

Sistema de gestión de la información específico para la gestión de la Participación Ciudadana, integrando opcionalmente herramientas de soporte para las iniciativas e incidencias.

Permite recopilar la información en un sistema único estableciendo actuaciones predefinidas para el tratamiento de dicha información y su seguimiento.

Características principales:

Se han definido dos ámbitos de actuación:

Fomento de la Participación

Gestión de incidencias e iniciativas.

- ▶ Definición y configuración del Proceso Participativo.
 - Establecimiento de acciones, tareas y fijación de plazos.
- ▶ Gestión integral de la participación ciudadana en el Ayuntamiento:
 - Datos del vecino o representante vecinal: Centralidad de datos (legalidad), acceso a los procesos y actividades en la que ha participado, etc.
 - Coordinación de la gestión de las áreas que intervienen en la participación ciudadana (distritos y barrios).
- ▶ Integración de opiniones vecinales en la gestión municipal.
- ▶ Acceso a la información en función del perfil de usuario asignado a cada trabajador municipal.

Objetivo de la aplicación

Proporcionar los mecanismos para el tratamiento de la información de forma conjunta, derivada de ciudadanos, permitiendo desarrollar procesos, acciones y tareas para el Fomento de la Participación Ciudadana.

Establece los métodos para la adecuada gestión de los Procesos participativos, facilitando instrumentos técnicos, generando un espacio para todos los implicados (recursos humanos, agentes externos) e integrando las áreas relacionadas con Participación Ciudadana.

“Permite desarrollar Procesos, Acciones y Tareas para el Fomento de la Participación Ciudadana”.

- Fomento de la Participación; gestiona y analiza la información recopilada en la aplicación para la generación de nuevos proyectos participativos utilizando herramientas como: procesos, acciones y tareas.
- Gestión de iniciativas; almacena las sugerencias, propuestas e iniciativas recibidas en el Ayuntamiento, para su análisis y estudio en Participación Ciudadana.
- Gestión de incidencias; almacena y permite la tramitación de las incidencias comunicadas al Ayuntamiento para su solución.

Fomento de la Participación

Cif Fomento de Participación, aporta un sistema único de recogida de información de forma estructurada, estableciendo canales de comunicación y creando una estructura fácil y clara permitiendo la gestión de los proyectos de "Fomento de Participación Ciudadana", impulsando la comunicación entre los órganos implicados (distritos, consejos, comisiones, concejalías y representantes vecinales) con el objetivo de proporcionar respuestas eficaces.

En el campo de la gestión de la información y documentación, el sistema permite almacenar la documentación de forma clasificada por temas o cualquier parámetro definido por los responsables, estableciendo niveles de privacidad y accesibilidad a los documentos. Además con módulos adicionales permite hacer pública la documentación a través de la web, facilitando así la información a todos los ciudadanos.

Herramientas disponibles en el sistema para el trabajo con documentos:

“El sistema establece canales de comunicación, favoreciendo la información entre el Ayuntamiento y los ciudadanos”.

- Plantillas predefinidas para guardar documentos.
- Búsquedas predefinidas de documentación.
- Formularios de recogida de datos.
- Formularios de contestación para: propuestas recibidas, solicitudes.
- Informes predefinidos para los departamentos, Ayuntamiento...
- Sistema de avisos para el control de plazos (ejecución de proyectos, contestación de propuestas, solicitudes).

Un proyecto de Participación Ciudadana está compuesto de procesos, acciones, tareas y documentación. En Cif Fomento de Participación es posible definir para cada caso, las acciones a seguir, tareas, documentación necesaria, formularios y personas que intervienen, generando la estructura que facilita la ejecución y seguimiento del proyecto para todas la áreas implicadas.

- ▶ Acciones: definición de pasos del proyecto de Participación, plazos y estados.
- ▶ Almacén de documentación: digitalización de los documentos relacionados.
- ▶ Tareas y avisos de ejecución a los usuarios.



“Proyecto” de Participación Ciudadana

Ejemplo de un Proyecto de Participación Ciudadana registrado en el sistema: El Consejo de Barrio hace llegar una propuesta de creación de local social a la Oficina de Participación Ciudadana, esta ha introducido los datos en el sistema, generando el siguiente proyecto.

La ventana del Proyecto contiene toda la información: acceden personas y departamentos que forman parte del mismo.

La información que recoge el proyecto puede consultarse seleccionando los apartados:

Comunicaciones: almacena las comunicaciones recibidas y enviadas al Consejo de Barrio.

Documentos: archivos con el contenido del proyecto aportados por cualquier departamento o área implicado.

Contactos: personas, asociaciones relacionadas, a los que informar sobre la ejecución del proyecto. Actúa a modo de agenda del proyecto.

Acciones (fases): Contiene los pasos y tareas a realizar.

Seguimiento: Anotaciones sobre la ejecución del proyecto.

Observaciones: Anotaciones específicas para figurar en los informes del proyecto.

Departamentos: o áreas implicadas que intervienen en cualquier fase del proyecto.

Apartado de Documentación, contiene los documentos utilizados y creados para el proyecto, organizados en carpetas según su temática.

Aviso automático, recibido en el Área de Obras correspondiente a la finalización del plazo de una fase. Los avisos los reciben las personas o departamentos asignados al aviso, el responsable puede ejecutarlo, posponerlo o descartarlo.

Informe de Seguimiento de Proyecto con anotaciones y enlaces a la información más relevante.

El sistema incluye **búsquedas e informes predefinidos** como:

- Búsqueda de Proyecto.
- Informe de Seguimiento de Proyecto.
- Informe de Proyectos abiertos.
- Informe de Proyectos cerrados.
- Informe de Avisos pendientes.
- Informe de Proyecto con observaciones.

Gestión de iniciativas

Entorno diseñado especialmente para recoger propuestas, sugerencias, reclamaciones, quejas u otras que los vecinos, o entidades hagan llegar a la Oficina de Participación Ciudadana.

La gestión de iniciativas pone a disposición de los departamentos, áreas o personas correspondientes, la información recibida. **Reuniendo la documentación, coordinando las actuaciones a realizar y estableciendo las bases de colaboración entre los implicados**, para finalmente dar una **respuesta óptima al ciudadano**.

El sistema proporciona:

- Almacén de iniciativas.
- Organización de la información recibida.
- Coordinación entre los implicados en la gestión.
- Estructura para la colaboración entre departamentos y personas.
- Modelos de comunicaciones.

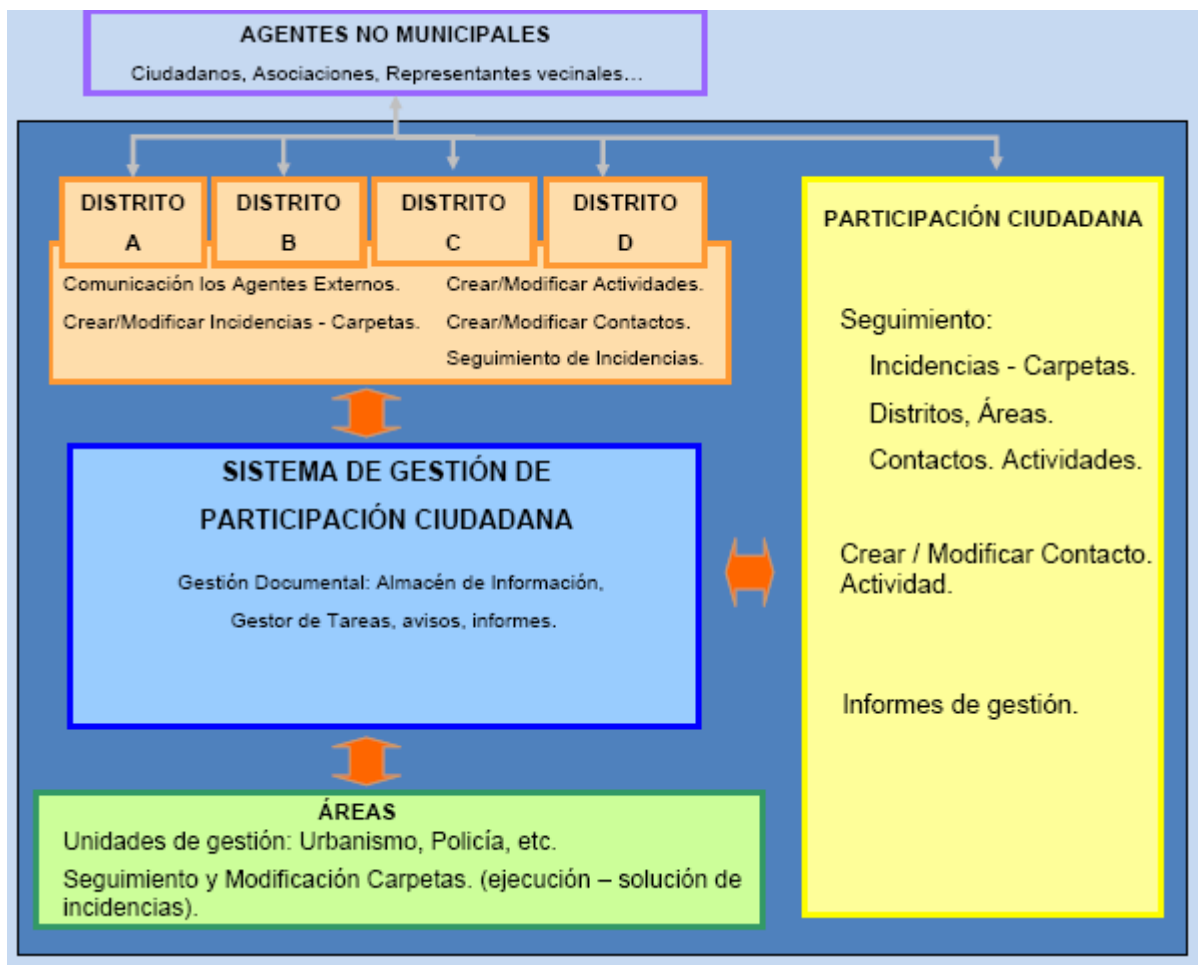
Gestión de incidencias

Registra las incidencias y las distribuye entre las áreas, distritos, o concejalías correspondientes para su resolución.

Para ello **crea un expediente** con el contenido de la incidencia, personas que han actuado, y detalles de intervención. Permitiendo realizar el seguimiento de la incidencia .

Desde el departamento de Participación Ciudadana se realiza el seguimiento de las incidencias que se han creado hasta su finalización, comunicándose con las áreas implicadas y reportando información a los responsables y en su caso a los ciudadanos.

Estructura de comunicación y Funcionalidades.



Las funcionalidades de Cif-KM Participación Ciudadana son personalizadas y diseñadas para cada implantación según las necesidades de cada Ayuntamiento. A continuación se muestra un **modelo funcional implantado en Ayuntamientos**.

El sistema almacena las incidencias en documentos llamados Incidencias, estos contienen todos los datos relacionados: quién la comunica, departamentos implicados, distrito al que pertenece, observaciones, estado, etc....

Una vez creada la incidencia, el expediente genera avisos automáticos, que son enviados a los departamentos

correspondientes en relación con los datos indicados en el alta de la incidencia.

Estos avisos actúan a modo de tareas o informativos.

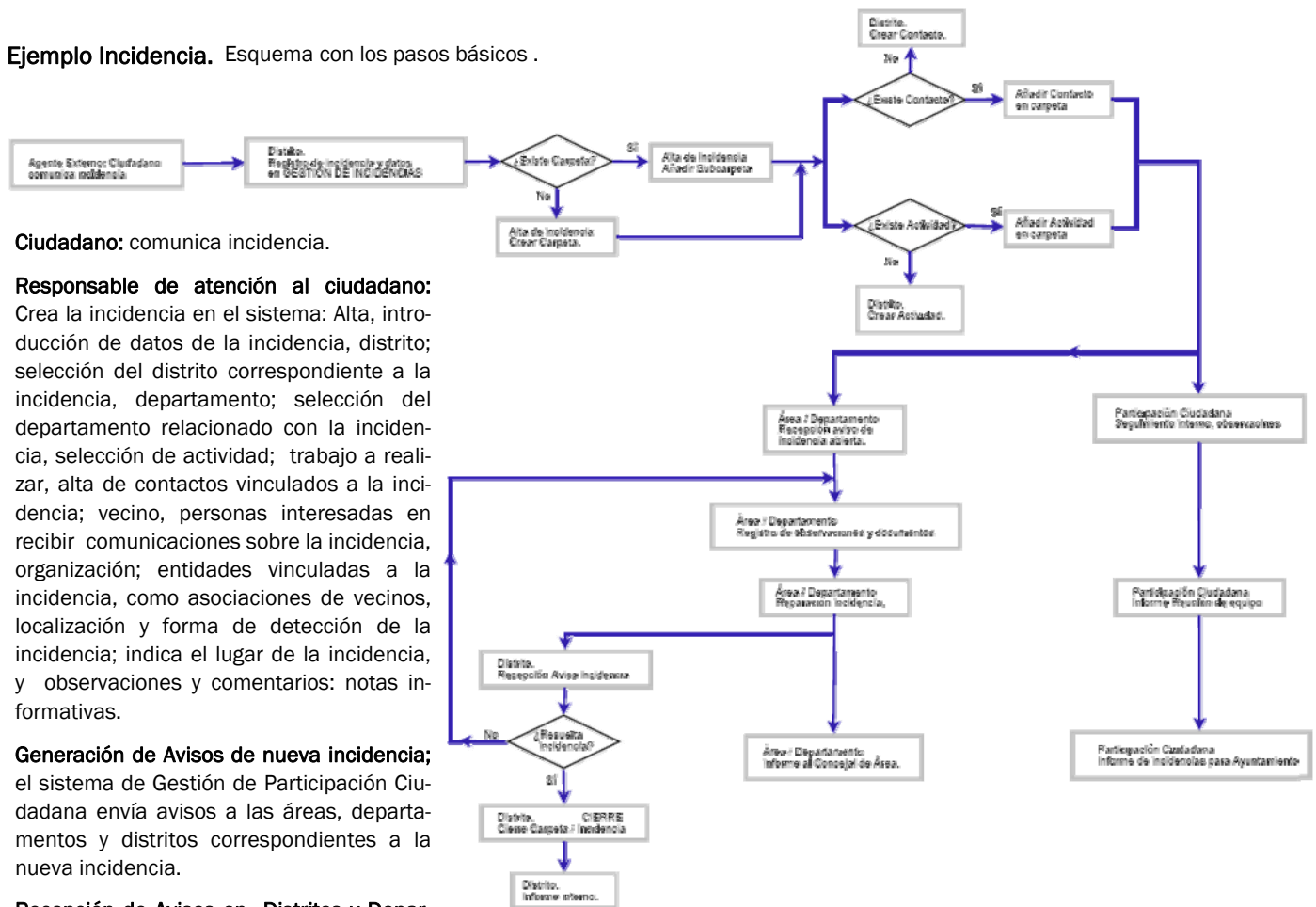
Además la gestión dispone de búsquedas predefinidas e informes prediseñados para realizar el seguimiento de las incidencias.

para el registro de datos son:

- Subincidencias.
- Contactos.
- Organización.
- Distritos.
- Departamentos.
- Situaciones y formas detectadas.
- Actividades.
- Notas, observaciones.

Los campos disponibles en Incidencia

Ejemplo Incidencia. Esquema con los pasos básicos .



Ciudadano: comunica incidencia.

Responsable de atención al ciudadano: Crea la incidencia en el sistema: Alta, introducción de datos de la incidencia, distrito; selección del distrito correspondiente a la incidencia, departamento; selección del departamento relacionado con la incidencia, selección de actividad; trabajo a realizar, alta de contactos vinculados a la incidencia; vecino, personas interesadas en recibir comunicaciones sobre la incidencia, organización; entidades vinculadas a la incidencia, como asociaciones de vecinos, localización y forma de detección de la incidencia; indica el lugar de la incidencia, y observaciones y comentarios: notas informativas.

Generación de Avisos de nueva incidencia; el sistema de Gestión de Participación Ciudadana envía avisos a las áreas, departamentos y distritos correspondientes a la nueva incidencia.

Recepción de Avisos en Distritos y Departamentos; el departamento al que corresponda solucionará la incidencia y registrará la solución en el expediente.

Seguimiento de incidencia; a través de consultas y búsquedas prediseñadas los distritos acceden a la incidencia para la comprobación de su situación.

Recepción de Avisos en Distritos y Departamentos al Cierre de la Incidencia: al solucionar la incidencia el sistema envía avisos con el cambio de estado.

Generación de Informes para los responsables: el departamento de Participación Ciudadana genera los informes sobre la situación de las incidencias.

Comunicación a organizaciones y ciudadanos de la situación de la incidencia.

Utilidades para el usuario

El sistema cuenta con plantillas prediseñadas para facilitar el trabajo diario de los usuarios, estas contienen los campos que han de completar según los roles asignados a cada puesto de trabajo.

- Creación de Incidencia.
- Creación de Subincidencia.
- Creación de Organización.
- Creación de Contacto.
- Creación de Actividad.
- Búsqueda de Incidencia.
- Búsqueda de Contacto.
- Búsqueda de organización.
- Búsqueda de actividad.
- Búsqueda por texto.
- Informe para el Ayuntamiento.
- Informe de vecinos en red.
- Informe para reunión de equipo.
- Informe de incidencias abiertas.

Ejemplo Informe interactivo.

| DISTRITO A | | INFORME VECINOS EN RED | |
|----------------|-----------|---------------------------|--|
| 16/06/2009 | | Pág: 1/1 | |
| Contacto | Teléfonos | Correo electrónico | |
| Viana, José | 611111111 | | |
| Fdez Fdez, Ana | 674747474 | a.ana@ayuntamiento.es | |
| Pérez, Rosario | 67878787 | r.rosario@ayuntamiento.es | |
| Núñez, raquel | 687414141 | r.raquel@ayuntamiento.es | |

Herramientas para el usuario

Las herramientas son funcionalidades generales del sistema para los usuarios:

Calendario: con tareas propias y avisos asignados al usuario.

Elementos recientes: ventana con últimos: documentos, incidencia, con-

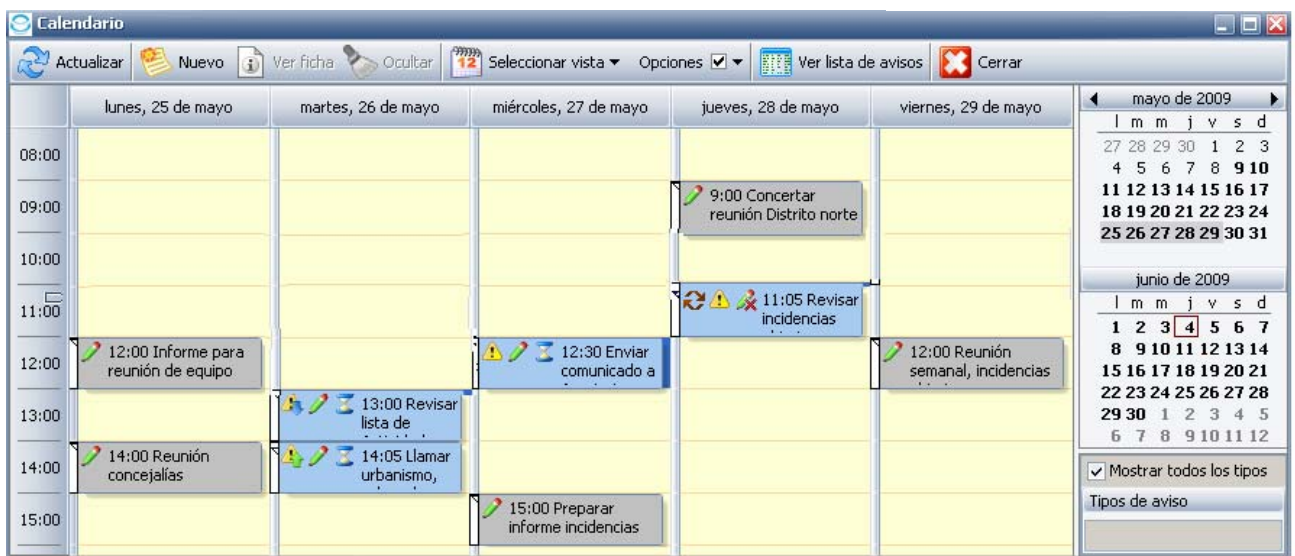
tactos,.... utilizados.

Escritorio de Cif-KM: panel a modo de escritorio con funciones, calendario e iconos a las principales utilidades del usuario.

Enviar correo electrónico: Permite enviar correos electrónicos a los con-

tactos relacionados con la Actividad para su información.

Combinar datos en Word: Permite utilizar los contactos relacionadas con la Actividad y utilizarlos en combinación con Word.



Características generales

- ▶ **Ventanas personalizadas** según necesidades funcionales.
- ▶ Definición de menús, funciones.
- ▶ **Asignación de menús, funciones y ventanas a los usuarios** según su área funcional.
- ▶ **Acceso a la información controlado y restringido** para los usuarios según su puesto de trabajo.
- ▶ Trazabilidad de la documentación y operaciones.
- ▶ **Historial de versiones** de documentación.
- ▶ Protección contra copia y bloqueo de documentación.
- ▶ Drag and Drop.
- ▶ Integración con otras aplicaciones.
- ▶ Sistema de comunicación y avisos integrado.