

#### 1. Nombre del Proyecto / Práctica

Gestión de incidencias y solicitudes.

#### 2. Nombre de la Entidad Local

Diputación provincial de Burgos

#### 3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías

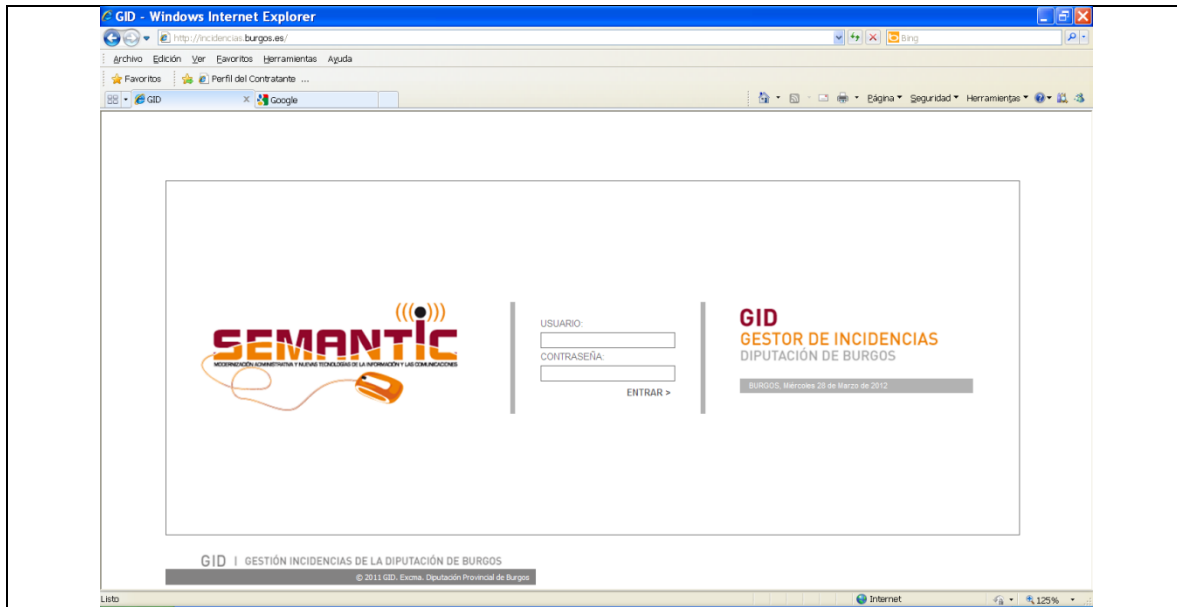
#### 4. Áreas de gestión implicadas

Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías

#### 5. Resumen de la práctica

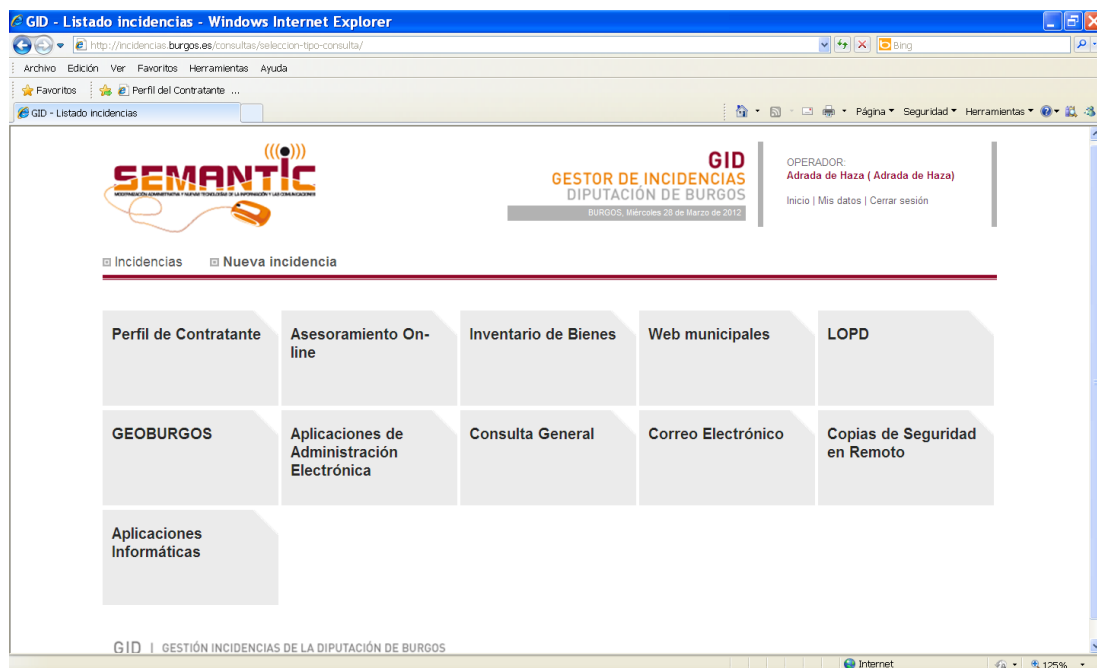
El objetivo de la plataforma es canalizar las consultas, sugerencias y solicitudes que realizan los Ayuntamientos a la Diputación, las cuales se almacenan en un repositorio que permite procedimentar las respuestas correspondientes y agilizar su gestión y resolución.

<http://incidencias.burgos.es>



### Acceso:

Cada municipio accede a la plataforma con su clave correspondiente, y puede realizar cualquier petición dentro del área de competencia de esta Sección.

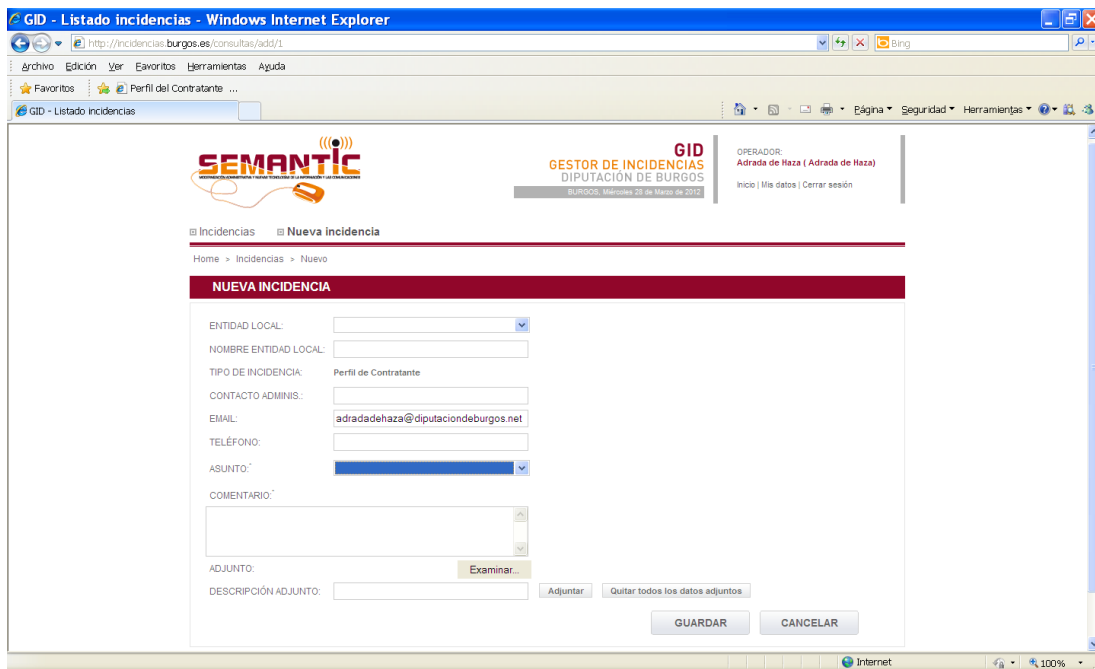


### Formas de consignar una incidencia o petición:

- Por un aviso telefónico del cliente.
- Por correo electrónico del cliente.
- Por alta del cliente en la interfaz web

- Por alerta automática del sistema de monitorización.

Quien realice una petición deberá rellenar un formulario indicando el nombre del ayuntamiento, teléfono de contacto, resumen del asunto que se trate, email, etc; asimismo, puede adjuntar cuantos documentos estimen importantes para apoyar o aclarar su demanda.



Una vez enviada la solicitud, ésta será enviada por correo electrónico a todo el personal que presta su servicio en la Sección de Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías.

Cuando entra una incidencia nueva, la cual se muestra en un estado de “Abierta”, ésta es asignada a un empleado que podrá realizar en la Plataforma las siguientes tareas:

- Bloqueo. Para evitar que otra persona se ponga en contacto con el solicitante.
- Prioridad. Puede modificar la prioridad de la incidencia si considera que no tiene la apropiada.

**SEMANTIC**  
GESTOR DE INCIDENCIAS  
DIPUTACIÓN DE BURGOS  
BURGOS, Miércoles 28 de Marzo de 2012

OPERADOR:  
Carmen Luera Palacios  
Inicio | Mis datos | Cerrar sesión

Incidencias Nueva incidencia

Home > Incidencias > Ver

**DETALLE INCIDENCIA / Solicitud del servicio**

INCIDENCIA: 277 | AYUNTAMIENTO: Alfoz de Santa Gadea | USUARIO: Carmen Luera Palacios | FECHA DE CREACIÓN: 07/03/2012 | PRIORIDAD: Normal  
 TIPO DE INCIDENCIA: Inventario de Bienes | ASUNTO: Solicitud del servicio | CANAL ENTRADA: Teléfono  
 CONTACTO ADMINISTRATIVO: | EMAIL: | TELÉFONO: 947 25 86  
 ESTADO: Abierta  
 INCIDENCIA ASOCIADA A:   
 COMENTARIOS OCULTOS:  
  
 GUARDAR CAMBIOS

**COMENTARIOS**

Fecha	Usuario	Comentario	Adjuntos
07/03/2012 11:58:43	Luera Palacios	La secretaria de Alfoz de Santa Gadea solicita <a href="#">programa</a> de inventario de bienes.	

Página 1 de 1 << 1 >>

NUEVO COMENTARIO CERRAR INCIDENCIA VOLVER A INCIDENCIAS

### Seguimiento de la incidencia. Etapas de la misma:

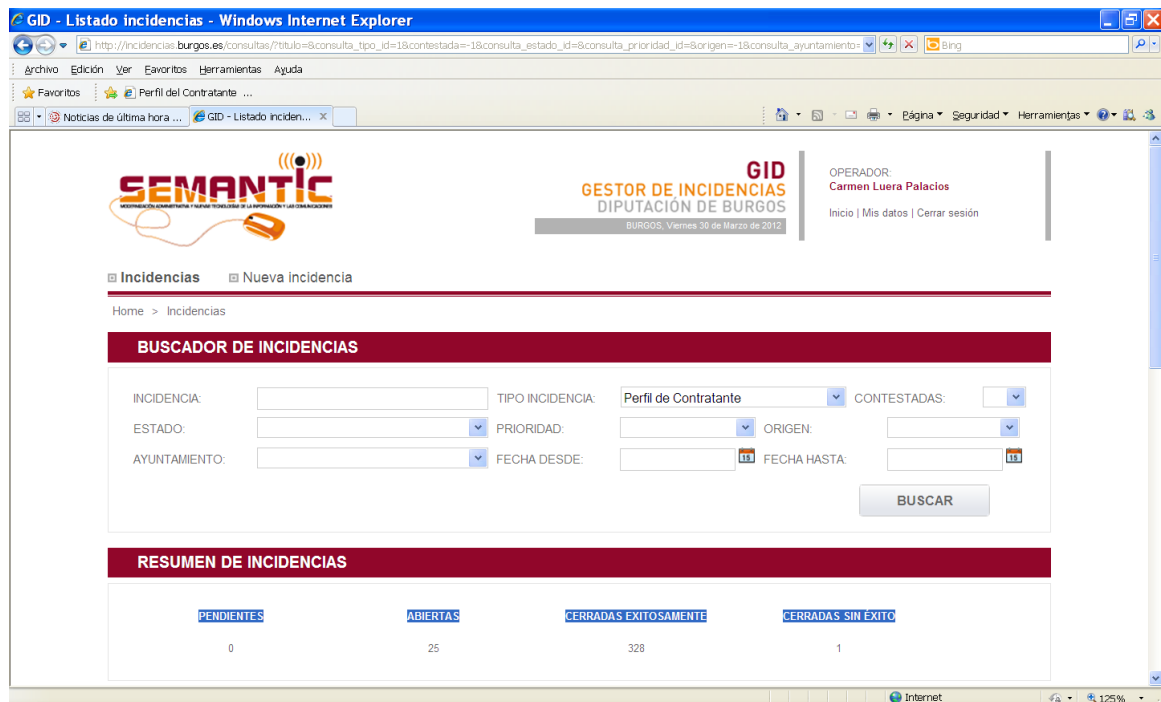
1. **Diagnóstico y primeros trabajos:** Supone la primera acción efectiva tras la consignación de la incidencia (estudio de la situación y de las posibles soluciones).
2. **Seguimiento de los trabajos:** Todas las actividades llevadas a cabo son consignadas en la interfaz de seguimiento, para mantener informado al cliente (éste puede consultar el estado actual de su solicitud accediendo a la Plataforma).
3. **Cierre de la incidencia:** Una vez que, en opinión del técnico encargado, no se van a realizar más tareas, la incidencia objeto del estudio pasará a alguno de los estados de cierre siguientes:
  - ✓ Pendiente.
  - ✓ Cerrada exitosamente.
  - ✓ Cerrada sin éxito.
  - ✓ Gestión delegada.

Con independencia de que cualquier actividad que realicen los encargados de solucionar la incidencia quedará consignada en la herramienta, también los usuarios tienen conocimiento, a través del correo electrónico, de cualquier cambio de todas de las peticiones que presenten.

Además, tanto el usuario que presenta la incidencia como el responsable de

solucionarla pueden agregar notas a la misma. Existen dos tipos de notas: la nota interna, que la ve el cliente al consultar la incidencia en la aplicación y la nota externa que sólo la pueden ver los técnicos de Diputación responsables de solucionarla.

El personal de esta Sección puede hacer búsquedas temáticas de las incidencias presentadas por el usuario.



Si el usuario de la Plataforma tiene un perfil de Administrador, podrá crear todas las Entidades Locales que considere o que demanden los interesados (ayuntamientos, mancomunidades, consorcios, Entidades Locales Menores, etc), para que dichas Entidades puedan acceder a la herramienta y presentar sus demandas.

## 6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

- Menor tiempo de respuesta del personal de esta Sección de Modernización Administrativa y Nuevas Tecnologías a las solicitudes presentadas por los municipios.
- Mayor agilidad en encontrar soluciones a las peticiones realizadas.
- Búsquedas de la peticiones que aún no están resueltas (su estado es “Abierta”), para acceder a ellas y ver su detalle.
- Intercomunicación entre las partes interesadas, para aportar detalles adicionales a las peticiones que se realicen
- Por todo ello se produce un aumento en la calidad de la prestación del servicio de asesoramiento y asistencia que realiza esta Sección.

## 7.- Datos de contacto

Javier Peña Alonso

[jape@diputaciondeburgos.es](mailto:jape@diputaciondeburgos.es)

947 256288