



CARPETA CIUDADANA



La Administración digital más cercana a los ciudadanos

¿Qué es e+Carpeta ciudadana?

e+Carpeta ciudadana de SEMIC Internet es una solución web que facilita a los ciudadanos de su municipio el acceso a la Administración mediante Internet.

e+Carpeta ciudadana ha sido desarrollada con dos grandes objetivos: informar y facilitar la tramitación, de esta manera, se facilita a las personas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, eliminando las barreras que limitan el acceso a la información relativa a trámites y gestiones.

“ Catálogo de Servicios

El **Catálogo de Servicios** muestra en forma de diferentes clasificaciones y listados todos los trámites que se pueden consultar y realizar, también incorpora un buscador avanzado por palabras, para poder encontrar cualquier trámite de forma fácil y rápida.

“ Mi Carpeta

Cuando un usuario accede a la Carpeta ciudadana con certificado digital, puede entrar dentro de su zona personal de la carpeta. “**Mi Carpeta**” es la zona privada de cada ciudadano donde podrá consultar el estado de sus trámites, solicitar certificados, realizar trámites, etc.

“ Plataforma de Trámites

Administración de los trámites: La Administración puede definir y configurar los trámites que pone a disposición de los ciudadanos. **Gestión de trámites recibidos:** Una vez que el ciudadano realiza un trámite, la Administración recibe toda la información necesaria para gestionar y realizar su seguimiento.

Para más información llámenos al

902 109 120





Casos de éxito

CARPETA DE SERVICIOS Y TRÁMITES DEL AYUNTAMIENTO DE TARRAGONA

Durante los últimos tres años, el Ayuntamiento de Tarragona ha implantado seis proyectos de modernización administrativa, cinco de los cuales se han llevado a cabo conjuntamente con SEMIC Internet.

La Carpeta ciudadana es uno de los más importantes. Actualmente se dispone de un amplio catálogo de trámites y servicios, con la posibilidad de realizar gestiones de forma totalmente telemática.

Carpeta ciudadana. Se han llevado a cabo las tareas de revisión y modelización de los trámites para conseguir su simplificación, de manera que se ahorran recursos y se facilita la interacción con el ciudadano. Uno de los puntos más importantes era el cumplimiento con los requisitos de la legislación vigente, que era una asignatura pendiente dentro del Ayuntamiento. Con la nueva plataforma se cumple con la legislación vigente, tanto estatal como autonómica.

Mejora de la capacidad de respuesta de la Administración a las necesidades de los ciudadanos: la comunicación con el ciudadano ha dado un salto cualitativo y cuantitativo de gran magnitud. Además las herramientas implantadas proporcionan estadísticas e indicadores de uso, por lo tanto es realmente sencillo saber si se está dando un buen servicio al ciudadano y se pueden corregir y mejorar aquellos aspectos que se muestren más problemáticos.

Integraciones con otros servicios.

La Carpeta ciudadana se ha integrado con los siguientes sistemas ya existentes dentro de la organización:

- Gestor de Expedientes (SIGEM)
- Base de Datos de Terceros del Ayuntamiento
- Base de Datos del Padrón de habitantes
- Sistema de notificaciones telemáticas (e-NOTUM)
- Oficina Virtual Tributaria GTT
- Sistema de pago por TPV

Carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Tarragona:

<https://tramits.tarragona.cat/Ciutadania/>



CARPETA CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE VIC

Dentro del proyecto de modernización administrativa del Ayuntamiento de Vic, se ha realizado el desarrollo de la Carpeta de Servicios y Trámites. La nueva puerta de entrada de la ciudadanía que ha permitido la centralización, racionalización y coordinación de recursos e información, de manera que la Carpeta ciudadana pasa a ser el canal más importante de comunicación, información y tramitación, no obstante no va en detrimento de la atención personal si no que la complementa y amplía.

Desde su publicación se pueden realizar trámites 100% online y también consultar el estado de las solicitudes realizadas. La implantación de más trámites pasará por la implantación e integración con otras herramientas que darán un servicio completo al ciudadano.

Carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Vic:

<https://tramits.vic.cat/>

