

Guía de uso incidencias

Introducción

El objetivo de este manual es guiar al usuario en la incorporación de incidencias a la aplicación de su municipio, así como su seguimiento y consulta.

A través de esta herramienta el ciudadano podrá notificar cualquier incidencia localizada en la vía pública, las cuales serán recepcionadas por un responsable de gestión asignado por el Ayuntamiento. Este se encargará de verificar la incidencia y asignársela a un operario para resolverla.

Desde la app el usuario que ha creado la incidencia podrá consultar el estado en el que se encuentra así como un histórico mediante comentarios realizados sobre la misma por parte tanto del Ayuntamiento como el mismo usuario.

Las notificaciones de cambio de estado o comentarios en las incidencias se realizarán a través de correo electrónico y recepción de push.

Guía de uso para los usuarios de la app

Crear una nueva incidencia

¿Quién puede crear nuevas incidencias?

Todos aquellos usuarios registrados que hayan iniciado sesión podrán crear nuevas incidencias. (Véase imagen 8).

¿Qué procedimiento debe seguir un usuario para crear incidencias?

Para crear una nueva incidencia accedemos a dicha sección desde la home principal y a continuación pulsamos el botón nuevo situado en la esquina superior derecha.

Las nuevas incidencias se crearán mediante un asistente de tres pasos:

1º Pantalla: Añadimos una descripción que defina o detalle la incidencia y asignamos la categoría y subcategoría a la que pertenece la incidencia. (Véase imagen 9).

2º Localizamos el lugar de la incidencia, pudiendo desplazarte sobre el mapa, utilizando la geolocalización o buscando la dirección. (Véase imagen 10).

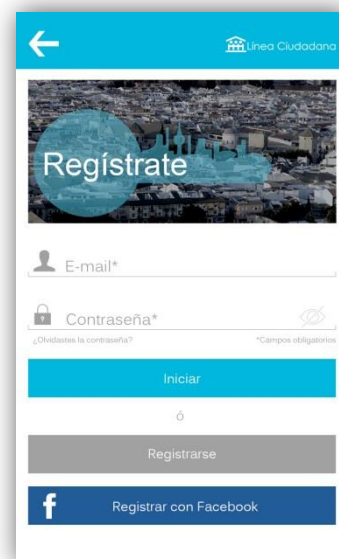


Imagen 8

3º Incluimos una imagen. Podemos omitir este paso ya que no es obligatorio incluir imágenes en una incidencia, aunque basándonos en la experiencia es recomendable incluir una imagen siempre que sea posible ya que esto sirve de ayuda para los servicios de mantenimiento.

Imagen 9

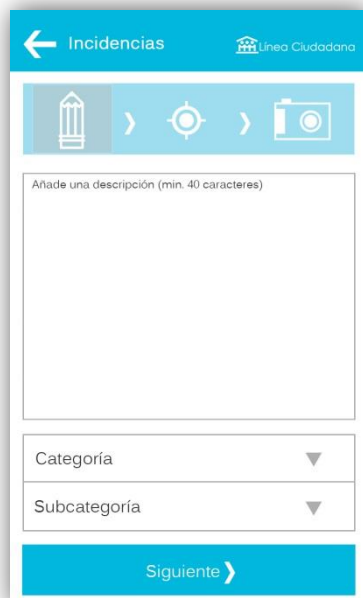


Imagen 10

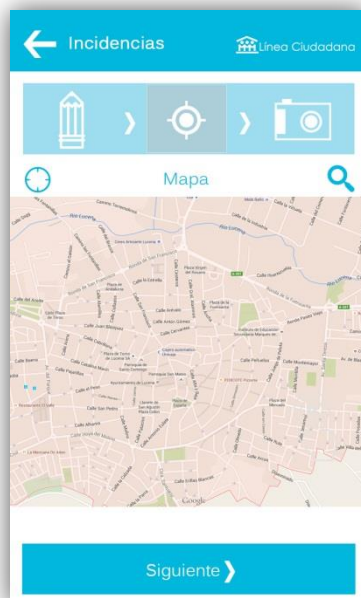


Imagen 11



¿Qué pasa con las incidencias una vez creadas?

Todo usuario que ya cuenta con incidencias creadas podrá verlas nada más acceda desde la home a la sección “incidencias” y haga clic sobre “mis incidencias”.

Además de sus propias incidencias todos los usuarios podrán ver las incidencias creadas por otros usuarios una vez hayan sido solucionadas, pestaña solucionadas, con el fin de evitar duplicados y mantener la transparencia municipal a la hora de su resolución. (Véase imagen 12).

De cada incidencia creada el usuarios podrá conocer: su localización, fecha de creación, descripción, categoría, estado en el que se encuentra, fecha de modificación, la imagen del desperfecto y la de la resolución en el caso de que esta ya se encuentre solucionada y los comentario realizados por parte del técnico responsable. (Véase imagen 13).

Un usuario sólo podrá comentar sus propias incidencias. De modo que se cree una comunicación bidireccional entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

Dichos comentarios podrán incluir imágenes que muestren la resolución de la incidencia.



Imagen 12



Imagen13

¿Cómo sabe el usuario que su incidencia ha sido solucionada?

Quando una incidencia cambia su estado el técnico puede notificárselo al usuario vía push y si la incidencia ha sido “solucionada” se le da al usuario la posibilidad de valorar la resolución de su incidencia. (Véase imagen 14). Está valoración formará parte de las estadísticas que se generan por cada incidencia.

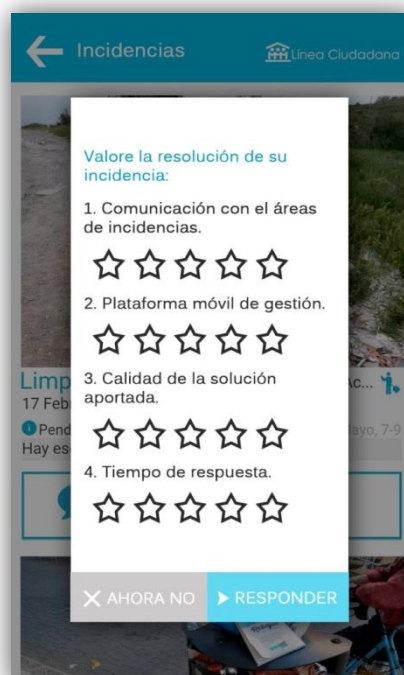


Imagen 14