

“Servicio de Mantenimiento de la Ciudad” (SMC) del Ayuntamiento de Castellón”

Eloy Moreno Olaria

Jefe del Negociado de Desarrollo de Aplicaciones
Sección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Excmo. Ayuntamiento de Castellón



El Servicio de Mantenimiento de la Ciudad nace con la vocación de ser una herramienta útil tanto para el ciudadano como para la Administración Municipal de Castellón.

El Ayuntamiento de Castellón quiere que la ciudad esté en las mejores condiciones posibles para potenciar la calidad de vida de sus habitantes. Para ello se ha puesto a disposición de los ciudadanos una nueva aplicación que, a través de la web municipal, permite de forma directa, on-line, que cualquier vecino puede comunicar la existencia de un desperfecto urbano o una alerta sobre la posible disfunción de un servicio.

En cuanto el mensaje es recibido se pone en marcha un dispositivo técnico que intentará solucionar cualquier problema que surja. Además, el ciudadano recibirá en breve información sobre el estado de su incidencia.

La colaboración ciudadana se convierte así en un elemento imprescindible para que, entre toda la ciudadanía, se consiga que cada día Castellón sea una ciudad mejor.

Desde el SMC se atenderán incidencias de mantenimiento de las siguientes áreas:

- Alumbrado Público
- Jardinería
- Limpieza y basuras
- Calles y aceras
- Semáforos
- Mobiliario urbano
- Señales de tráfico e informativa
- Alcantarillado
- Fuentes ornamentales
- Otras

A continuación les mostramos, a través de unos gráficos, cómo funciona la gestión del SMC desde el momento en el que el ciudadano informa del desperfecto, hasta que los departamentos responsables dan una respuesta a dicha incidencia.

CÓMO FUNCIONA:



En el momento en que un ciudadano detecta un determinado desperfecto en la vía pública, dispone de tres vías para comunicarlo al ayuntamiento.



VÍA 01:

En el primer caso el ciudadano se acercará a cualquiera de las oficinas de Atención a la Ciudadanía y comunicará el desperfecto a un funcionario que se encargará de tramitar el servicio.

El funcionario recogerá los datos del usuario y una información detallada de la incidencia, y rellenará el formulario existente en la web municipal.

VÍA 02:

En este caso el propio ciudadano accederá a la web del ayuntamiento [www.castello.es] y desde ahí podrá cumplimentar un formulario en el que se le solicitan sus datos personales, la incidencia, el tipo y la situación de la misma.

VÍA 03:

En el tercer caso el ciudadano llama al Servicio Telefónico 010 y comunica el desperfecto para que un funcionario tramite el servicio de la misma forma que en el primer caso.

Como hemos visto anteriormente, en los tres casos se finaliza rellenando el formulario que hay disponible en la web municipal. Les mostramos una imagen del mismo.

FORMULARIO:

Nombre: *

Apellidos: *

DNI: *

Domicilio: *

C.P.: *

Telefono: *

email: *

Fecha de nacimiento:
Día Mes Año *

Descripción del Problema: *

Posibles Causas del Problema:

Fecha en la que se produjo el Problema:
Día Mes Año

Localización de la Incidencia:

Número de la calle:

Área a la que pertenece la Incidencia:

Una vez ha rellenado el formulario el usuario recibe por email una copia de su solicitud.

A partir de ese momento, comienza la gestión interna de la incidencia.

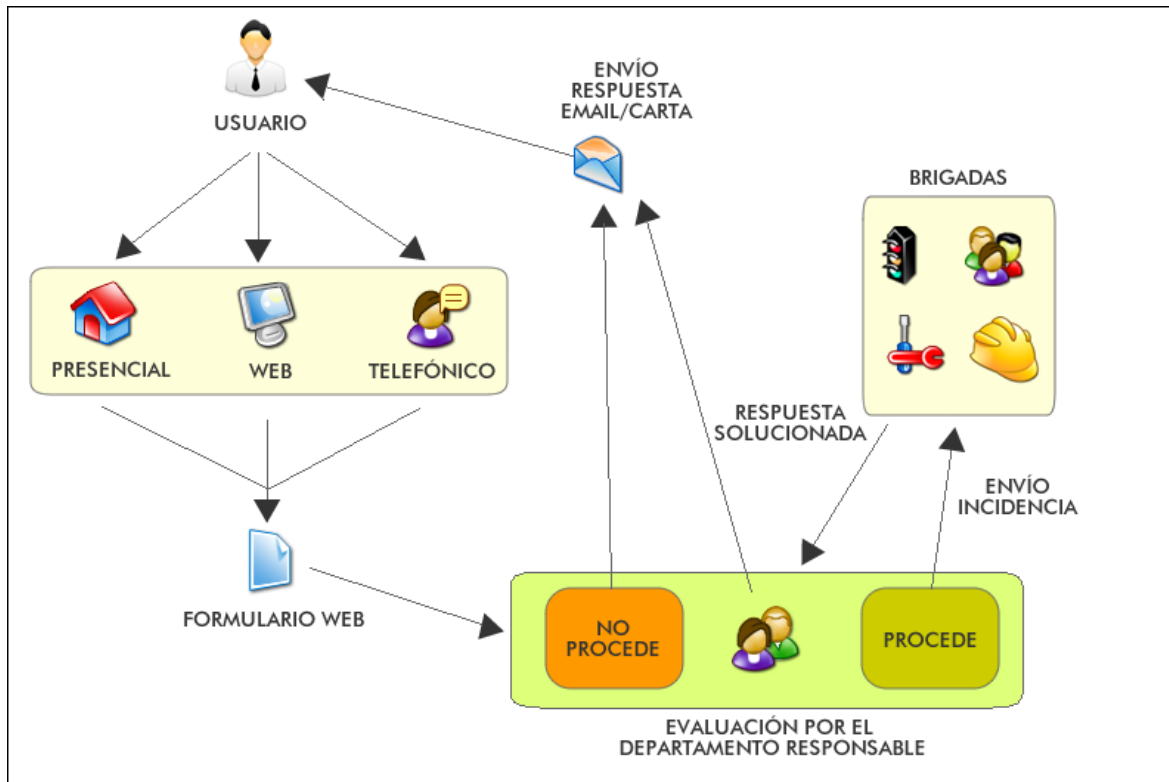
El departamento responsable, a través de una aplicación interna, accede a las incidencias en tiempo real y las evaluará para ver si proceden o no al servicio.

- Si la incidencia **no corresponde** al servicio SMC, se le enviará una comunicación al interesado (vía email/carta) explicándole los motivos por los que su solicitud ha sido desestimada, indicándole a dónde debe dirigirse para que atiendan su problema y agradeciéndole su interés.

- Si la incidencia **sí corresponde** al servicio SMC, se derivan a los departamentos/empresas responsables a través de una comunicación vía email.

Dichos departamentos evalúan las incidencias y procederán a su solución.

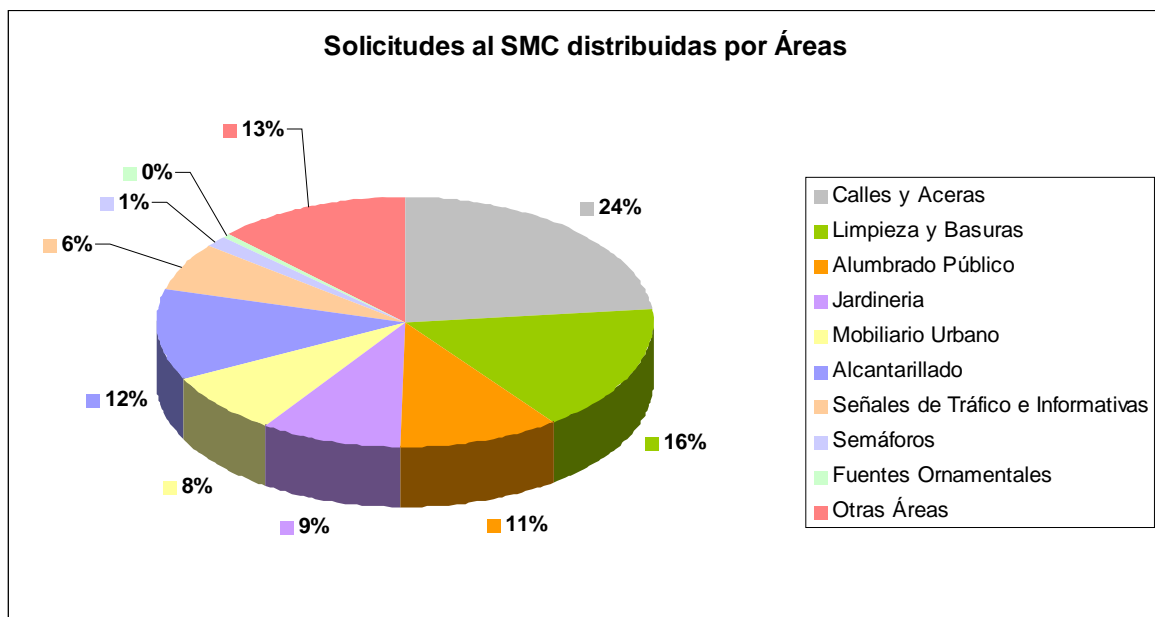
Una vez se ha solucionado la incidencia se le envía una comunicación (vía email/carta) al interesado indicándole el día en que se ha solucionado y agradeciéndole su interés.



Experiencia en el funcionamiento

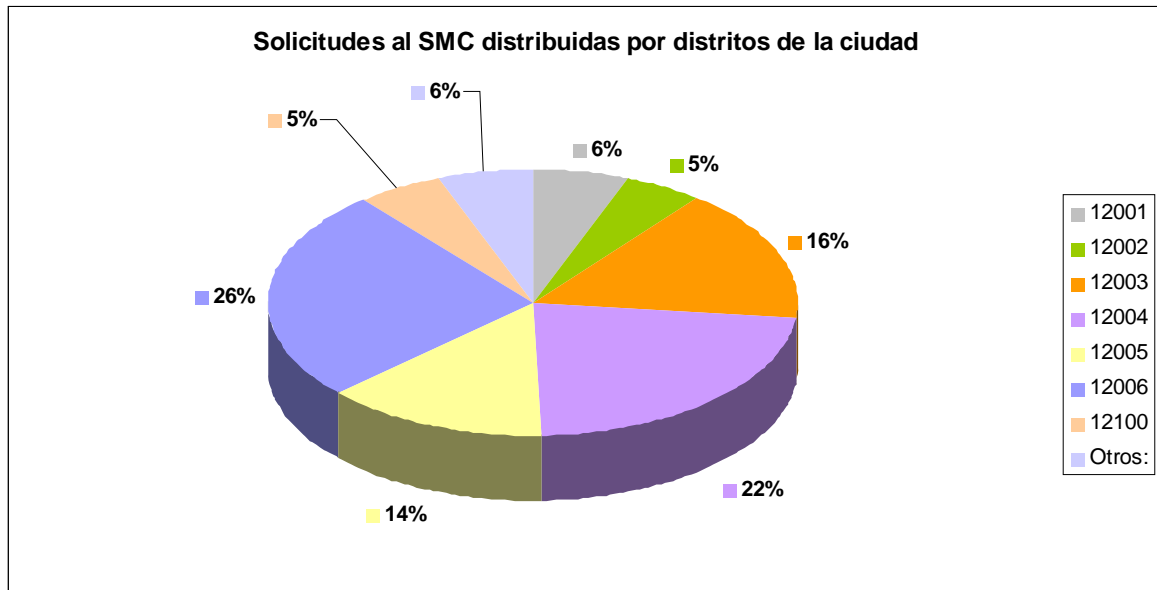
A continuación les adjuntamos una serie de estadísticas sobre el SMC desde enero del 2008.

ÁREAS	AVISOS
Calles y Aceras	938
Limpieza y Basuras	665
Alumbrado Público	432
Jardinería	360
Mobiliario Urbano	327
Alcantarillado	480
Señales de Tráfico e Informativas	252
Semáforos	58
Fuentes Ornamentales	16
Otras Áreas	510
TOTAL:	4038



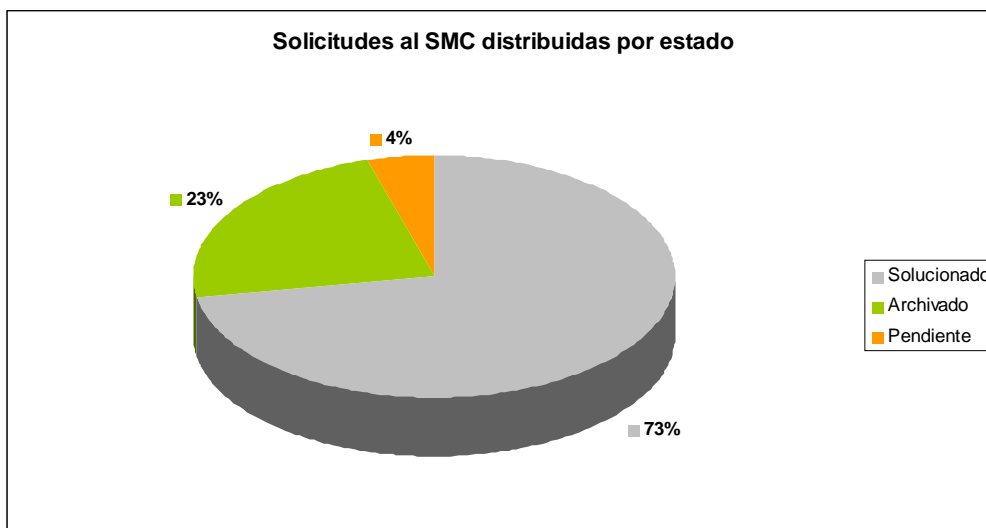
Estadísticas de uso de SMC: solicitudes por áreas

Por C.P.	Núm
12001	238
12002	190
12003	663
12004	903
12005	554
12006	1046
12100	209
Otros:	235
Total:	4038



Estadísticas de uso de SMC: solicitudes por distritos

Estado	Num.
Solucionado	2918
Archivado	943
Pendiente	177
TOTAL:	4038



Estadísticas de uso de SMC: solicitudes por estado

También disponemos de información por distritos postales, calles, asociaciones o particulares, etc.

Internamente utilizamos una aplicación para analizar toda la información y poder extraer aquellos datos que se consideren significativos en cada momento.

FASE II:

Actualmente estamos en pleno proceso de ampliación de la funcionalidad del Servicio de Mantenimiento de la Ciudad.

Entre otras, se van a incorporar las siguientes novedades:

– Gestión de inspectores.

Se crearán nuevas figuras denominadas inspectores, que serán los encargados de controlar, por parte del ayuntamiento, determinadas zonas para complementar la colaboración que realizan los propios ciudadanos.

La aplicación dispondrá de un módulo que permitirá a los inspectores realizar un seguimiento de sus propias incidencias, así como la posibilidad de extraer estadísticas diferenciadas por inspector.

– Backoffice brigadas/empresas.

Se creará un nuevo módulo que permitirá que, tanto las brigadas como las empresas concesionarias de los distintos servicios, puedan realizar el seguimiento de sus propias incidencias. Con esto se consigue acelerar aún más la resolución de cualquier incidencia.