



Estimado Alcalde / Alcaldesa,

Como Diputado del Servicio de Asesoramiento a Municipios (SEPAM), quiero comunicarle la puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión de incidencias, el cual permite atender todas las incidencias pertenecientes a cualquiera de las materias a las cuales venimos prestando asistencia desde el SEPAM. Este sistema de gestión de incidencias sustituye al anterior, el cual se venía usando desde 2004.

A través de este sistema, el empleado público de la Entidad Local comunicará via web la incidencia, la cual llegará en forma de aviso al SEPAM para su análisis y resolución. El usuario que ha introducido la incidencia, podrá realizar a través de la web todo el seguimiento de la incidencia, desde su alta hasta la resolución de la misma. A su vez, tendrá la posibilidad de ser informado por correo electrónico de cualquier cambio realizado en dicha incidencia.

Esta iniciativa tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad del servicio que se presta actualmente a las Entidades Locales en la gestión de las incidencias pertenecientes a las distintas materias económica, jurídica e informática, aumentando a su vez la transparencia en todo el proceso.

Con el fin de ofrecer el mejor servicio posible en la asistencia que venimos prestando a las Entidades Locales de la provincia, todas las incidencias deberán ser comunicadas a través de este sistema, sin perjuicio de que una vez dada de alta la incidencia, se utilicen otros canales alternativos de comunicación entre los servicios técnicos del SEPAM y el usuario de la Entidad Local.

Hemos elaborado un videotutorial para explicar todo el proceso de publicación y seguimiento de las incidencias, el cual junto con otra documentación, está disponible en la siguiente dirección <http://sepam.dipcac.es/incidencias>

Aprovecho la ocasión para saludarle atentamente,

El Diputado del SEPAM

Pablo Roig Ferrando

**SR. ALCALDE / ALCALDESA DEL AYUNTAMIENTO**

---

**Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón**

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: [sepam@dipcac.es](mailto:sepam@dipcac.es)