

E-ADMINISTRACIÓN

Los vecinos de Alcalá notifican incidencias urbanas a través de una plataforma desarrollada por Guadaltel

El sistema permite a cada ciudadano informar al Ayuntamiento de cualquier rotura, arreglo, necesidad de limpieza, de riego, etc. que haya en su barrio.

Comentarios 0 Enviar Imprimir

Compártelo

Cibersur.com | 15/07/2010 13:28

El Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra ofrece desde la semana pasada un nuevo servicio para que los alcalaños informen de los problemas detectados en sus respectivas barriadas.

Bajo el nombre de SIBAL (Servicio de Incidencias en Barrios de Alcalá) se ha activado este innovador servicio municipal a través de una plataforma a la que se accede desde la página web del Ayuntamiento (www.ciudadalcala.org). Guadaltel ha desarrollado esta herramienta que permite gestionar de manera eficaz la planificación, tratamiento y resolución de incidencias en la vía urbana.

Con ello mejora el proceso, disminuye el tiempo de respuesta y se facilita al ciudadano el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

La plataforma permite a cada ciudadano informar al Ayuntamiento de cualquier rotura, arreglo, necesidad de limpieza, de riego, etc. que haya en su barrio. Una vez que el SIBAL tiene constancia de la misma la deriva al departamento municipal correspondiente. Esta potente herramienta de gestión posibilita, pues, al organismo municipal simplificar el proceso de detección, localización, remisión de la incidencia, coordinación de las distintas áreas involucradas y resolución del problema.

El sistema está formado, en primer lugar, por una aplicación web para el ciudadano desde donde éste puede dar de alta las incidencias detectadas en la vía pública y llevar a cabo la consulta y seguimiento de las mismas a lo largo de su ciclo de vida. Se pueden georreferenciar los elementos, lo que permite al ciudadano explicitar mejor la descripción de la incidencia.

El segundo de los componentes es el backoffice para el Ayuntamiento, a través del que los técnicos municipales tramitan las incidencias. Lo componen dos subsistemas: por un lado, un tramitador de incidencias (herramienta work-flow), totalmente parametrizable y configurable que permite gestionar la vida de éstas, y que incorpora un monitor de incidencias desde el que se pueden extraer datos estadísticos para el seguimiento y evaluación de las mismas. Por otro, una aplicación de escritorio, mediante la que se puede editar y explotar la información geográfica.

Y por último, el cliente móvil, que posibilita a los técnicos de campo gestionar la información espacial de las incidencias desde un dispositivo móvil, y la sincronización de los datos en tiempo real.

Beneficios. La implantación de este innovador sistema de gestión de incidencias en la vía urbana aporta numerosos beneficios. Además de fomentar una comunicación más fluida con el ciudadano, mejora y unifica la gestión de incidencias en la vía pública coordinando a cada una de las distintas áreas que pudieran intervenir en su resolución a través de una aplicación informática para su realización. Asimismo, elimina la burocracia y, en consecuencia, reduce del tiempo medio de resolución de las incidencias.

Y posibilita la obtención de información útil para los técnicos municipales que permitirá llevar a cabo acciones preventivas que puedan evitar incidencias o mejorar los tiempos de respuesta: datos estadísticos que muestran la frecuencia por tipos o por zonas, los tiempos medios de resolución, etc.

i100% FÚTBOL! i100% LIGA!

FREE TV RADIO **Descargar gratis**

Flash Últimas Noticias | Lo + Visto

- 19/07/10 14:10 **Los fabricantes de smartphones, en pie de guerra contra Jobs y Apple**
- 19/07/10 14:06 **Un 40% de las empresas presentarán sus cuentas por Internet**
- 19/07/10 13:59 **Aumenta el uso de las redes sociales en el trabajo**
- 19/07/10 13:45 **Fundación Orange y los telecentros, juntos para la integración de personas con discapacidad y mayores**
- 19/07/10 13:30 **Las TIC facturaron un ocho por ciento menos en 2009**