



## PARTE 1: DATOS BÁSICOS

<b>Título de la experiencia:</b> <i>Open Kazan</i> (Kazán Abierto)	
<b>Nombre de la ciudad/región:</b> Ciudad de Kazán	
<b>País:</b> Rusia	
<b>Institución candidata:</b> Ayuntamiento de Kazán	
<b>Fecha de inicio de la experiencia:</b> relanzada en 2018	
<b>Fecha de finalización de la experiencia:</b> en curso	
<b>Tipo de candidatura</b>	Innovación sobre una experiencia existente
<b>Tipo de experiencia</b>	Jurados ciudadanos
<b>Objetivo de la experiencia innovadora</b>	Conseguir niveles de igualdad más grandes a la hora de participar e incorporar la diversidad como criterio de inclusión
	El fortalecimiento comunitario
<b>Ámbito territorial</b>	Conjunto del territorio
<b>Ámbito temático</b>	Gestión urbana
	Inclusión social

## PARTE 2: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

### Objetivos

#### **Objetivo principal de la experiencia innovadora:**

Uno de los mayores objetivos de nuestro proyecto es dar poder a las personas residentes de la ciudad de Kazán. La esfera de la vivienda y los servicios comunales son el campo que concierne a cada residente de la ciudad, ya que la satisfacción de la vida depende directamente de las condiciones de vida. Cuanto más alta sea la calidad de la prestación de servicios a la población en el ámbito de la vivienda y los servicios comunales, mayor será el bienestar general de los ciudadanos de la ciudad. Para poder influir en la calidad de la prestación de servicios no sólo deben aplicarse métodos de supervisión por parte de las autoridades locales, se deben organizar servicios convenientes y fáciles de usar para los residentes, como un canal directo de comunicación entre las organizaciones gestoras y los/las residentes para enviar solicitudes y recibir información. La única forma de empoderarles es creando un canal universal de interacción entre los residentes y las autoridades de la ciudad.

### ¿De qué manera se ha alcanzado ese objetivo?

Para lograr el objetivo decidimos implementar un sistema de información diseñado para automatizar el procesamiento, control y envío de las solicitudes en el campo de la vivienda y el servicio comunal. Tiene las siguientes componentes:

- control directo y automatizado de todos los procesos (puntualidad, análisis, informes, retroalimentación)
- una norma de trabajo unificada para todos los actores involucrados (algoritmo general de procedimiento, separación de poderes, reglas establecidas para todos los participantes, muestras generales de documentos y requisitos únicos de presentación de informes)
- proceso unificado de tramitación de solicitudes en la "ventanilla unificada de presentación de solicitudes". Todas las solicitudes se reciben a través del centro de llamadas o a través del sistema electrónico
- módulo de seguimiento de la ejecución donde se procede al control de los procesos, normas y reglas
- supervisión y el análisis de la calidad de la ejecución de las solicitudes, que se proporciona a todos los usuarios en el gabinete personal
- transición del formulario de solicitud en papel al espacio digital
- los residentes tienen a su disposición una ventana web unificada para recibir información actualizada sobre el estado de la tramitación de sus solicitudes.
- los usuarios tienen un canal de retroalimentación para comentarios, recomendaciones y críticas.



### we made service transparent





**¿En qué medida se ha alcanzado ese objetivo?**

Como resultado de la aplicación hemos logrado involucrar a los residentes en el proceso de gestión en el ámbito de las viviendas. En el curso de la ejecución del proyecto ha habido más de 2,5 millones de solicitudes y el 99% de ellas se resolvieron con éxito. El ciudadano se convierte en un actor interesado, ya que ahora puede dar su opinión. Gracias al sistema de votación en línea, la vivienda y los servicios comunales comenzaron a funcionar con mayor eficacia y se hacen más competitivos entre sí. La reducción del número de quejas demuestra que los residentes de la ciudad comenzaron a resolver sus problemas utilizando el sistema.

Dimensiones de la experiencia

**¿Cuál es el elemento más innovador de la experiencia?**

Como parte de la aplicación del sistema se ha llevado a cabo un proceso de re-ingeniería basado en un módulo de objetivos para crear un entorno unificado e interactuar con las solicitudes y propuestas.

Se integraron nuevas reglas y normas de calidad para todos los interesados, cuya ejecución ahora se supervisa de forma automática. Gracias a la aplicación de *Open Kazan* se da el nivel requerido de transparencia en el campo de la vivienda y los servicios comunales a través de un acceso de los usuarios a los datos y análisis necesarios.

**¿En qué medida es transferible el procedimiento?**

Nuestro proyecto es totalmente escalable a las ciudades con edificios de apartamentos y empresas bajo su gestión. La ciudad de Kazán está dispuesta a compartir una experiencia metodológica, organizativa y tecnológica. Como parte del programa de intercambio en el campo de la vivienda y los servicios comunales, este proyecto ya ha sido reintegrado en otras ciudades rusas como Grozny, Nizhnekamsk, Nizhny Novgorod, Almetyevsk, Usinsk, Innopolis, Gorno-Altaysk, Elabuga, Zainsk. Como vemos, esta práctica puede ser reaplicada no sólo en las grandes áreas metropolitanas sino también en ciudades o distritos más pequeños. En el marco de la integración de la práctica se está llevando a cabo un análisis de los servicios domésticos y comunales, se ha puesto en marcha el sistema de información *Open City* y se están impartiendo clases especiales de educación para el personal laboral en otras ciudades.



**¿Por qué consideras que la experiencia es factible?**

Uno de los problemas que nos hizo adquirir consciencia de la necesidad de llevar a cabo este proyecto es asegurar la transparencia en el ámbito de los servicios comunales y las solicitudes de los residentes. El aumento de la transparencia debe ser igual para todos los actores: participantes como residentes que envían solicitudes, ejecutores, y autoridad de control. Por consiguiente, se ha desarrollado un sistema de información unificado para los servicios comunales a fin de asegurar una transparencia de alto nivel. Como parte de la aplicación, hemos rediseñado el procedimiento para la tramitación de las solicitudes. Esto incluyó:

- una extensión del sistema de despacho donde cada actor ejecutivo tiene una estricta y clara área de responsabilidad
- un canal avanzado de retroalimentación y evaluación
- regulación de los plazos para las etapas de tramitación de las solicitudes
- disponibilidad para todos los grupos sociales
- reducción del número de ejecutores para cada solicitud o demanda

**¿Cómo se ha articulado la experiencia con otros actores y procesos?**

Como parte de la planificación, todos los posibles interesados participaron para hacer un examen y análisis de expertos para el desarrollo ulterior del proyecto.

El Comité de Servicios Domésticos y Comunitarios propuso los fundamentos de los procesos comerciales que podrían integrarse en el sistema de información preexistente. También como órgano ejecutivo principal, el Comité de Servicios Internos y Comunales contrató a organizaciones de gestión y suministro de recursos como expertos y futuros participantes ejecutivos de la aplicación de la práctica.

Como resultado de los análisis se decidió establecer un centro de llamadas en el que los residentes pudieran abordar cuestiones relativas a los servicios comunales. Aquí, el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se ha convertido en una nueva parte importante de la práctica. Una de las organizaciones gestoras recogió algunas observaciones y comentarios durante la ejecución del proyecto piloto. Nos hizo cambiar algunos principios de diseño de los sistemas de información y hacer una interfaz más fácil de usar.



**¿Cuál ha sido el nivel de corresponsabilidad?**

El Comité de Servicios de la Casa y la Comunidad se convirtió en un operador funcional. El comité supervisa y audita regularmente las organizaciones de contratación, gestión y suministro de recursos. El Departamento de Protección Civil se hizo cargo de una parte del centro de llamadas para recibir y procesar las solicitudes de los residentes de la ciudad. Se han procesado hasta 10.000 solicitudes en días de carga máxima. El Departamento de Tecnología de la Información y las Comunicaciones actúa como operador técnico del sistema. El Departamento controla y evalúa la eficiencia del sistema de información y completa una actualización regular del sistema.

**¿Qué mecanismos de evaluación y rendición de cuentas se utilizaron?**

Desde el día en que se lanzó el sistema de información *Open Kazan*, se proporcionan datos estadísticos y los informes necesarios. Los usuarios también tienen a su disposición análisis de principio a fin. Hay un constructor de informes intuitivo disponible en el gabinete personal que puede proporcionar estadísticas en diferentes segmentos (ciudad/distrito/barrio, organización de contratación/gestión, organización/persona física, tipos de servicio, etc.). El informe y las estadísticas permiten hacer análisis completos y revela los puntos débiles en el sector de los servicios domésticos y comunitarios. El análisis integral permite descubrir un punto débil en un proceso con una corrección de errores de seguimiento.

Hay clasificaciones públicas de las organizaciones gestoras basadas en el sistema de votación en línea disponibles en la web, lo que ayuda a mantener a las partes responsables más competitivas. Sobre la base de lo anterior, las autoridades de la ciudad celebran reuniones periódicas con los responsables para analizar los errores y hacer el trabajo más eficaz. Por lo tanto, supervisado tanto por las autoridades como por los residentes, el sistema de información *Open Kazan* ha logrado una mejor calidad de servicio.

**Anexo:**

[Open Kazan](#)