



ORIENTADA AL CIUDADANO

Ayuntamiento de Tudela





ORIENTADA AL CIUDADANO

Ayuntamiento de Tudela

Datos Ciudad Tudela
AÑO 2009

34.717 habitantes

1.657 AQS recibidos

98,047 % AQS contestados por habitante (Avisos, quejas, sugerencias por ciudadano/a)

1.624 AQS contestados (98,01 % de los recibidos)

147.859 gestiones presenciales

41.687 gestiones telefónicas:

12.898 atenciones información a través del 010

2.309 atenciones tramitación 010

26.480 llamadas Centralita

Consultas on-line base datos SAC: 10.956

Accesos instancias y modelos: 4.838

Tramitación de pins usuarios Carpeta Ciudadana:143

Tramitación instancias presentadas a través Carpeta Ciudadana:42



Ayuntamiento de Tudela



El Ayuntamiento de Tudela inició hace varios años un proceso de **modernización** de su gestión.

La estrategia pasaba por varias fases, siendo la primera de consolidación de un **núcleo de información** estable integrado de personas, territorio y documentos.

Este **núcleo integrado** es la llave que garantiza en el futuro la inexistencia de duplicidades y/o errores en la información de base de la gestión.

EL NÚCLEO



PERSONAS



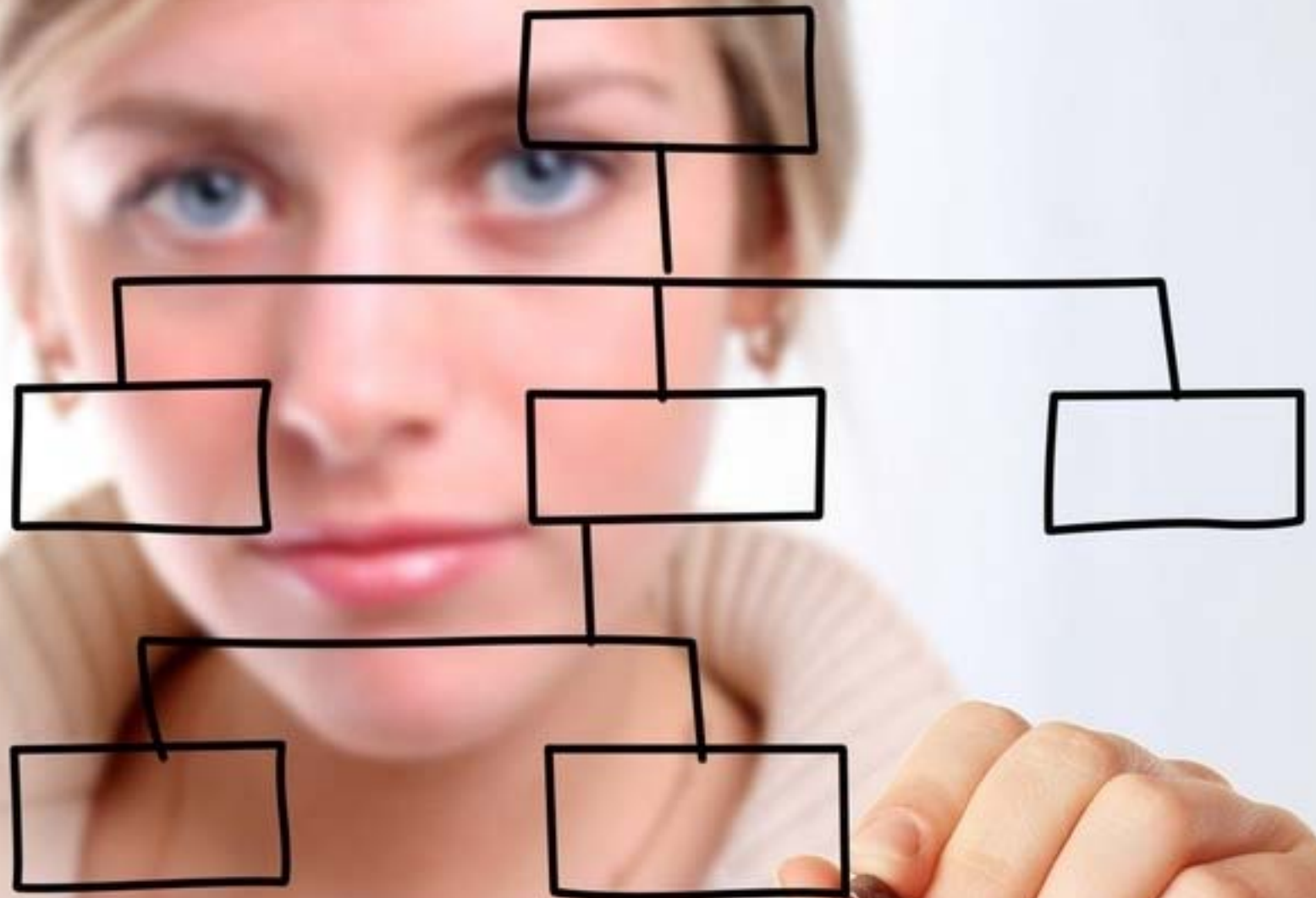
TERRITORIO



DOCUMENTOS



Ayuntamiento de Tudela



El núcleo es la base de un **modelo de gestión orientado al Ciudadano**.

El modelo tiene **varias capas** (sistemas de gestión, plataforma telemática, multicanalidad,...) que el Ayuntamiento de Tudela ha ido completando a lo largo de los últimos años.

Actualmente se está en la fase de hacer **evolucionar** las soluciones de gestión a un entorno web y de implantar los **servicios electrónicos** de la plataforma telemática. Implementar **Hipervisor** para Servicio de atención al Ciudadano.

En ello se garantiza poder atender al Ciudadano tanto por **canal presencial** como a través de los canales electrónicos **Carpeta Ciudadana**.





CARPETA
CIUDADANA



OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



PLATAFORMA
TELEMÁTICA



SISTEMAS
DE GESTIÓN



NÚCLEO





Ofrecer **servicios electrónicos** a los ciudadanos y empresas que les eviten desplazamientos y pérdidas de tiempo.

Evolucionar hacia una **Administración sin papeles** como resultado de una simplificación y modernización en la tramitación y la gestión. Portafirmas para alcalde y concejal generico.

Orientar la Administración al **Ciudadano**.

Cumplir con las obligaciones que tienen las Administraciones en el nuevo marco que plantea la **Ley de Acceso 11/2007**.

Completar anillo de fibra optica y bucle de abonado para todos los edificios municipales fin de proyecto diciembre 2010



Ayuntamiento de Tudela

Consolidar la gestión de expedientes con la implementación de **nuevos procedimientos administrativos**.

Poner en marcha un sistema de **gestión documental** o incorporar la **firma electrónica** de los documentos.

Impulsar la **carpeta ciudadana** incluyendo en ella servicios electrónicos de utilidad para los ciudadanos y empresas (disponibles 24x7).

Atender al Ciudadano **sea cual sea el canal** que este utilice para comunicarse con el Ayuntamiento.





Ayuntamiento de Tudela

El camino hacia el **expediente electrónico** es ya una realidad en el Ayuntamiento de Tudela gracias a:

La consolidación de la **gestión de expedientes** y la puesta en marcha del **registro electrónico**.

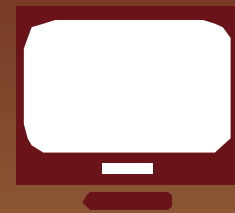
El avance paulatino hacia una **administración sin papeles** gracias a la implantación de un repositorio documental y un **sistema de digitalización** en el Registro de Entrada.

La incorporación de la **firma electrónica** de los documentos a todas las áreas de gestión.





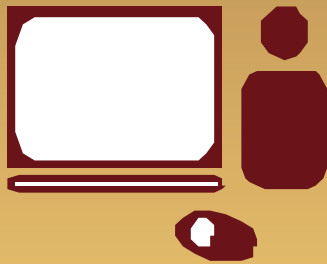
EL CIUDADANO HACE
UNA SOLICITUD



REGISTRO E
ETIQUETAS



DIGITALIZA



EL CIUDADANO CONSULTA
DESDE LA CARPETA
CIUDADANA



FIRMA
ELECTRÓNICA



TRAMITA CON
DOCUMENTO
ELECTRÓNICO





Ayuntamiento de Tudela

Permite saber **quién ha firmado** de forma unívoca y
comprobar que el contenido firmado no ha sido modificado
a posteriori a la firma.

Afianza una forma de trabajar **más eficiente** en el
Ayuntamiento de Tudela.

Reduce los tiempos de tramitación e incrementa la
calidad del servicio.

Avanza hacia la gestión integrada de la información
aprovechando **sinergias y esfuerzos**.



FIRMA
ELECTRÓNICA





Ayuntamiento de Tudela

Es la **puerta de entrada** a los servicios electrónicos que ofrece el Ayuntamiento.

Disponible las **24 horas x 7** días e incorpora seguridad mediante el uso de certificado digital y DNI Electrónico.

Permite **pago de impuestos, tasas y autoliquidaciones** gracias a su integración con la pasarela de pago Red.es

Dispone de espacios específicos para las **gestorías** y los **proveedores**.



CARPETA
CIUDADANA



Ayuntamiento de Tudela

NUEVA
WEB MUNICIPAL
www.tudela.es




CARTEA
CIUDADANA/

Ayuntamiento de Tudela El Tiempo: 8 de junio de 2010
English | Español




Tiempo: OFICINA VIRTUAL CONSULTAS AGENDA NOTICIAS EMPLEO PLAZO

AYUNTAMIENTO **LUGAR Y CONTES** **TURISMO** **ACTIVIDAD ECONÓMICA** **GALERÍA FOTOS**




buzón sugerencias




avisos quejas sugerencias

ULTIMA NOTICIA


- BOLETINES INFORMATIVOS
- RED MUNICIPAL DE INTERNET
- ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO
- BOLETINES INFORMATIVOS
- RED MUNICIPAL DE INTERNET
- ACTIVIDADES DEL AYUNTAMIENTO



igualdad



Juventud



3ª edad

SERVICIOS DESTACADOS

- Cursos del Centro Cívico
- Abuelo de Servicio
- Actividades relacionadas con el Ayuntamiento
- Sober Agenda
- Servicios Municipales del Ayuntamiento

Ayuda Legal | Accesibilidad
Hacer copia | Buzón | Correo Gratuito

Plaza Vega 1 s/n. 50.500 Tudela (ZARAGOZA)
Tel. 948 41 71 00 Fax. 948 41 71 29 atencioes@armonia.es





ORIENTADA AL CIUDADANO

Ayuntamiento de Tudela

Muchas gracias por la atención prestada.

@ correo

fernando.ferrer@tudela.es



@fernandoferrer



Fernando Ferrer

