



Congreso Nacional del Medio Ambiente
Cumbre del Desarrollo Sostenible

COMUNICACIÓN TÉCNICA

Modernización del Área de Información y Documentación Ambiental: SINA

Autor: Alberto Vizcaíno López

Institución: Área de Información y Documentación Ambiental. Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

E-mail: alberto.vizcaino@madrid.org
www.alvizlo.es

Otros autores: Gallego Muñoz, M^a José (Área de Información y Documentación Ambiental. Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid); García Marrero Ríos, Susana (Área de Información y Documentación Ambiental. Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid)



RESUMEN:

Desde la entrada en vigor de la Ley 38/1995, sobre derecho de acceso a la información en materia de Medio Ambiente, la Comunidad de Madrid ha conseguido atender la demanda de información ambiental a través de lo que actualmente es el Área de Información y Documentación Ambiental. Esta fórmula permite facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos sin bloquear el funcionamiento normal de las unidades de la Administración regional con competencias en materia de medio ambiente. La actualización del sistema existente desde 1997 tiene un planteamiento determinado por tres aspectos clave: - Nuevo marco jurídico tras la incorporación al ordenamiento jurídico español del Convenio de Aarhus, con la aprobación de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. - Modernización y digitalización administrativa. En respuesta a las exigencias de transparencia de la actuación de la administración ambiental, así como el necesario reflejo, en la forma de afrontar las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, de la creciente incorporación de Tecnologías de la Información y de la Comunicación por parte de los distintos agentes implicados. - Normativa complementaria: procedimiento administrativo, protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual, así como otros requisitos que confluyen y deben ser escrupulosamente atendidos para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las distintas partes interesadas.



Área de información y Documentación Ambiental	1
Presentación de la organización	1
Funciones.....	3
Principales servicios prestados	4
SINA: Solicitud de Información Ambiental	5
Planificación.....	7
Identificación de posibles áreas de actuación.....	7
Selección de áreas prioritarias y definición de objetivos	8
Identificación de posibles incidencias o problemas	9
Medidas de corrección o modificación.....	10
Implementación	12
Aplicación de las medidas planificadas.....	12
Introducción de modificaciones.....	18
Registro de trabajo desarrollado y resultados obtenidos	20
Formación del personal	21
Verificación	22
Informes de Desempeño	22
Informes de Calidad del Servicio	23
Actuación	24
Relación de siglas y acrónimos utilizados	25



ÁREA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL

Presentación de la organización

En un contexto general de modernización administrativa, las políticas en materia de medio ambiente materializan las exigencias a las instituciones de transparencia y acercamiento a la ciudadanía en un marco normativo que contempla las disposiciones necesarias para garantizar el derecho de acceso a la información y la participación en materia de medio ambiente.

Desde la entrada en vigor de la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de Medio Ambiente, la Comunidad de Madrid ha trabajado para satisfacer la necesidad de atender la demanda social de información ambiental a través de lo que actualmente es el Área de Información y Documentación Ambiental. Esta fórmula permite facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos sin bloquear el funcionamiento normal de las unidades de la Administración autonómica con competencias en materia de medio ambiente.

El 20 de julio de 2006 entraba en vigor la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Esta norma incorpora al ordenamiento jurídico nacional las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE y deroga la Ley 38/1995 antes citada. Esta nueva normativa es mucho más exigente en cuanto a ámbito de aplicación y a cumplimiento de plazos que la anterior.

El Área de Información y Documentación Ambiental trabaja para dar cumplimiento, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, a las previsiones de la normativa vigente, en la que se define información ambiental como:

Información ambiental: toda información en forma escrita, visual, sonora, electrónica o en cualquier otra forma que verse sobre las siguientes cuestiones:

a) *El estado de los elementos del medio ambiente, como el aire y la atmósfera, el agua, el suelo, la tierra, los paisajes y espacios naturales, incluidos los humedales y las zonas marinas y costeras, la diversidad biológica y sus componentes, incluidos los organismos modificados genéticamente; y la interacción entre estos elementos.*

b) *Los factores, tales como sustancias, energía, ruido, radiaciones o residuos, incluidos los residuos radiactivos, emisiones, vertidos y otras liberaciones en el medio ambiente, que afecten o puedan afectar a los elementos del medio ambiente citados en la letra a).*

c) *Las medidas, incluidas las medidas administrativas, como políticas, normas, planes, programas, acuerdos en materia de medio ambiente y actividades que afecten o puedan afectar a los elementos y factores citados en las letras a) y b), así como las actividades o las medidas destinadas a proteger estos elementos.*



d) Los informes sobre la ejecución de la legislación medioambiental.

e) Los análisis de la relación coste-beneficio y otros análisis y supuestos de carácter económico utilizados en la toma de decisiones relativas a las medidas y actividades citadas en la letra c), y

f) El estado de la salud y seguridad de las personas, incluida, en su caso, la contaminación de la cadena alimentaria, condiciones de vida humana, bienes del patrimonio histórico, cultural y artístico y construcciones, cuando se vean o puedan verse afectados por el estado de los elementos del medio ambiente citados en la letra a) o, a través de esos elementos, por cualquiera de los extremos citados en las letras b) y c).

En este contexto, el Área se ha fijado como objetivos específicos para poder dar cumplimiento a las competencias asignadas:

- Permitir el acceso a la información ambiental de la Comunidad de Madrid a otras Administraciones Públicas, científicos, empresarios, consumidores, estudiantes y, en general, a los ciudadanos.
- Mantener actualizado el Sistema de Información Ambiental y sus bases de datos, en coordinación con las diferentes unidades administrativas de la Consejería.
- Optimizar los recursos disponibles para minimizar los tiempos de respuesta.
- Ofrecer asistencia en el proceso de búsqueda de información, permitiendo la satisfacción de las expectativas de quienes realizan consultas y solicitudes.
- Incorporar y actualizar de forma ágil los contenidos ambientales en la página web de la Comunidad de Madrid.
- Colaborar con organismos de otras Comunidades Autónomas, del Estado e instituciones europeas con competencias en materias ambientales.
- Disponer de fondos adecuados que permitan la consulta en el Centro de Documentación Ambiental de aspectos ambientales de interés general.
- Mejora continua del Área de Información y Documentación Ambiental, así como de los servicios prestados, mediante la gestión de sugerencias y reclamaciones, realización y análisis de encuestas de satisfacción y otros instrumentos adecuados.

La creciente incorporación de la sociedad a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y su necesario reflejo en la forma de afrontar las relaciones entre la Administración y los distintos colectivos interesados, plasmada recientemente en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establecen nuevos retos para la Administración en general y para las áreas de atención al público en particular. Este artículo presenta el esfuerzo de mejora continua realizado por el Área de Información y Documentación Ambiental para dar respuesta a los desafíos, aprovechando las oportunidades del nuevo contexto tecnológico y social.



Funciones

Entre las **funciones** asignadas al Área de Información y Documentación Ambiental, se incluyen, desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa de información ambiental, las siguientes:

- Planificación, ejecución y seguimiento de los programas y actividades de información ambiental que se promuevan con el objeto de alcanzar modelos de desarrollo sostenible, con particular atención sobre aquellas actuaciones dirigidas a promover el desarrollo socioeconómico de las poblaciones locales en áreas rurales y naturales.
- Gestión y administración del sistema de información ambiental integrado por bases de datos, fondos documentales, imágenes, estadística y cartografía con contenido ambiental y cualquier otro tipo de información ambiental, para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre el derecho de acceso a la información ambiental, así como la divulgación de los datos relacionados con el medio ambiente en la Comunidad de Madrid, usando para ello los recursos tradicionales y la tecnología de telecomunicación informática y/o electrónica disponible.
- Elaboración y mantenimiento del Sistema Regional de Indicadores Ambientales, como instrumentos de información y difusión de la política ambiental de la Comunidad de Madrid.
- Planificación, promoción, elaboración, coordinación y ejecución de acciones de sensibilización, información, comunicación y divulgación de materias medioambientales de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, incluyendo la producción, elaboración y difusión del material informativo y divulgativo necesario para las mismas.
- Seguimiento y coordinación de los planes, programas y proyectos financiados con fondos europeos en el marco de la Red de Autoridades Ambientales.



Principales servicios prestados

- Atención presencial e inmediata de consultas en la sede del Área de Información y Documentación Ambiental en Madrid, calle Princesa, en horario de 9:00 a 14:00 h.
- Atención telefónica personalizada, de 9:00 a 14:00 horas en el teléfono 901 525 525. Las consultas fuera de este horario se recogen por un contestador automático y se da respuesta en un plazo máximo de 24 horas.
- Gestión y respuesta a las solicitudes realizadas por las siguientes vías de acceso:
 - o Correo postal (C/ Princesa 3, 28008 Madrid).
 - o Registro General.
 - o Fax: 91 420 66 95 y 91 580 54 18.
 - o Correo electrónico: info.ambiental@madrid.org.
 - o Formulario web.
 - o Registro telemático (eReg).
- Disposición para su consulta de todos los Estudios de Impacto Ambiental tramitados en la Comunidad de Madrid y participación en procesos de información pública en el Centro de Documentación Ambiental, Princesa, 3, en horario de 9:00 a 14:00 h.
- **Publicación en internet** de información sobre áreas temáticas (Agua, Residuos, Educación Ambiental, Instrumentos Ambientales, Medio y Recursos Naturales) y contenidos ambientales (Legislación y Normativa Ambiental, Cartografía, Indicadores Ambientales), en la página web: www.madrid.org a través de “Naturaleza y Medio Ambiente”, diferenciando contenidos dirigidos a empresas y a ciudadanos.
- Recopilación y catalogación de los fondos de publicaciones especializadas, así como **realización de informes técnicos** sobre medio ambiente que sirven de apoyo a las tareas de búsqueda de información y resolución de las solicitudes. Apoyo en la búsqueda de información en los fondos del **Centro de Documentación**, tanto a los técnicos del Área como a personal de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio y al público en general.
- Elaboración de **cartografía ambiental** previa solicitud, sujeta a precio público según lo establecido en la Orden 3206/2006, de 28 de septiembre, de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de actualización de las cuantías de los precios públicos de venta de cartografía.
- Gestión de la Fototeca: adquisición, recopilación, transformación a formatos digitales y catalogación de los fondos de imágenes para su empleo tanto en la elaboración de contenidos propios de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio y otras unidades de la Administración, como para su distribución según la citada Orden 3206/2006.



SINA: SOLICITUD DE INFORMACIÓN AMBIENTAL

El contexto en el que el Área de Información y Promoción Ambiental desarrolla su labor viene determinado por tres aspectos clave:

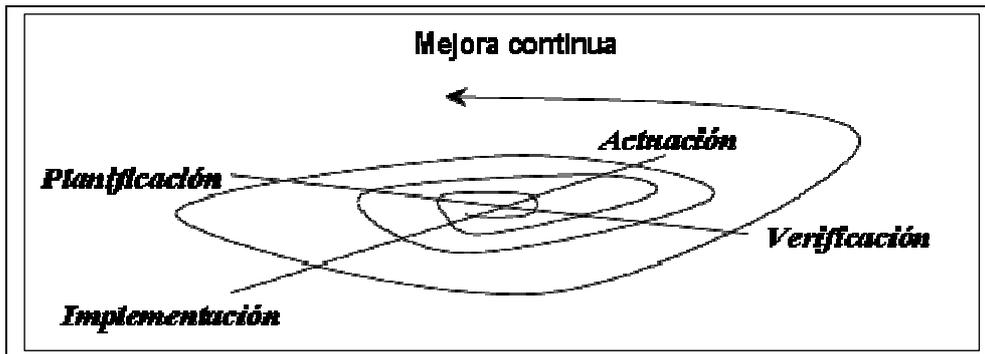
- El nuevo marco jurídico sobre el derecho de **acceso a la información ambiental**, derivado de la incorporación al ordenamiento jurídico español de las obligaciones derivadas del **Convenio de Aarhus**, con la aprobación de la **Ley 27/2006**, de 18 de julio, por la que se regulan los **derechos de acceso a la información**, de **participación pública** y de **acceso a la justicia** en materia de medio ambiente.
- El proceso de modernización y digitalización de los documentos en poder de la Administración derivado de la promulgación de normativa relacionada con la calidad de los servicios públicos y el acceso electrónico a la Administración.
- Normativa complementaria: que regula distintos aspectos relacionados con la información ambiental, tales como el procedimiento administrativo, el derecho a la protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual y otros que confluyen y deben ser escrupulosamente atendidos para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las distintas partes interesadas.

La amplitud de temas y variedad de datos que aglutina la definición de información ambiental, la numerosa y creciente legislación ambiental promulgada en los distintos ámbitos normativos (europeo, nacional, regional y local), así como la variedad de contenidos y agentes sociales interesados, son aspectos que obligan a **gestionar información ambiental de numerosos temas** que aumentan cada día en **volumen** y **complejidad** (autorización ambiental integrada, ruido, residuos, evaluación ambiental, cambio climático, ozono, subvenciones, educación ambiental, responsabilidad por daños al medio ambiente, etc.).

Por todo ello, el correcto tratamiento de la información contenida en las bases de datos supone la **optimización de los recursos** implicados en todas las tareas que desarrolla el **Área de Información y Documentación Ambiental** relativas a la información ambiental para atender a las **demandas** de los ciudadanos.

Igualmente, el Área de Información y Documentación Ambiental realiza un esfuerzo activo para la incorporación en el desempeño de sus actividades de los criterios establecidos en el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa de la Comunidad de Madrid.

En este sentido, en el momento actual el Área trabaja, en colaboración con el Área de Calidad de los Servicios dependiente de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, en la revisión del compromiso con los ciudadanos, plasmado en la Carta de Servicios como instrumento estratégico de autoevaluación para la mejora continua.



Partiendo de estas premisas y con el fin de ayudar en la gestión informatizada de estas solicitudes, se diseña e implanta la aplicación “SINA - Solicitud de Información Ambiental” que permite realizar el registro y tramitación de todas las Solicitudes de Información Ambiental.



Planificación

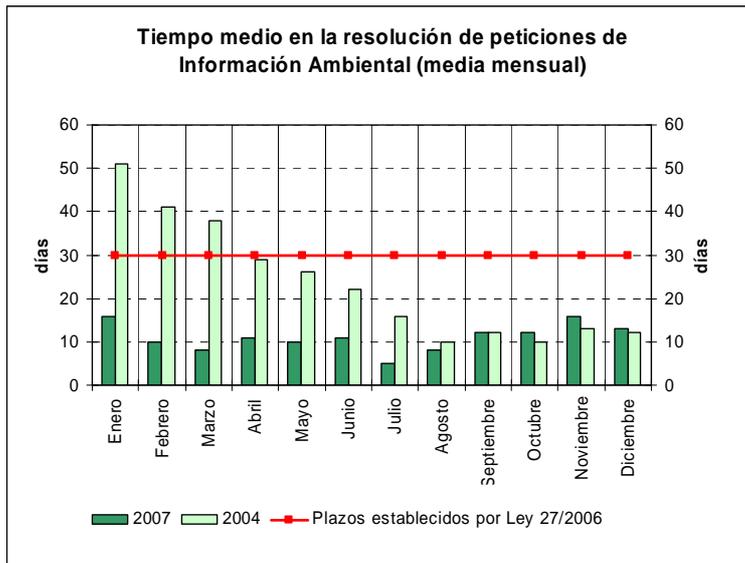
Identificación de posibles áreas de actuación

En 1996, se creó un Servicio de Información Ambiental que desarrolló unos sistemas para atender las solicitudes de información ambiental de la Consejería con objeto de dar cumplimiento a la normativa vigente (Ley 38/1995). En aquellos momentos se dotó con unos recursos materiales de máxima actualidad que permitían el desarrollo de herramientas informáticas, en muchos casos pionero en la Comunidad de Madrid. El sistema se mantuvo hasta el año 2003, que hay un cambio de responsables tanto al frente de la Dirección General como de la unidad que pasó a denominarse Área de Información y Documentación Ambiental.

En enero de 2003, se aprueba una Directiva 2003/4/CEE, del Parlamento europeo y del Consejo, relativa al acceso del público a la información medioambiental, que marca la perspectiva de las actuaciones a desarrollar. La entrada en vigor de la Ley que transpusiera esta norma europea exigía más esfuerzo a la administración ambiental en cuanto a la calidad de las respuestas, al tiempo para realizarlas (pasa de 2 meses a 1 mes como máximo) y a la desconcertante necesidad de tener toda la información susceptible de ser transmitida a través de medios electrónicos y herramientas de telecomunicación como internet.

Ante estos retos el Área identificó, durante el año 2004, una serie de oportunidades de mejora, con el objeto no sólo de dar cumplimiento a la normativa vigente, sino mejorar la eficacia y calidad de los servicios prestados:

- Cesión de los equipos informáticos y las responsabilidades del mantenimiento de las aplicaciones y programas a Informática de la Comunidad de Madrid (ICM).
- Incorporación de los contenidos de la página web de medio ambiente al portal institucional www.madrid.org en proyecto en aquel momento.
- Inversiones en organización de los diversos fondos documentales (existentes pero no catalogados ni registrados en bases de datos).
- Dotación de unos recursos humanos suficientes, internos y externos, para atender la demanda de información en los diversos y posibles modalidades de acceso disponibles.
- Desarrollo de una aplicación informática, con el apoyo de ICM, que permitiera la gestión de las peticiones de información y a la vez sirviera de archivo documental para garantizar que todos los trabajadores utilizan la misma información y que ésta está actualizada en todo momento.



Se consideró que los mayores esfuerzos debían destinarse al sistema informatizado de gestión de la información ambiental, como base para conseguir una atención al ciudadano eficaz y eficiente orientada a satisfacer las nuevas demandas y capaz de aprovechar las oportunidades que brindan los nuevos recursos tecnológicos disponibles.

Desde las primeras etapas se marcaron tres objetivos estratégicos sobre los que se ha estado trabajando y que actualmente confluyen en la implantación de SINA:

- Diseñar un conjunto integrado de formas de acceso a los contenidos ambientales, en poder de la Comunidad de Madrid, de tal manera que actuando de forma coordinada se forme un Sistema de Información Ambiental.
- Obtener los resultados de la respuesta y satisfacción de los ciudadanos que permitan evaluar la garantía de la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la información ambiental.
- Mantener líneas de trabajo que faciliten el crecimiento e integración del Sistema de Información Ambiental en redes a nivel autonómico, como la Red Europea de Información y Orientación Ambiental (EIONET).

Selección de áreas prioritarias y definición de objetivos

Sobre este escenario se determinó que podrían plantearse como áreas prioritarias

- El mantenimiento y actualización permanente de una base documental de **informes ambientales** accesibles para su consulta para todos los miembros del Área de Información y Documentación Ambiental.
- La organización de la información en bases de datos que permita generar **informes estadísticos** que sirvan para tomar decisiones de cara a adaptar los servicios prestados por el Área de Información y Documentación Ambiental a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, se estableció que los principales **objetivos de actuación**, a cubrir mediante las funcionalidades exigibles a la aplicación informática SINA, deberían incluir:

- **Registro de las peticiones de información ambiental:** incorporación a una base de datos sobre la que realizar las actividades de gestión y resolución. Debía



permitirse la división de las peticiones en tareas para así facilitar la respuesta de las solicitudes.

- **Respuestas Catalogadas:** debería incluirse un sistema de respuesta catalogada, donde se incorporarían las preguntas y respuestas, para que en futuras peticiones de información se pueda recurrir a ellas en su respuesta y, de esta manera, agilizar la tramitación.
- **Archivo documental:** para facilitar la gestión centralizada de la documentación, utilizada en la respuesta a las solicitudes de información ambiental, se incluye un sistema de almacenaje de ficheros estructurado por un doble sistema de carpetas, por un lado un sistema de estructuración predeterminado basado en las respuestas catalogadas, y por otro un sistema de ordenación libre.
- **Generación de documentación:** la aplicación permite generar automáticamente oficios y listados a partir de los datos registrados en las Peticiones de información, montando las respuestas sobre un formato estandarizado para cada tipo de petición.
- **Preguntas frecuentes:** a partir del sistema de respuestas catalogadas, la aplicación permite agrupar las respuestas más utilizadas en un catálogo de Preguntas Frecuentes, susceptibles de ser incluidas en el portal institucional www.madrid.org.
- **Estadísticas** periódicas que permitan análisis para detectar el cumplimiento de los objetivos establecidos y oportunidades de mejora.

Identificación de posibles incidencias o problemas

A priori, se identificaron como debilidades del proyecto las propias de la incorporación de novedades tecnológicas a una unidad de la Administración:

- Una falta inicial de recursos humanos y mecanismos eficaces de incorporación de nuevo personal o aplicación de la estructura necesaria para atender las necesidades derivadas del contexto introducido por las nuevas exigencias legislativas.
- Dificultades para mantener las obsoletas herramientas informáticas existentes (SIA), junto con los trabajos de diseño y mantenimiento de otras herramientas provisionales para atender, de forma eficaz y temporal, las solicitudes de información ambiental cumpliendo los mínimos que pedía la Ley, además de realizar los análisis de estadísticas que permitían el diseño de la nueva herramienta.
- La necesidad de disponer, de forma paralela al desarrollo de SINA, de las distintas aplicaciones para actualizar a formatos digitales todas las bases de datos existentes (Base de estudios de impacto ambiental, Repertorio de legislación, Centro de Documentación, Fototeca, Cartografía ambiental)



Desde la consideración de estos aspectos críticos se establecieron mecanismos que permitiesen mantener una adecuada capacidad de respuesta para afrontar las dificultades que pudiesen surgir durante la puesta en marcha del proyecto:

- Comunicación fluida, tanto formal como informal, con ICM y el personal de soporte informático asignado para la resolución de incidencias como para la atención de solicitudes de mejoras y nuevas funcionalidades en SINA.
- Optimización de los recursos disponibles en el área y renovación progresiva de los equipos informáticos.
- Esfuerzo de planificación y ejecución a nivel presupuestario de la Dirección General de Promoción y Disciplina Ambiental que permite contar con el apoyo de diversos contratos de consultoría y asistencia técnica en aquellos aspectos en los que resulta imprescindible para llevar a cabo las tareas asignadas al Área de Información y Documentación Ambiental.
- Inversiones para la actualización y puesta en valor de los diversos fondos documentales existentes.
- Horizontalización de la estructura informal del Área para conseguir una óptima asignación de recursos y una mayor eficiencia en el desempeño de las funciones propias de la unidad.

Medidas de corrección o modificación

Tras una primera etapa de desarrollo de la aplicación SINA, en la que la comunicación con ICM estaba centralizada, se estableció un procedimiento común para la notificación directa de incidencias al centro de atención al usuario de ICM.

Puede destacarse que una parte importante de las incidencias se deben a la heterogeneidad de los equipos informáticos del Área y a la necesidad de instalar determinados componentes, previamente no presentes en un ordenador concreto, necesarios para el funcionamiento de distintos módulos de SINA o a problemas puntuales de incompatibilidad entre distintos programas o versiones de un determinado software.

Por ello se optó por que cada usuario de la aplicación supiese los pasos que debe seguir para notificar una incidencia en el momento en que la detecta, pasando a ser autónomo en este aspecto. Igualmente, el usuario que notifica la incidencia se responsabiliza de su seguimiento y de dar el visto bueno a la solicitud de cierre de la misma, previa comprobación del adecuado funcionamiento de la aplicación.

De este modo se consigue un elevado grado de agilidad en la tramitación y resolución de incidencias que minimiza los tiempos de espera causados por eventuales fallos de la aplicación.

Por otra parte, esta mecánica permite a los usuarios de SINA familiarizarse con aspectos funcionales del sistema informático, consiguiendo que la introducción de una nueva herramienta tecnológica se convierta en un reto más que en un obstáculo.



Con estos planteamientos, se ha logrado que todos los usuarios formen parte activa del proceso de implantación de la aplicación, logrando una mayor implicación y posicionándolos favorablemente a la hora de aportar propuestas y sugerencias de mejora.



Implementación

Aplicación de las medidas planificadas

La implantación de la aplicación SINA, deriva en la realización de las actividades cotidianas del Área de Información y Documentación Ambiental con el apoyo de esta herramienta de gestión que aglutina las distintas bases de datos implicadas en los procesos de gestión y resolución de solicitudes de información ambiental.

A continuación se incluye un desglose de las tareas realizadas en atención a las distintas **actividades** del Área de Información y Documentación Ambiental, reflejando el impacto de la incorporación de la aplicación informática para cada tarea:

Atención telefónica de las demandas de información ambiental realizadas a través de las líneas telefónicas habilitadas para tal función.

La atención telefónica se realiza a través de la línea 901 525 525 y las líneas asociadas a ella mediante mecanismos de distribución de las llamadas entre las distintas personas que atienden este servicio, a través de un grupo de salto telefónico automatizado.

Las **tareas** a realizar son las siguientes:

- **Atención de consultas telefónicas.**
- Registro en SINA de los **datos de las consultas.**
- **Búsquedas de información** relacionadas con las consultas y cuyo destino último es la actualización de la base de datos respuestas catalogadas y cálculo de preguntas más frecuentes en SINA.
- **Apoyo** en tareas de **organización de archivos** en el gestor documental de SINA.
- Apoyo en la **actualización** de las **bases de datos** del Área de información y documentación ambiental, necesarias para la atención al público.
- **Realización de encuestas** de satisfacción al ciudadano.

Atención personalizada de las demandas de información ambiental realizadas en las oficinas del Área de Información y Documentación Ambiental.

Las tareas a desarrollar son las siguientes:

- **Atención al ciudadano** de las **consultas sobre información ambiental** poniendo a su disposición las publicaciones disponibles en el Área de Información y Documentación Ambiental y del resto de unidades ambientales de la Consejería.
- Poner a disposición del ciudadano los **impresos** necesarios para los **trámites administrativos** ambientales específicos de ésta Consejería.



- **Apoyo** en las **consultas telefónicas** de información ambiental.
- Introducción de los **datos** de las consultas en SINA.
- **Búsquedas de información** relacionadas con las consultas y cuyo destino último es la actualización de la base de datos de preguntas más frecuentes en SINA.
- **Control y gestión** informática de las **publicaciones e impresos** que se facilitan al ciudadano, con el fin de elaborar informes estadísticos.
- Apoyo en la **actualización de bases de datos** de contenido ambiental.

Fondo Documental (a 10/12/2007)	
Tipo de material	Nº de documentos
<i>CD-ROM</i>	453
<i>DVD</i>	32
<i>Folletos</i>	862
<i>Informes</i>	168
<i>Monografías</i>	1.732
<i>Mapas</i>	135
<i>Material gráfico</i>	3
<i>Publicaciones seriadas</i>	226
<i>Vídeos</i>	21

Atención de las demandas del centro de documentación ambiental.

Las tareas a realizar en el centro de documentación ambiental son las siguientes:

- **Atención al público**, facilitando el acceso a los documentos y al archivo del Centro de Documentación Ambiental
- Introducción de los datos de las consultas en SINA.
- Catalogación e **indización** de los documentos del Centro de Documentación Ambiental.
- **Digitalización de imágenes** del archivo gráfico del Área de Información y Documentación Ambiental.
- **Catalogación** e indización de las **imágenes** del archivo gráfico del Área de Información y Documentación Ambiental.
- Atención a las **solicitudes de imágenes** para publicaciones (libros, folletos, póster), presentaciones, prensa y eventos de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio.
- Elaboración de **boletines de novedades** de las publicaciones incorporadas al Centro de Documentación Ambiental.
- **Gestión** de la **pantalla** existente en la Oficina de Atención al Ciudadano de la sede de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio ubicada en la calle Princesa, donde están ubicados los puestos de atención presencial de información ambiental y el Área. Implica el manejo de la aplicación para producir y crear presentaciones multimedia que utilizan simultáneamente más de un dispositivo como salida de vídeo.



- **Actualización de otras bases de datos de uso del Centro de Documentación.**

Atención individualizada de solicitudes de información ambiental formuladas a través de medios documentados.

Aparte de los canales telefónico y presencial, el Área de Información y Documentación Ambiental pone a disposición de los distintos interesados medios documentados para la formalización de solicitudes, tales como el fax, correo electrónico, formularios normalizados en atención presencial y formulario web. Las tareas que se derivan de la atención de este tipo de solicitudes son:

- Registro de la solicitud e incorporación a SINA.
- Tramitación del expediente generado a partir de la solicitud de información.
- Estudio y elaboración de propuestas de resolución de las solicitudes.
- En su caso, consulta a unidades de la Administración que posean la información solicitada en virtud de sus competencias y registro de la respuesta en SINA.
- Elaboración de informes y contenidos para su incorporación a las bases de datos de información ambiental.
- Revisión y actualización de contenidos temáticos del portal institucional de la Comunidad de Madrid www.madrid.org trasladando, en su caso, las preguntas más frecuentes identificadas con SINA.

Búsqueda de información ambiental.

Las solicitudes de información ambiental requieren un soporte de información para su resolución, generando búsquedas de información ambiental que tienen como **fin último** la **actualización** de la **base de datos** de **preguntas-respuestas** y la elaboración de **informes de contenido ambiental** incluidos en SINA.

Esta actividad forma parte del trabajo diario de los miembros del equipo y requiere distintas tareas:

- **Búsquedas rápidas** de datos:
 - o En los Boletines Oficiales de la Comunidad de Madrid, del Estado y de la Unión Europea.
 - o En directorios, disponibles en el Centro de Documentación Ambiental.
 - o En bases de datos de SINA disponibles para el Área de Información y Documentación Ambiental.
 - o Solicitud telefónica de información a otras Áreas de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio.
 - o En Internet, en páginas institucionales que ofrezcan información fiable, tales como otras Consejerías de la Comunidad de Madrid y unidades de la Administración General del Estado, con competencias en materia ambiental.



- **Búsquedas** que implican la **solicitud** formal de información **a través de medios documentados** a otras unidades de la Administración.
 - o Cuando sea pertinente, el resultado de las mismas se incorpora en las base de datos de preguntas y respuestas catalogadas de SINA, de modo que quede a disposición de todo el personal del Área de Información y Documentación Ambiental.

Apoyo en la actualización de bases de datos de información y documentación ambiental, necesarias para la atención al público.

La información disponible en el Área de Información y Documentación Ambiental se almacena en las bases de datos disponibles en el Área y es fundamental su continua actualización, realizada a través de las siguientes tareas:

- Todas las **personas implicadas** en la **atención al público** colaboran en la actualización de la **base de datos de consultas** de información.
- Registro en SINA de las solicitudes de información atendidas es supervisado y catalogado en la **base de datos de preguntas-respuestas**, herramienta fundamental para resolver futuras consultas sobre información ambiental.
- **Actualización** de los contenidos de **información ambiental** del portal institucional www.madrid.org a través del gestor de contenidos institucional.
- **Actualización** de la **base de datos** repertorio de **legislación** (RLMA) disponible para su consulta en SINA.
- **Actualización** de la base de datos de **gestión de publicaciones e informes** del **Centro de Documentación Ambiental**. Se catalogan e indizan todo tipo de documentos que son incorporados a sus fondos, actualmente se cuenta con un fondo de 3.632 documentos, muchos de ellos inéditos..
- **Digitalización y actualización** de la **Fototeca** del Área de Información y Documentación Ambiental. Se catalogan, se indizan y se incorporan a dicha base de datos los archivos digitales de las imágenes en formato estándar (jpg). Actualmente cuenta con un total de 6.541 imágenes, de las cuales 3.769 son diapositivas y 94 imágenes panorámicas de gran formato digitalizadas y 2.678 fotografías en soporte digital.
- **Actualización** de las **bases de datos** asociadas al archivo de **Estudios de Impacto**, que incluyen 961 estudios de impacto ambiental, de los cuales 899 se han digitalizado mediante técnicas de reconocimiento de texto OCR.
- **Actualización** de cualquier otra base de datos de uso en el Área de Información y Documentación Ambiental necesaria para una correcta atención al ciudadano.



Elaboración de estadísticas de explotación y demanda de información ambiental.

Los informes estadísticos de las solicitudes de información ambiental permiten tomar decisiones de cara a adaptar los servicios prestados por el Área de Información y Documentación Ambiental a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación se describen los contenidos y periodicidad de los informes:

- **Informe mensual de consultas de información** donde se recogen datos totales, acumulados y desglosados, e ilustrados con gráficos que permiten apreciar las variaciones en las consultas realizadas. Se consideran las siguientes variables:
 - o Tipo de consulta
 - o Tipo de información solicitada
 - o Tipo de solicitante de la información
 - o Clasificación por áreas temáticas

Así mismo se incluye un **análisis de los resultados de las encuestas** de satisfacción realizadas a los ciudadanos durante cada mes y al igual que en el caso de las consultas con datos totales, acumulados y desglosados, e ilustrados con gráficos.

- **Informe trimestral de gestión y evaluación continua del sistema de información ambiental**, donde se analizan los **datos de consultas acumulados** en el trimestre con las mismas variables que en el caso de los informes mensuales.

En dicho informe se incluye además un **análisis estadístico** sobre la **gestión de publicaciones e impresos** en la atención presencial. Las variables a son las siguientes:

- o Publicaciones entregadas por áreas
 - o Publicaciones entregadas por tipo de publicación
 - o Publicaciones entregadas por colecciones
- **Informe anual de gestión y evaluación continua del sistema de información ambiental** con el resumen de los datos mensuales y los acumulados de las consultas a lo largo del año e incluyendo los datos de gestión de entrega de las publicaciones e impresos.

En el informe periódico “El de medio ambiente en la Comunidad de Madrid” se incluye un capítulo que incorpora un resumen global de la actividad del Área de Información y Documentación Ambiental y datos de acceso a la información ambiental.

Realización de encuestas de satisfacción del cliente para medir la calidad del servicio prestado.

Las encuestas de satisfacción del ciudadano sirven para **medir la calidad del servicio prestado** y como **fuentes para el cálculo de indicadores de calidad** del servicio.



El **contenido** de las encuestas incluye tres aspectos: **trato** que recibe el ciudadano por parte del informador, adecuación entre la **información** solicitada y recibida y **rapidez** de la respuesta.

Valoración de las encuestas:

Se recogen y tabulan los datos totales y las medias para la valoración.

Elaboración de informes sobre contenidos de información ambiental.

- Recopilación de información y **elaboración de informes** de cara a un **evento, campaña o época del año** determinada como podrían ser:
 - o Campaña de incendios en verano.
 - o Senderismo y barbacoas en primavera.
 - o Publicación de subvenciones de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio.
 - o Celebración del día del Medio Ambiente.
 - o Publicación de legislación de alguna de las áreas de competencia de la Consejería.
- **Informe de necesidades** para la **actualización** de la información y la documentación sobre medio ambiente en el portal institucional de la Comunidad de Madrid **www.madrid.org**.
- **Informes** de las **áreas temáticas competencia** de la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** elaborados a partir de las búsquedas de información ambiental.
- **Informe sobre necesidades de adquisición de nuevas publicaciones** para el **Centro de Documentación Ambiental**, incluyendo sugerencias del personal del Área de Información y Documentación Ambiental.

Los **informes ambientales** elaborados, se introducen en SINA para consulta por los miembros del equipo de trabajo del Área de Información y Documentación Ambiental.

Actualización de los indicadores ambientales de la Comunidad de Madrid y su adaptación a formatos que permitan su difusión a través de las tecnologías de la información.

Los indicadores ambientales constituyen una de las herramientas básicas para la recopilación y elaboración de información relativa a medio ambiente, no solo para satisfacer la creciente demanda de información ambiental, sino también para la toma de decisiones en la gestión y protección del medio ambiente.

La **actualización** del **Sistema Regional de Indicadores Ambientales** de la Comunidad de Madrid requiere una serie de **tareas** como son:

- **Actualización de datos** para el cálculo de los indicadores ambientales, mediante la consulta frecuente de fuentes de datos de información ambiental, así como a



través del contacto permanente con las unidades de la Administración que generan esos datos.

- **Definición de nuevos indicadores** en función de la disponibilidad de datos y de la experiencia adquirida con indicadores ambientales, incorporando propuestas desde otros sistemas de indicadores.
- **Eliminación de indicadores obsoletos.**
- **Registro y archivo** de la información generada en los procesos anteriores.

La puesta a disposición del público de los indicadores ambientales se realiza con unos **formatos definidos de presentación** que requieren:

- Elaboración de fichas de indicadores ambientales en el formato definido para la presentación de los mismos.
- Optimización de los procesos de cálculo de indicadores ambientales y elaboración de fichas, estudio de aplicaciones informáticas desarrolladas específicamente a tal fin.
- Mantenimiento del apartado del portal institucional www.madrid.org a través del que se ponen a disposición del público interesado las fichas calculadas de indicadores ambientales.
- Edición de la publicación “Sistema Regional de Indicadores Ambientales”.

Introducción de modificaciones

La introducción de modificaciones en el proyecto inicial de SINA ha sido una constante durante todo el proceso de implantación. La, cada vez mayor, experiencia de usuario acumulada por el personal del Área y la flexibilidad del diseño original han contribuido a una progresiva adaptación de SINA, mejorando su usabilidad y optimizando su funcionamiento.

Aparte del procedimiento de notificación de incidencias descrito en “Medidas de corrección o modificación”, se ha favorecido la comunicación entre el personal del Área de Información y Documentación Ambiental, de modo que la solicitud de mejoras y nuevas funcionalidades pasa por reuniones en las que se evalúan las propuestas de los usuarios.

Las modificaciones más frecuentes han sido las realizadas sobre formularios estandarizados y tablas catálogo para la selección de valores concretos en determinadas partes de la aplicación, así como adaptaciones necesarias para la obtención de nuevas estadísticas exigidas por la entrada en vigor de la nueva Ley 27/2006 frente a las inicialmente previstas en el diseño original de la aplicación SINA.

Del mismo modo, las modificaciones en la estructura orgánica de la Comunidad de Madrid repercuten en la actualización de los catálogos en los que se hace referencia a las



unidades con las que se establecen comunicaciones en la resolución de solicitudes a través de SINA.

Como modificaciones más relevantes pueden destacarse las dos siguientes:

- **Formulario de web** para la solicitud de información ambiental: en mayo de 2007 se puso en marcha un sistema que permite la realización de solicitudes de información ambiental directamente desde un formulario web que inyecta los datos de las consultas en las bases del sistema informatizado de información ambiental, agilizando la captura de datos para la tramitación de las consultas con SINA. El sistema también supone un acercamiento de la Administración al usuario en la medida en que el proceso genera una contestación que confirma la correcta recepción de las solicitudes e informa sobre los plazos y procedimiento de tramitación.

Dirección http://www.madrid.org/012_opina/run/InicialOOF.icm?CDFORMULARIO=MEDF001

EM D. G. de Promoción y Disciplina Ambiental / Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio
Solicitud de información Medioambiental

Solicitud de información Medioambiental

Imprimir página

Si desea realizar una solicitud de información ambiental a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid rellene el siguiente formulario

Datos identificativos

• NIF/CIF...: NIF

• Tipo de Interesado:

• Razón Social o Datos personales

Razón Social:

Nombre:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

• País: ESPAÑA

• Provincia: Seleccionar Provincia

• Municipio:

• Tipo vía:

Intranet local

- El otro hito logrado en 2007 ha sido la adaptación de la pantalla de entrada de datos de SINA, diseñada originalmente como un formulario único para todos los tipos de solicitud, mediante un sistema simplificado denominado **“alta rápida”** que optimiza la inclusión de las consultas telefónicas y presenciales permitiendo la consulta simultánea de las respuestas catalogadas. Este paso es determinante para la definitiva implantación del sistema informatizado de información ambiental.



Gestión Administración Consultas Listados Normativa Ayuda Ventana Salir

Alta rápida teléfono

Respuesta Catalogada

Cod. Respuesta:

Tipo Respuesta: Á. Temática:

Pregunta:

Respuesta:

Nº Respuestas Catalogadas: 14

Respuestas Catalogadas

Pregunta	Respuesta
¿Cómo inscribirse en el Registro de Pequeños Productores?	Todos los requisitos y procedimientos se encuentran en
Quiere hacer una notificación de traslado de residuos por información para el cumplimiento de las obligaciones im	Si es en la Comunidad de Madrid, hay que enviarla a la C
Ampliación plazo almacenamiento residuos: ¿Puede un	La previsión normativa del artículo 38.f de la Ley 5/2003, i
Residuos peligrosos en la vía pública.	Si, debe hacer un escrito dirigido al Area de Planificación
Hojas de Control de Pequeñas Cantidades de Residuos	Es competencia municipal, hay que avisar al servicio mu
Memoria Anual de Gestor de Residuos Peligrosos (Impr	Se recogen en la Consejería de Medio Ambiente y Orden
Inscripción en el Registro de Gestores de Residuos no F	El procedimiento de tramitación y los impresos están dis
Inscripción en el Registro de Intermediarios de Residuos	El procedimiento de tramitación y los impresos están dis
Inscripción en el Registro de Transportistas de Residuos	El procedimiento de tramitación y los impresos están dis

Otro hito, no previsto inicialmente, y que ha mejorado la atención a los ciudadanos, es la ubicación de todos los servicios que atienden a los ciudadanos en una única oficina en la sede de la Consejería. Diseñado con este objeto, instalaciones modernas, cómodas y acogedoras y dotado de las últimas tecnologías en cuanto a gestor de turnos totalmente informatizado y medios de difusión de la información.

Registro de trabajo desarrollado y resultados obtenidos

Desde el punto de vista formal existen dos tipos de registros en los que puede observarse el proceso de implantación de la aplicación SINA. Por un lado estarían los relativos al desarrollo informático y por otro los derivados del desempeño de la unidad en relación a las tareas afectadas por la incorporación de la aplicación. Estos últimos, en la medida en que se integran como parte de la propia aplicación y se derivan del trabajo diario sobre la misma, se abordan en el apartado "Verificación".

Los registros propios del proceso de diseño, implantación y mejora de la aplicación desde el punto de vista informático forman parte de la documentación que en estos casos acompaña al proceso de desarrollo de las aplicaciones programadas por ICM. El registro más relevante en este aspecto sería el "Documento de pruebas del sistema", donde se documentan las sesiones de validación y aceptación de SINA, dejando constancia del primer paso del proceso de implantación de la aplicación. También contiene registros del trabajo desarrollado el "Plan de implantación de la aplicación SINA".

Por último en este ámbito, destacan el registro, por parte de ICM, de todas las incidencias y peticiones en la aplicación informática para su seguimiento "Remedy", en la que, según conversación informal, se habrían registrado unas 30 entradas relacionadas con SINA desde mayo de 2007, de las cuales 18 estarían clasificadas como incidencias, 10 como peticiones y 2 habrían sido clasificadas como consultas.



Formación del personal

La formación del personal del Área de Información y Documentación Ambiental en relación con la aplicación SINA ha comprendido tres actuaciones claramente diferenciadas:

- En primer lugar una etapa de formación intensiva orientada a las personas que tenían la responsabilidad de validar la aplicación y que participaron en el proceso de **prueba y puesta en marcha**.
- La segunda etapa de formación consistió en el desarrollo de **sesiones presenciales** orientadas a dar a conocer a personas con distinto perfil de usuario las funcionalidades propias de la aplicación adaptadas a sus tareas.
- La última etapa es un proceso de **aprendizaje colaborativo**, en el que los usuarios con mayor experiencia introducen al resto en el uso de la aplicación y, mediante un sistema de coaching van atendiendo las dificultades que surgen durante el uso cotidiano de SINA y se coordinan para optimizar los procesos relacionados con la ejecución de las tareas diarias a través de la aplicación.

Verificación

Actualmente, la verificación de estado de implantación de SINA se realiza mediante dos tipos de estadísticas:

- Las que se obtienen por la explotación de los datos de registrados durante la realización cotidiana de las actividades del Área de Información y Documentación Ambiental, que llamaremos “informes de desempeño”.
- Las elaboradas a partir del análisis de las encuestas de satisfacción, que denominaremos “informes de calidad del servicio”.

Informes de Desempeño

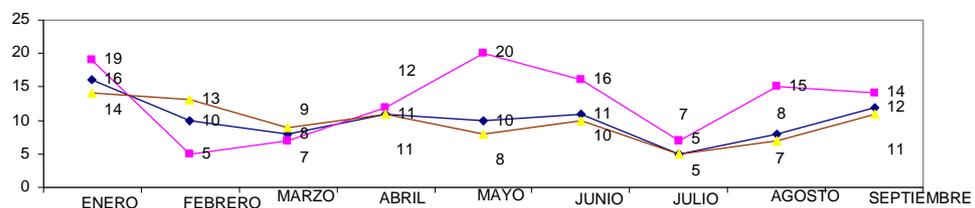
Se elaboran con las estadísticas obtenidas a partir del análisis de los registros almacenados por el propio funcionamiento del sistema. En general, se realiza un **seguimiento estadístico** de las **bases de datos implicadas** en la realización de las actividades propias del Área de Información y Documentación Ambiental, incidiendo en aquellos aspectos que se consideran prioritarios.

Se generan informes estadísticos a partir de los siguientes parámetros recogidos en las bases de datos:

Solicitudes de información: con **informes mensuales, trimestrales y anuales de consultas de información**. Se recogen datos totales, acumulados y desglosados, e ilustrados con gráficos, como el que se muestra a continuación, que permiten apreciar las variaciones en las consultas realizadas. Se tienen en cuenta las siguientes variables:

- Tipo de consulta.
- Tipo de información solicitada.
- Tipo de solicitante de la información.
- Clasificación por áreas temáticas.
- Tiempo de respuesta.

TIEMPO MEDIO (en días) PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES (año 2007)



- ◆ TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN PETICIONES (INCLUIDAS PETICIONES DE CARTOGRAFÍA)
- TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN PETICIONES DE CARTOGRAFÍA
- ▲ TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN PETICIONES (NO INCLUIDAS PETICIONES DE CARTOGRAFÍA)



Análisis estadístico trimestral sobre la **gestión** de entrega de las **publicaciones e impresos** en la atención presencial. Las variables serán las siguientes:

- Publicaciones entregadas por áreas temáticas.
- Publicaciones entregadas por tipo de publicación.
- Publicaciones entregadas por colecciones.

Estadísticas de la base de datos de **preguntas respuestas**:

- Pregunta más frecuente.
- Área temática más solicitada.

Estadísticas de la base de datos del **Centro de Documentación Ambiental**

- Número de documentos incorporados a la base de datos.
- Número de documentos por áreas temáticas.
- Numero de consultas atendidas, desagregadas por tipo de usuario y tipo de documento.

Estadísticas de la base de datos de **imágenes**

- Totales de imágenes clasificadas por áreas temáticas.
- Imágenes más usadas.

Informes de Calidad del Servicio

Se elaboran a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos durante cada mes y, al igual que en el caso de las consultas, con datos totales, acumulados y desglosados, e ilustrados con gráficos.

Los informes de calidad del Servicio se realizan con dos tipos de **indicadores: cuantitativos y cualitativos.**

Los **cuantitativos** miden las siguientes variables:

- Total de encuestas respondidas
- Número de veces que se ha solicitado la información

Los **cualitativos** miden la percepción sobre el ciudadano del servicio prestado. Sobre preguntas formuladas a los ciudadanos se hace una ponderación. En todas las encuestas se toma la escala de 1 a 4, siendo 4 la valoración más alta (mayor satisfacción) y 1 la valoración más baja (mayor insatisfacción) por parte del usuario del servicio. Se suma la valoración de cada una de las encuestas de cada pregunta y se divide por el total de encuestas realizadas.

Los resultados de las encuestas se presentan con los informes de consultas con carácter mensual, trimestral y anual.

Las apreciaciones realizadas por los ciudadanos en forma de quejas y sugerencias, canalizadas por SYRE, también son incorporadas a los informes de calidad del servicio.



Actuación

Las actuaciones a desarrollar para asegurar la continuidad del proyecto SINA, sobre la base de los éxitos conseguidos en la actualidad se basarán en la estandarización de los logros conseguidos durante la implantación, poniendo especial atención a los siguientes aspectos:

- **Normalización de los procesos de atención** a solicitudes de información ambiental dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- **Formalización del sistema de encuestas y estadísticas de calidad del servicio**, extendiendo su aplicación a todos los canales de acceso a la información ambiental y adaptándolos a lo establecido en la normativa. Concretamente, a lo previsto en el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid y la Orden de 18 de noviembre de 2004, de la Consejería de Justicia e Interior, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid.
- Fortalecer la inclusión de contenidos ambientales en el portal institucional de la Comunidad de Madrid con el desarrollo de aplicaciones como la puesta a disposición del público de un acceso para la consulta de la base de datos de legislación ambiental RLMA.
- Incorporación de la firma digital del Jefe de Área a las respuestas tramitadas en soporte electrónico como garantía de integridad del procedimiento y de la veracidad información ambiental suministrada a los ciudadanos.
- Integración, para las solicitudes de información ambiental, del registro telemático (eReg) con la aplicación SINA para el completo tratamiento electrónico de las solicitudes de información ambiental, para el cumplimiento de lo previsto en el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid, en cuyo anexo se contempla como procedimiento susceptible de realizarse a través de registro telemático la solicitud de información ambiental.



RELACIÓN DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS UTILIZADOS

BDIA: Base de Datos de Imágenes Ambientales (Fototeca).

BIA: Boletín electrónico de Información Ambiental.

EIONET: Red Europea de Información y Orientación Ambiental.

eReg: Registro telemático.

FAQ: Preguntas más Frecuentes.

ICM: Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

RLMA: Repertorio de Legislación de Medio Ambiente.

SINA: Solicitud de Información Ambiental.

SYRE: Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.