



Servicios Ciudadanos



## Módulo de Gestión de Incidencias

Inmediatez

Servicio Unificado

Trazabilidad

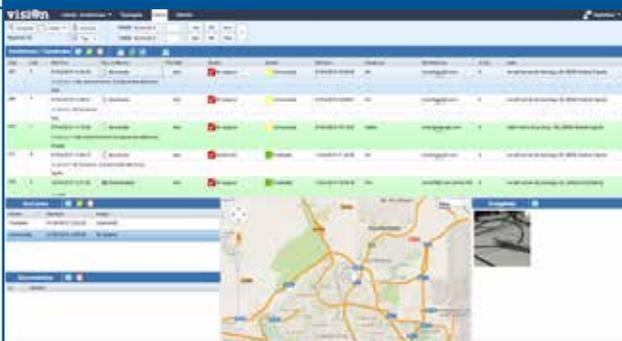
Proceso Constante

Rapidez de Gestión

Verificación de Soluciones

Secuenciado

### Recogida de datos y potencia de gestión



Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información

# \* Características del módulo de incidencias.

Solucionar las diferentes situaciones no previstas que se producen durante la ejecución de los servicios de forma rápida y eficaz es la razón por la que nuestra plataforma **vision** ha desarrollado un módulo específico para la gestión de incidencias.

Nuestra solución cuenta con sistemas que nos permiten tener permanentemente localizados a los operadores que desarrollan los servicios. Nuestro objetivo es convertir a estos operadores en vectores de información, de manera que captamos inmediatamente cualquier incidencia que se produzca.

Único módulo para el registro y proceso de todas las peticiones de servicio, incidencias e imprevistos



- **Solución rápida de las incidencias** gracias a la gestión inmediata de los datos
- **Trazabilidad completa** de todo el proceso, desde la detección a la verificación de la solución.
- **Visualización sobre cartografía** de la ubicación de incidencias.
- **Documentación del proceso** con documentos y fotografías.
- **Comunicación inmediata de la incidencia** mediante dispositivos móviles.
- **Conexión con sistemas externos** a través de sistemas web.
- **Generación inmediata de informes** eligiendo los criterios y parámetros.
- **Gestión compartida** con todos los agentes implicados en el modelo de gestión.
- **Catalogación automática de la incidencia e histórico de datos** para su análisis.

# \* Ventajas del módulo de incidencias.

## Una solución EFICAZ.

**Proceso constante de RECOGIDA de datos:** Captura de datos mediante dispositivos móviles, tipificación inmediata de la incidencia e inclusión de fotografías y documentos.

**Gestión RÁPIDA y EFICAZ de la información:** Visualización sobre cartografía de las incidencias. Visualización de entornos en tiempo real mediante streetview. Localización constante de operadores mediante posicionamiento GPS.



The screenshot shows a web interface for reporting an incident. At the top, there are logos for FCC and vision. The main form includes fields for 'Codigo', 'Fecha de Registro', 'Estado', and 'Fecha de Estado'. Below this, there are sections for 'Codigo Externo', 'Numero Origen', 'Dir. Origen', 'Tipo de Incidencia', 'Prioridad', and 'Tipo'. There is also a section for 'Información adicional' and 'Observaciones'. At the bottom, there is a 'Fotos' section with two image thumbnails.

**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.

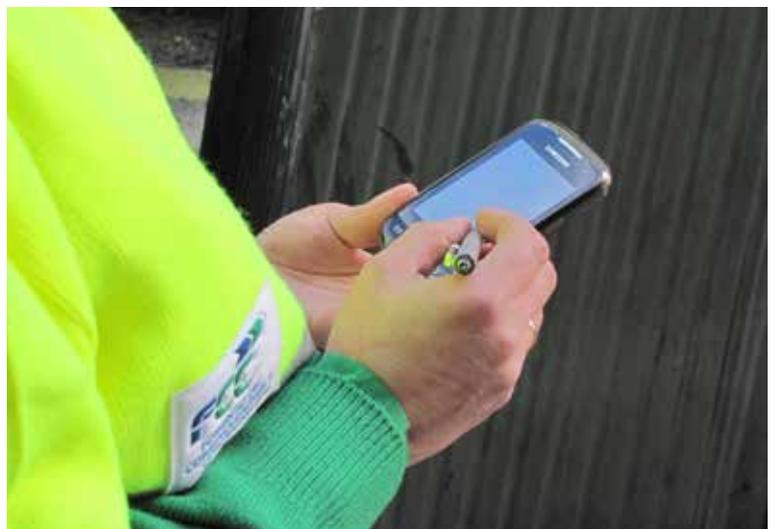
## Una proceso VERIFICABLE.

**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.

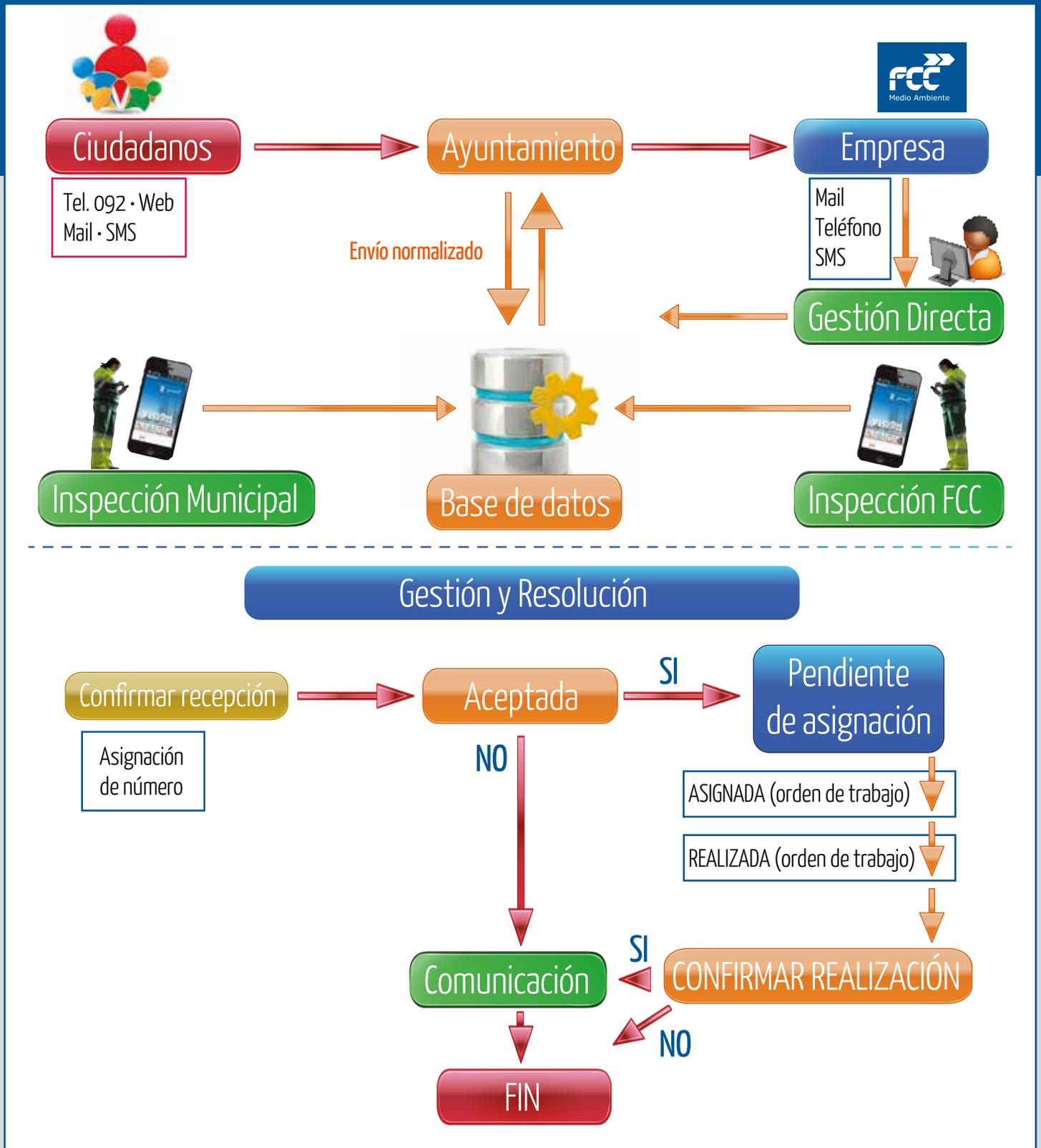
**INTEGRACIÓN con otros sistemas:** Capacidad de migración de los datos utilizando diferentes protocolos de intercambio de información. Conversiones automáticas entre diferentes tipologías de ficheros gráficos y alfanuméricos. Actualización remota de nuevas versiones de las aplicaciones.

## Proceso de GESTIÓN lógico y secuenciado.

- 1 Creación de la solicitud de servicio
- 2 Seguimiento de trabajos asignados
- 3 Consulta de la información
- 4 Verificación de la solución



# Módulo de Incidencias



Único módulo para el registro y proceso de todas las peticiones de servicio, incidencias e imprevistos.