación de todos los especialistas que pueden recibir visitas, junto con una tipificación de las temáticas que trata cada uno de ellos, pudiendo darse el caso de varios especialistas que traten un mismo tema. Asimismo, dispondrá de las fechas y horas a las que reciben y, en función de esta disponibilidad se realizarán las citas correspondientes, creándose así una agenda dinámica de reservas permanentemente actualizada.

Puesto que el objetivo del Departamento de Organización-Informática del Ayuntamiento es perseguir una estructura de Sistema de Información plana, basada fundamentalmente en una base de personas y otra del territorio, las personas y representantes de entidades que demandan cita están recogidas en la tabla de TITULARES o personas que realizan cualquier actividad relacionada con el Ayuntamiento y que es común a las aplicaciones de Registro de Entrada/Salida, Expedientes, Avisos, Quejas y Sugerencias, Gestión de Objetos Perdidos, etc. y se ubica en la base de datos *secret*.

Cada especialista, a su vez, puede conocer en cada momento el estado de su "agenda de citas", así como consultar quiénes son los interesados con los que se va a citar y la temática o problemática que quieren tratar directamente con él. De esta forma, y aprovechando la

coyuntura, se ha desarrollado un módulo de agenda personal en el que se integran estas citas como un caso particular, herramienta ésta que sustituye a la antigua agenda personal desarrollada en COBOL y en uso desde 1989. Este desarrollo se ha efectuado de forma generalista, sirviendo la agenda de citas resultante tanto para los especialistas accesibles desde el S.A.C como para cualquier usuario de la Red que quiera utilizarla.

La personalización de las citas, así como las especiales características de confidencialidad sobre la información que ello implica, determina la creación de una subtabla de TITULARES personal para cada especialista, ya que la tabla general se concibe como algo totalmente abierto y accesible, tanto por todos los especialistas como por los informadores-tramitadores, además de las posibilidades de acceso existentes ya en otras aplicaciones que la utilizan.

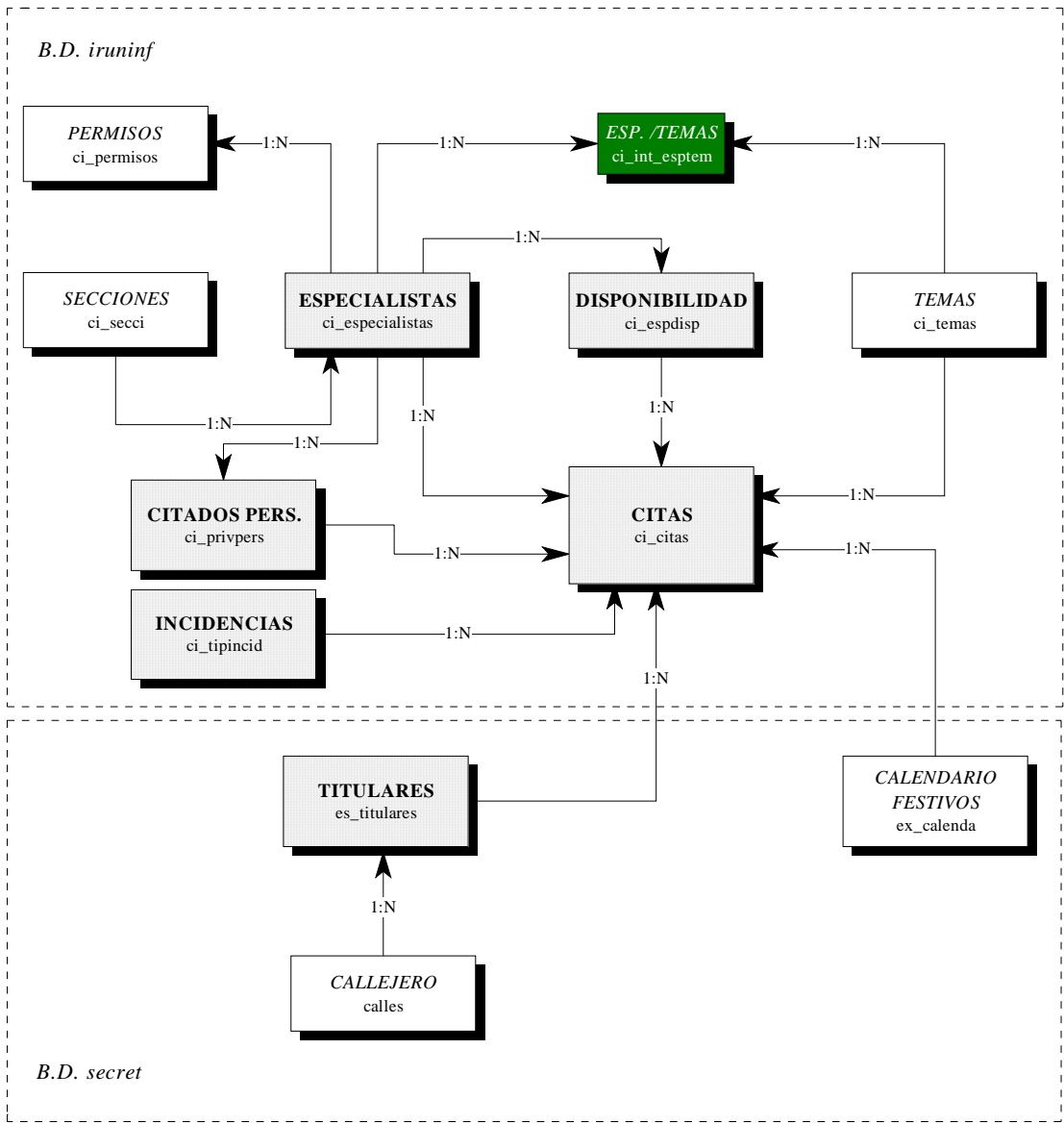
Hay que hacer notar el importante trabajo de organización y coordinación que supone establecer una tipificación de temáticas tratadas por cada especialista y los tiempos medios por cita, y lo que es más complejo, organizar y canalizar centralizadamente de forma seria el sistema de citas a nivel de determinar días y horas de disponibilidad fija. La determinación de estos tiempos medios se ha ido fijando a medida que la aplicación va superando la fase de rodaje, para lo cual el tratamiento estadístico de la información ha sido de gran utilidad.

Relacionado con este punto, se ha generado la figura de administrador del sistema, que es quien gestione la variabilidad en la disponibilidad de los especialistas (vacaciones, bajas por enfermedad y situaciones excepcionales), para lo que se la ha dotado de herramientas que le permiten cambiar la fecha y hora de recepción de citas en un determinado día, trasladarlas, anularlas, etc., etc. El objetivo es no dar libertad absoluta a cada especialista, ya que esto pondría claramente en peligro los objetivos del proyecto.

La aplicación se ha desarrollado en entorno cliente/servidor mediante la herramienta gráfica Ms/ Visual Basic 3.0, considerado actualmente como nuestro entorno de desarrollo homologado, y observando el estándar ODBC para soportar cualquier base de datos relacional que lo admita, entre ellas Ms/ SQL Server, SGBD implantado en el Ayuntamiento de Irun.

o **ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

La aplicación se apoya fundamentalmente en la base de datos *iruninf*, contenedora de los datos fundamentales del Servicio de Atención al Ciudadano. Además, accede a la base de datos *secret* para obtener, y mantener en su caso, información común a todas las áreas (fundamentalmente datos de personas y empresas, así como las tablas auxiliares de callejero y calendario de festivos).



4.4.2.3. Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias.

El objetivo de esta aplicación es crear un sistema integrado para la gestión, control y seguimiento de las quejas y sugerencias que son realizadas por los ciudadanos como particulares, asociaciones de vecinos y cualquier tipo de entidad u organismo, relacionadas con cualquier tema propio de la actividad y competencia municipal.

Se trata, por una parte, de establecer un mecanismo de canalización de los avisos y de mejora de la relación con el ciudadano y, por otra, de crear un instrumento que sirva para el control y seguimiento de la resolución efectiva de las demandas de los ciudadanos, detectando las carencias y deficiencias más acusadas en los servicios a través de las demandas más habituales, los tiempos de resolución, los problemas que se hacen crónicos, etc.

En cuanto al primer aspecto, la aplicación permite desde un punto central, el Servicio de Atención al Ciudadano, la distribución de los avisos, quejas y sugerencias hacia los servicios responsables, donde serán tratados, debiendo siempre responder al origen, al S.A.C., en el caso de avisos y quejas, sobre su resolución efectiva o sobre cualquier incidencia o aspecto que demore o incluso imposibilite su resolución, y en el caso de sugerencias, indicando un acuse de recibo con o sin explicaciones adicionales hacia el interesado.

En cuanto al segundo, resulta fundamental la figura de un responsable del seguimiento y control de la resolución de los problemas, de sus plazos e incidencias, de forma que no se produzcan demoras injustificadas o cronicidades evitables. Para esta función la aplicación ofrece herramientas de análisis estadístico de las distintas casuísticas y problemáticas, para permitir obtener información de calidad y relevancia que llegue al estamento político y directivo, sirviendo de base para la toma de decisiones.

Manteniendo los criterios de coherencia y de homogeneidad en el Sistema de Información que entendemos como básicos desde el Departamento de Organización-Informática del Ayuntamiento, la base de personas y entidades que introducen los avisos, quejas y sugerencias es recogida en la tabla general de TITULARES o personas que realizan cualquier actividad relacionada con el Ayuntamiento y que, hasta el momento, es común a las aplicaciones de Registro de Entrada/Salida, Expedientes, Agenda de Cita Previa, Objetos Perdidos, ubicada en la base de datos *secret*. De todas formas, debe cubrirse la posibilidad de entradas de avisos y sugerencias de forma anónima, advirtiendo al ciudadano que, de esta forma, no podrán establecerse comunicaciones posteriores para informarle del estado de su demanda.

La experiencia que aporta el tiempo de vida de la aplicación de Gestión del Mantenimiento Urbano ha hecho considerar como interesante la creación, asimismo, de una tabla de titulares internos (personas o servicios del Ayuntamiento que pasan avisos), diferenciándolos de los avisos externos de los ciudadanos.

Por otra parte, dada la especial relevancia y el importante porcentaje sobre el total de los avisos y sugerencias que se reciben en el Ayuntamiento de todo lo relacionado con el Mantenimiento Urbano, esta aplicación se integra con la aplicación existente de Gestión del Mantenimiento Urbano, de forma que la entrada de los avisos para el Área de Servicios se realiza desde el S.A.C. y de forma general, junto con el resto de avisos que llegan para todas las áreas. Desaparece así el sistema anterior de entrada de avisos de la aplicación, así como

las funciones de comunicación con el interesado que han sido eliminadas de las opciones de Servicios, pasando a ser parte de las funcionalidades de la aplicación para el S.A.C.

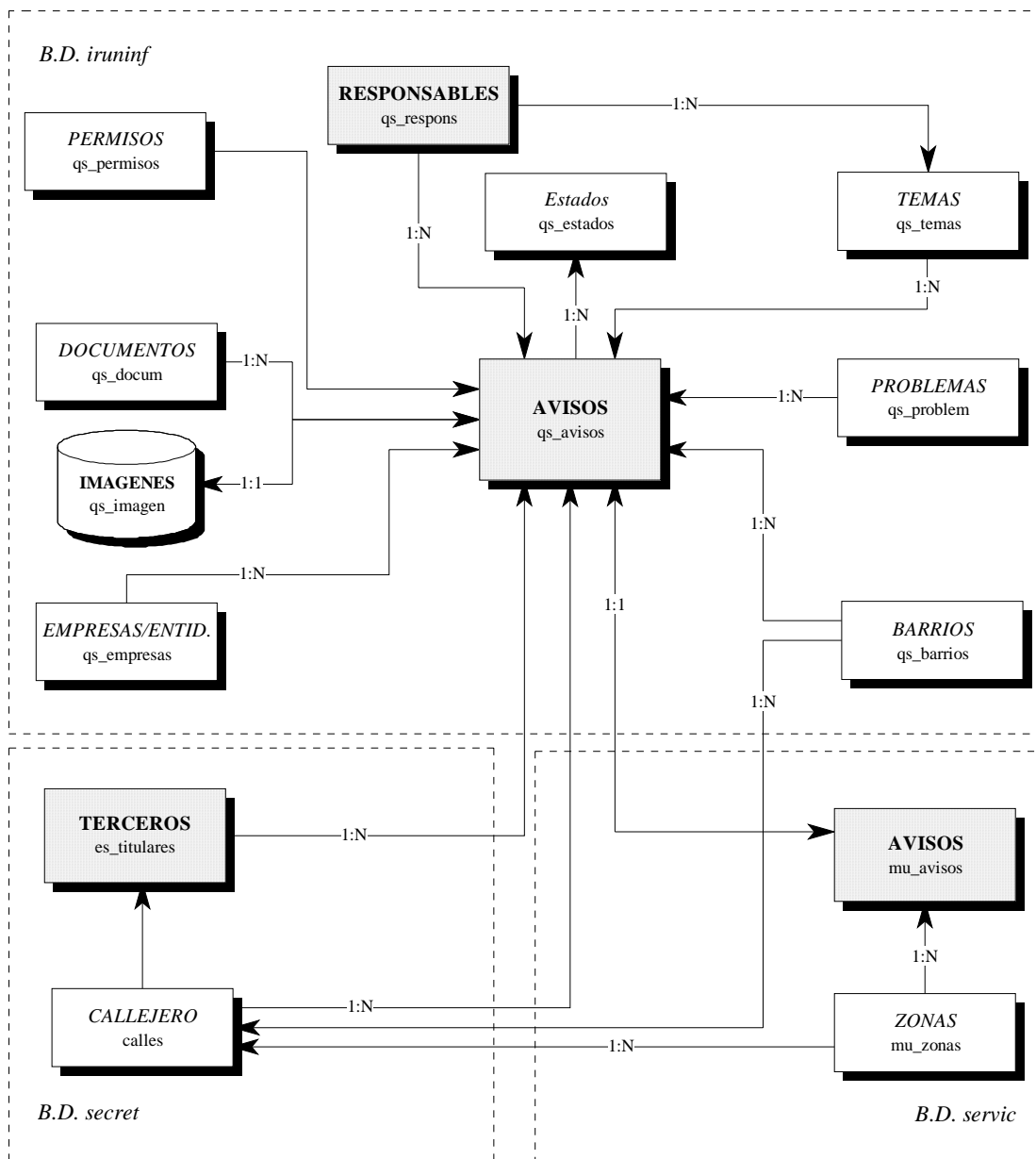
Otro aspecto que se ha tenido en especial consideración es el de tratamiento estadístico y de explotación de la información, posibilitando la elaboración de informes y memorias sobre las quejas y sugerencias presentadas, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

Unido al desarrollo de la aplicación, en el diseño de este sistema de gestión se han considerado especialmente cuestiones como la elaboración de formularios para la emisión de quejas y sugerencias, fácilmente accesibles en el S.A.C., y como la realización de campañas de muestreo estadístico sobre el control de calidad de determinados servicios que interese analizar.

La aplicación se ha desarrollado en entorno cliente/servidor mediante la herramienta gráfica Ms/ Visual Basic 3.0, considerado actualmente como nuestro entorno de desarrollo homologado, y observando el estándar ODBC para soportar cualquier base de datos relacional que lo admita, entre ellas Ms/ SQL Server, SGBD implantado en el Ayuntamiento de Irun.

o **ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

La aplicación se apoya fundamentalmente en la base de datos *iruninf*, contenedora de los datos fundamentales del Servicio de Atención al Ciudadano. Además, accede a la base de datos *secret* para obtener, y mantener en su caso, información común a todas las áreas (fundamentalmente datos de personas y empresas, así como la tablas auxiliar de calles), así como a la base de datos *servic*, dada la integración de la Gestión de Avisos de Servicios con esta nueva aplicación.



4.4.2.4. Gestión de Objetos Perdidos.

El objetivo de esta aplicación es crear un sencillo sistema para la gestión y control de la recepción y entrega de objetos perdidos, función ésta a ser desempeñada por los informadores-tramitadores del S.A.C.

Se contempla exclusivamente el registro de todos los objetos perdidos entregados, para su correspondiente clasificación y almacenamiento y, posteriormente, constatación de la entrega a su propietario tras la correspondiente identificación del mismo. No se tiene en cuenta un tratamiento automatizado de las demandas de objetos supuestamente perdidos para, en caso de entrega, avisar desde el S.A.C. al demandante de la aparición del objeto. La experiencia aportada por la Policía Local indica que es un trabajo de volumen importante que da frutos más que limitados. Solamente se realiza, por parte de los informadores-tramitadores, la localización del/de los titulares de objetos que se entreguen documentados

de forma que su identificación sea clara. Esta gestión se realizará de forma directa a través del teléfono y no precisa de ningún tipo de soporte informático adicional.

Se realiza, a partir de este planteamiento, una clasificación de los objetos dividida en dos grandes grupos:

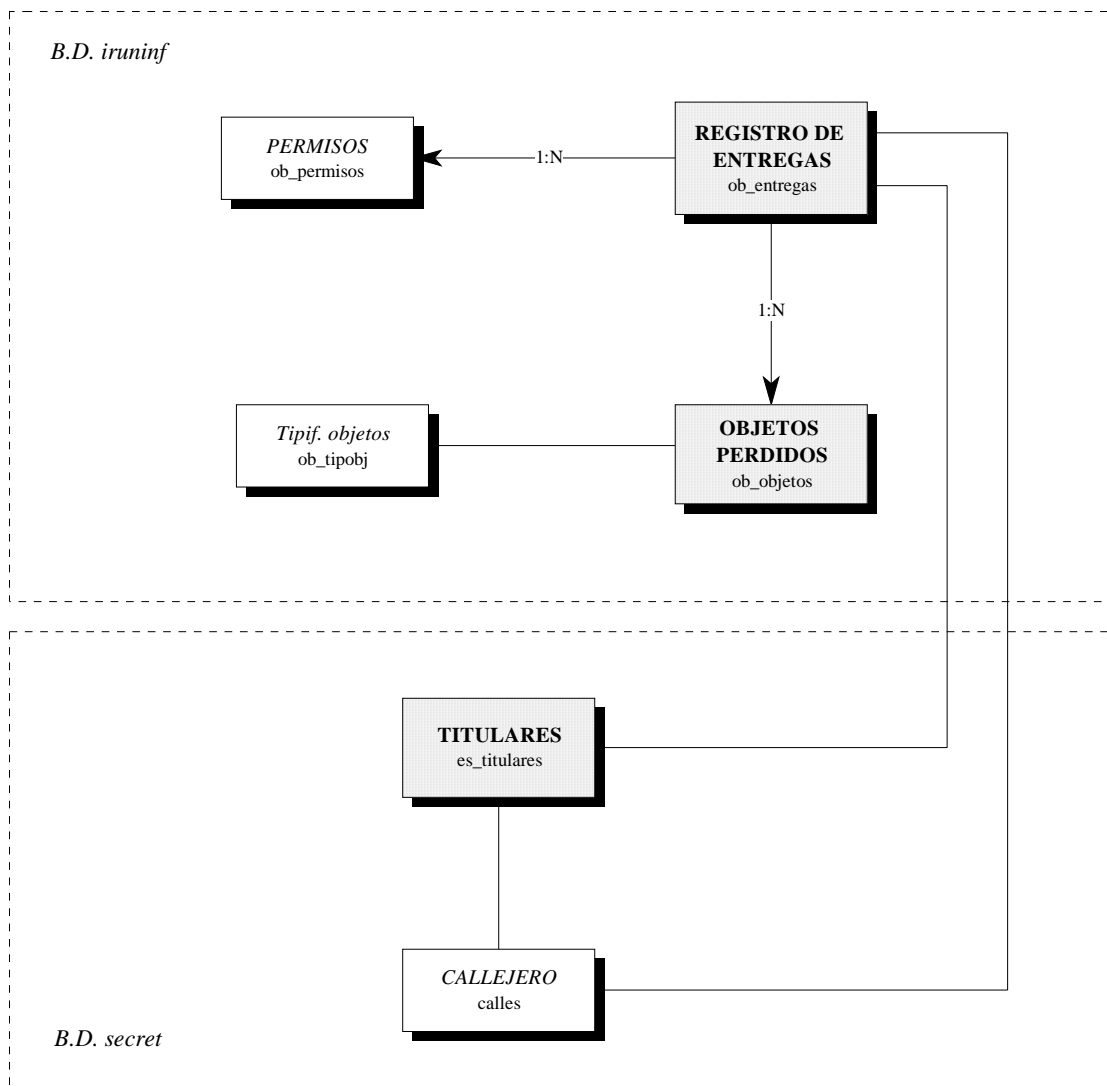
- 1.- Objetos identificados (documentación, tarjetas bancarias, joyas grabadas, bolsos, carteras y otros recipientes conteniendo cualquiera de los anteriores tipos de objetos, etc.)
- 2.- Objetos no identificados.

clasificación que sirve, además de la fecha de entrega del objeto, para poder localizar de una forma más cómoda un objeto demandado por un ciudadano.

La aplicación se ha desarrollado en entorno cliente/servidor mediante la herramienta gráfica Ms/ Visual Basic, considerado actualmente como nuestro entorno de desarrollo homologado, y observando el estándar ODBC para soportar cualquier base de datos relacional que lo admita, entre ellas Ms/ SQL Server, SGBD implantado en el Ayuntamiento de Irun.

o **ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

La aplicación se apoya fundamentalmente en la base de datos *iruninf*, contenedora de los datos fundamentales del Servicio de Atención al Ciudadano. Además, accede a la base de datos *secret* para obtener, y mantener en su caso, información común a todas las áreas (fundamentalmente datos de terceros que reclaman o entregan un objeto perdido).



4.4.2.5. Gestión de Expedientes.

La Gestión de Expedientes, ésto es, el Control y Seguimiento mecanizado de la tramitación de los principales expedientes que se gestionan en el Ayuntamiento, es una aplicación desarrollada no solamente para la gestión propia del Servicio de Atención al Ciudadano, sino que tiene una utilidad absolutamente general para todas las áreas municipales, tanto para expedientes que se inscriben en el propio área como para expedientes en cuyo proceso colaboran diversos departamentos. Sin embargo, esta aplicación es clave para el funcionamiento de numerosos servicios del S.A.C., para lo cual se desarrolló un modulo específico que gestiona los denominados "expedientes finalistas", es decir, aquellos cuya resolución se efectúa en el momento y que, simplificando, se podrían considerar como expedientes de trámite único.

La aplicación se basa en una tipificación de los expedientes, los distintos trámites, los datos asociados a los trámites, y los documentos asociados a los mismos que se componen a partir de un texto fijo y determinados datos de su trámite asociado. No se trata de un workflow como tal, sino que permite una ejecución exclusivamente lineal del proceso del expediente,

dejando una cierta libertad para reorganizar en tiempo de ejecución el expediente dentro de una "bolsa" de trámites utilizables.

Al igual que en el resto de aplicaciones, la base de personas y entidades que actúan bien como titulares, bien como interesados, en los distintos expedientes es recogida en la tabla general de TITULARES o personas que realizan cualquier actividad relacionada con el Ayuntamiento, común a las aplicaciones de Registro de Entrada/Salida, Agenda de Cita Previa, Objetos Perdidos, y Avisos, Quejas y Sugerencias, ubicada en la base de datos *secret*.

Se integra perfectamente con la antes mencionada aplicación de Registro General, de forma que cualquier expediente que suponga la generación de una entrada o una salida suponga la realización cuasi-automática de la misma, aprovechando al máximo los datos comunes, estableciendo la ligazón entre ambas estructuras de datos y evitando duplicidades a la hora de introducir los datos por parte del usuario tramitador.

Por supuesto, tan importante o más que la propia aplicación informática es el trabajo previo de normalización administrativa (estudio de los circuitos, diagramatización de los mismos, y definición de los datos y documentos precisos en cada uno de los trámites). Por lo tanto, la aplicación cuenta con un rol de usuario administrador del sistema, con todas las herramientas precisas para la organización y construcción de la estructura del expediente. Además, existen diferentes roles para usuario tramitador, de consulta, informático y administrador departamental.

La aplicación se ha desarrollado en entorno cliente/servidor mediante la herramienta gráfica Ms/ Visual Basic, considerado actualmente como nuestro entorno de desarrollo homologado, y observando el estándar ODBC para soportar cualquier base de datos relacional que lo admita, entre ellas Ms/ SQL Server, SGBD implantado en el Ayuntamiento de Irun. En realidad es una actualización muy mejorada de un producto anterior de desarrollo interno sobre Ms/COBOL y en entorno carácter, que se ha venido utilizando en el Ayuntamiento, fundamentalmente el Área de Urbanismo.

o **ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

