

miércoles 1 de octubre de 2025

Gestión de Incidencias en Vías Urbanas Georeferenciadas

Suministro de software, instalación, configuración, parametrización y puesta en funcionamiento, de un sistema integral de gestión de incidencias georeferenciadas en vía pública, financiado al 100% por la Unión Europea, Fondos Next Generation



Descargar imagen

A través de esta actuación la Diputación de Huelva dotará a los Ayuntamientos de un Sistema que permitirá la gestión de incidencias y mantenimiento de los espacios públicos. Para ello, dicho Sistema establecerá un proceso multidireccional entre la ciudadanía y los técnicos municipales que favorezca la participación ciudadana, a la vez que aumenta la eficacia y eficiencia de los servicios públicos.

Se trata de un Sistema que permitirá un importante ahorro, tanto en el tiempo dedicado a la resolución de una incidencia en la vía pública, como en el coste económico en el que se incurre en su resolución. Además de permitir en todo momento y en tiempo real el estado de las incidencias y poder informar a la ciudadanía sobre su situación, favoreciendo la participación y la transparencia de cada entidad.

Dicho Sistema permitirá, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Personalización para su adaptación a la identidad corporativa de cada entidad.
- Comunicación:
 - Las incidencias podrán comunicarse a través del Portal Web de cada Ayuntamiento o mediante una aplicación (App) para dispositivos móviles (Android o IOS). De igual modo podrán ser comunicadas a través de correo electrónico y teléfono.
 - Las incidencias comunicadas se crearán en tiempo real en el Sistema recibiendo el comunicante un correo electrónico con la información de la incidencia enviada.
 - La comunicación de la incidencia requerirá que se suministren datos de la siguiente forma: tipo de incidencia, ubicación (georeferenciación del dispositivo móvil) o divisiones territoriales en el caso de que éstas existan en el municipio. De igual modo se podrán incorporar fotografías imágenes que describan visualmente la incidencia y sus efectos.
- Seguimiento:
 - Los usuarios podrán acceder de forma segura al Sistema para hacer el seguimiento de la incidencia que han abierto.
 - Podrán modificarse los datos aportados, conservándose en todo momento el histórico de los mismos.
- Gestión y Resolución:
 - El Sistema permitirá que los técnicos municipales asignados accedan, tanto por el Portal Web del Ayuntamiento como por la App y actuar sobre la incidencia para su gestión tramitación resolución.

-
- Por parte de la unidad responsable de la resolución de cada incidencia se podrán realizar asignaciones a sus técnicos; incluso, en función de su cercanía a la ubicación de la propia incidencia.
 - Los técnicos municipales podrán interaccionar con el comunicante para resolver dudas o solicitar más información de la incidencia.
 - Se podrán establecer alertas para incidencias cuyo plazo establecido para la resolución haya expirado.
 - Se podrán definir plantillas para respuestas automáticas con posibilidad de ser editadas previo a su envío.
 - Posibilidad de enviar comunicaciones masivas y programadas a usuarios registrados.