

# La gestió informatitzada de les incidències urbanes al municipi d' Alella

Quan l'actual equip de govern de l'Ajuntament d'Alella va arribar al Consistori l'any 2003 es va trobar amb una situació habitual en l'àmbit dels ens locals: la manca de recursos i l'escassa implantació de les noves tecnologies entorpia, en diferents àmbits, el bon funcionament de les tasques que es realitzaven al municipi.

L'esperit innovador i la clara aposta per les noves tecnologies han sigut des de llavors un dels eixos principals de la gestió municipal i l'Àrea de Serveis Urbans en representa un dels exemples més paradigmàtics.

Així, després de detectar certes ineficiències en la forma com es recollien i tractaven les incidències en les infraestructures urbanes la regidoria va decidir implantar un programari informàtic que els permetés gestionar les incidències d'una manera més àgil i efectiva.



Vista de l'Ajuntament d'Alella.

Tal i com ens comenta la regidora responsable del projecte, Anna Fernández, la decisió s'ha demostrat

encertada: " Abans d'implantar el software no existia cap procés estructurat que permetés la recollida àgil ni el correcte tractament de les incidències produïdes al poble. La nostra és una àrea molt diversa i on hem de treballar tant amb les brigades internes com amb els ciutadans i, per tant, el que vam voler va ser adoptar una eina informàtica, en aquest cas anomenada Qualiteasy, per tal de comptar amb una estructura organitzada capaç de gestionar d'una manera centralitzada tot allò que tingués a veure amb les tasques de la regidoria."

El Qualiteasy és una eina senzilla que permet, mitjançant un navegador web, el subministrament d'informació a temps real de les incidències que hagin pogut sorgir ja sigui a través de les informacions subministrades pels responsables municipals a través de les seves pròpies PDA's o bé gràcies a les peticions generades pels ciutadans a través del web



L'Àrea de Serveis Urbans gestiona totes les incidències que intervenen en la vida diària del municipi.

de l'Ajuntament o en forma de sms de mòbil.

Segons la regidora, la seva satisfacció amb l'eina és absoluta: " El software és realment senzill. Jo diria que resulta ideal per a un ajuntament petit ja que el cost de manteniment és mínim, la posada en funcionament i l'adaptació són molt ràpides i, personalment, en garanteixo el bon funcionament. Nosaltres, en tot aquest temps no hem tingut mai cap problema."

Gràcies a l'eina del Qualiteasy l'Ajuntament disposa actualment d'un canal per rebre les necessitats de tots els seus empleats i també dels ciutadans amb una gran rapidesa. A més, la regidoria pot analitzar amb major precisió la informació registrada a partir dels ímputs rebuts i, en l'àmbit mediambiental, hi ha un estalvi en dispendi del paper.

Així, ara l'únic paper que hi ha és el full de treball destinat a la persona final encarregada de dur a terme el treball en qüestió.

## Consolidar la feina feta

"Encara ens queda feina per fer"- comenta Femàndez. "El primer que hem fet ha sigut consolidar la implantació del nou sistema amb l'obtenció del Certificat de qualitat ISO 9001. Aquest certificat ens garanteix una valoració objectiva de l'eina i ens n'assegura la permanència en el temps, més enllà de qualsevol termini polític."

"D'altra banda, també ens hem plantejat que, en el futur, el ciutadà pugui fer el seguiment permanent de la situació de la seva petició. Això també ens ha d'ajudar a precisar més el grau de satisfacció dels nostres clients, els ciutadans, respecte a l'eina."

## Aposta global

"La nostra és una mesura que va més enllà de la nostra regidoria i d'aquest mandat. Tan l'alcalde com l'equip de govern estem convençuts de la necessitat d'adaptar l'Ajuntament a les noves tecnologies. Per posar-te un exemple, quan nosaltres vam arribar a l'ajuntament no hi havia ordinadors per tothom i ara ja en tenen fins i tot els grups de l'oposició.

Amb això, et vull dir que la nostra és una aposta global i decidida que creiem imprescindible dur a terme en un món com actual que ens permet treure profit de les tecnologies per tal d'optimitzar els serveis que, des dels ajuntaments, oferim als ciutadans".

10<sup>e</sup>  
Aniversari

Aigües de Catalunya

10 anys mimant l'aigua  
10 anys tenint cura del mediambient  
10 anys al vostre servei

A Aigües de Catalunya sabem que el més important són les persones i volem continuar al seu costat per construir el futur plegats.