

RED DE ENTIDADES LOCALES POR LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Nombre del Proyecto / Práctica
Cuida Gijón - Herramienta de colaboración ciudadana del Ayuntamiento de Gijón (ficha 3/4)
2. Nombre de la Entidad Local
Ayuntamiento de Gijón
3. Área de gestión desde donde se está desarrollando
Servicio de Planificación y Modernización - Dirección General de Servicios
4. Áreas de gestión implicadas
Todas las que componen el Grupo Ayuntamiento de Gijón, incluyendo sus tres organismos autónomos y sus siete empresas con capital municipal mayoritario.
5. Resumen de la práctica
<p>Introducción</p> <p>Esta iniciativa se enclava en el proyecto Gijón Abierto, estrategia de colaboración ciudadana, transparencia y participación que desarrolla el Ayuntamiento de Gijón (esta iniciativa en su conjunto se detalla en una ficha de buena práctica independiente).</p> <p>El Portal de Transparencia municipal no representa tan solo una respuesta a un imperativo legal, tras la entrada en vigor de la Ley 19/2013, sino que pretende convertirse en una herramienta que integre todos los dispositivos necesarios para el despliegue de la mencionada estrategia. En particular, a través de este canal se incorporan los servicios que aseguran el intercambio de información, la participación ciudadana y la colaboración con la ciudadanía.</p> <p>El sistema cuida.gijon.es</p> <p>Cuida Gijón (https://sedeelectronica.gijon.es/page/14315-cuida-gijon) es una novedosa herramienta de colaboración ciudadana creada por el Ayuntamiento de Gijón, que ha sido merecedora de recibir en mayo de 2015 el premio al mejor servicio de administración electrónica, en el marco del V Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS).</p> <p>Cuida Gijón tiene como objeto facilitar la comunicación de incidencias sobre el estado de las infraestructuras y los equipamientos municipales, en un sistema basado ante todo en la cooperación con la ciudadanía. Para el Ayuntamiento de Gijón, el ciudadano ocupa un lugar central a la hora de impulsar iniciativas a favor del desarrollo inteligente de la ciudad. Por esta razón, el Consistorio ha puesto esta herramienta a disposición de sus habitantes, con el fin de que cualquier persona pueda comunicar de forma ágil, rápida y sencilla todas aquellas incidencias que detecte en la vía pública.</p> <p>La herramienta se puede utilizar a través de la página web del Ayuntamiento, y también mediante aplicaciones específicas diseñadas para dispositivos móviles con los sistemas operativos Android e iOS. Igualmente, las incidencias se pueden comunicar por vía telefónica, por correo electrónico o de forma presencial en las oficinas de atención a la ciudadanía.</p> <p style="text-align: center;">(Continúa en la página siguiente)</p>

FICHA DE BUENA PRÁCTICA DE EELL ADHERIDAS A LA RED

5. Resumen de la práctica (continuación)

A través de cualquiera de estas modalidades, los ciudadanos pueden comunicar cualquier tipo de incidencia o desperfecto en las vías públicas, ya sea en el pavimento, semáforos, contenedores, papeleras, farolas, bancos u otro mobiliario urbano, así como en parques y zonas verdes, bicicletas de uso público o cualquier otra infraestructura municipal instalada en la ciudad que presente algún desperfecto o precise una reparación.

Asimismo, se permite la incorporación por parte del personal municipal de incidencias, ya se trate de partes elaborados de oficio o de la transcripción de incidencias comunicadas por vías distintas a la página web y la aplicación móvil: telefónica, presencial, correo electrónico, etc. Cada incidencia queda geolocalizada sobre el mapa del municipio, y en la versión móvil de la aplicación la persona usuaria puede adjuntar además una fotografía del lugar o del equipamiento afectado para concretar mejor el objeto de su comunicación.

Una vez comunicada una incidencia, esta se publica directamente en la aplicación para lograr una total transparencia en la gestión municipal, indicando la fase en la que se encuentra la actuación: comunicación de la incidencia, inspección previa a la aceptación de la misma, y resolución de la incidencia. Una vez evaluadas, las incidencias aceptadas se comunican inmediatamente mediante una orden de trabajo al departamento que corresponda, ya sean los propios servicios municipales o bien alguna de las empresas adjudicatarias de servicios de mantenimiento de diferentes equipamientos o infraestructuras de la ciudad.

De este modo, la ciudadanía participa de forma activa en la mejora de la ciudad, colabora en las tareas de inspección de los equipamientos en las vías públicas y contribuye a un mantenimiento colaborativo de las infraestructuras municipales.

Desde un punto de vista tecnológico, para la ejecución de la plataforma Cuida Gijón se ha utilizado el ERP de gestión integrada municipal operado por T-Systems Iberia, del grupo Deutsche Telekom, que es totalmente interoperable con los proyectos europeos para el desarrollo de la administración electrónica encuadrados en la agenda digital europea, principalmente en materia de registro de identidad y en materia de contratación electrónica en el espacio europeo.

Principales resultados

A lo largo del año 2015 se ha registrado la comunicación de un total de 4.791 incidencias. De ellas, un 52% estuvieron referidas a problemas de conservación viaria, un 25% a incidencias de alumbrado y el 23% restante a desperfectos en zonas verdes. En cuanto a su vía de presentación, un 9% de las incidencias fueron presentadas por particulares a través de la página web, un 6% mediante la aplicación móvil y el restante 85% por personal interno del Ayuntamiento a iniciativa propia o como consecuencia de una incidencia ciudadana recibida por otras vías.

6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

Cuida Gijón aúna en un único servicio el concepto de conectividad en sus vertientes tecnológica y social, ya que gracias a este nuevo canal de comunicación el Ayuntamiento está más conectado con sus habitantes, fomentando así una sociedad más activa e involucrada en el mantenimiento de la ciudad gracias al uso de las nuevas tecnologías, en una ciudad que colabora estrechamente con los ciudadanos para cumplir con su compromiso de calidad y de mejora continua.

Dado que el de 2015 ha sido el primer ejercicio completo en el que ha estado activa la aplicación, se espera que en los próximos años se incremente de forma notable el uso de esta herramienta, según se vaya implantando su conocimiento y uso por parte de la población.

FICHA DE BUENA PRÁCTICA DE EELL ADHERIDAS A LA RED

7.- Datos de contacto

Fernando Álvarez García - Jefe del Servicio de Planificación y Modernización
Edificio Administrativo Antiguo Hotel Madrid
Plaza Mayor, 2
33201 Gijón (Asturias)
Tf. 985181342
fagarcia@gijon.es