Servicios Ciudadanos

vision
smart environmental services

Aplicación para la comunicación Ciudadano-Ayuntamiento de incidencias y desperfectos

Inmediatez | Servicio Unificado | Trazabilidad

Comunicación directa entre el ciudadano y el Ayuntamiento

Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información

Características de la Aplicación.

Crear un canal de para comunicar incidencias o desperfectos en el mobiliario urbano, directa e inmediata entre los ciudadanos y el ayuntamiento, permite utilizar a los propios ciudadanos como vectores de información, a la vez que favorece su participación ciudadana.

La plataforma **visiOn** ha desarrollado una aplicación específica para smartphones que permite aprovechar la rapidez en la recogida de información a través de ciudadanos particulares y vincularla directamente, a través del módulo de incidencias, con la gestión de peticiones de servicio.

Comunicación directa de **incidencias e imprevistos** entre el ciudadano y el Ayuntamiento

El tipo de incidencias comunicadas varían en función de las categorías establecidas por el ayuntamiento en la fase de desarrollo del servicio y son totalmente configurables por éste.

Las categorías de incidencias más habituales son:

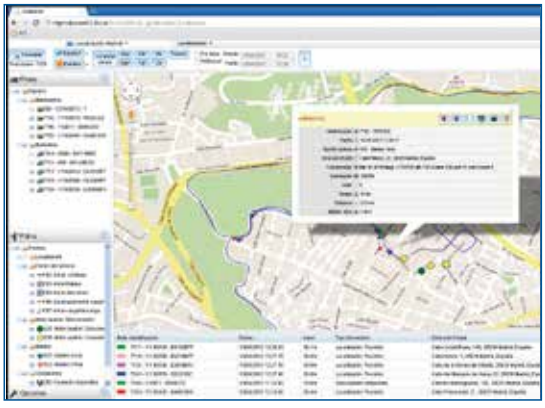
- Basuras
- Parques y jardines
- Limpieza viaria
- Mobiliario urbano
- Recogida de muebles y enseres
- Alumbrado
- Señalización
- Arbolado Viario
- Transporte urbano
- Plagas de roedores
- Control de palomas

Integración total con la **web municipal**

La aplicación envía la notificación de la incidencia diréctamente a la web Municipal.

A través de sus procesos de gestión, la incidencia se transfiere a los sistemas del responsable de subsanar el problema

La plataforma visiOn, a través de su módulo de gestión de Incidencias asigna un equipo y verifica la solución del problema.



Ventajas de la Aplicación de Comunicación de Incidencias.

Uso FÁCIL y RÁPIDO.

Diseño de interfaz sencillo en intuitivo: En sólo cuatro pasos un ciudadano puede comunicar una incicdencia:

1.- Selección del *tipo de incidencia*.
2.- El sistema detecta automáticamente la *ubicación.*
3.- *Documentar* la incidencia mediante una *fotografía*.
4.- Incluir un *comentario opcional* y *enviar* la información

Una solución EFICAZ.

Proceso constante de RECOGIDA de datos a través de la participación ciudadana: Captura de datos por medio de ciudadanos mediante dispositivos móviles, tipificación inmediata de la incidencia e inclusión de fotografías y comentarios.

Gestión RÁPIDA y EFICAZ de la información: El ayuntamiento desarrollará un catálogo de "tipos de incidencia" de forma que sólo se recogerán las comunicaciones relacionadas con las categorías preseleccionadas.

Gestión de solicitudes y peticiones por SISTEMAS WEB: Conexión con los sistemas municipales para la comunicación de trabajos. Filtrado por tipo de información. Homogeneización de los datos para su tratamiento y gestión.

Un proceso VERIFICABLE.

Verificación de las SOLUCIONES aplicadas: Histórico de datos Para análisis y mejora de los servicios prestados.
Gestión compartida de la generación y resolución por los distintos agentes implicados. Trazabilidad completa de las incidencias desde la generación del aviso hasta su resolución.

INTEGRACIÓN con otros sistemas: Capacidad de migración de los datos utilizando diferentes protocolos de intercambio de información. Conversiones automáticas entre diferentes tipologías de ficheros gráficos y alfanuméricos. Actualización remota de nuevas versiones de las aplicaciones.

App comunicación de incidencias

Cuatro pasos para comunicar una incidencia

1. Selección del *tipo de incidencia*.
2. El sistema detecta automáticamente la *ubicación.*
3. *Documentar* la incidencia mediante una *fotografía*.
4. Incluir un *comentario opcional* y *enviar* la información

Integración inmediata, a través del módulo específico, en el proceso de regitro y gestión de las peticiones de servicio, incidencias e imprevistos.

FCC Servicios Ciudadanos
Avda. Camino de Santiago, 40
Edificio 3, planta 3ª ▪ 28050 Madrid
www.fcc.es

Servicios Ciudadanos

vision
smart environmental services