



Tràmits per Videotrucada

Kenneth Peiruzà, CTO

[kenneth@floss.cat](mailto:kenneth@floss.cat)

+34-666236433

# Què és la videtramitació?

És un nou canal d'atenció personalitzada a on l'atenció es realitza a través d'una videotrucada amb el valor afegit de la compartició d'arxius.

Aquest sistema neix de la iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona, amb la intenció de ser una solució transversal aplicable al màxim d'àrees d'atenció.

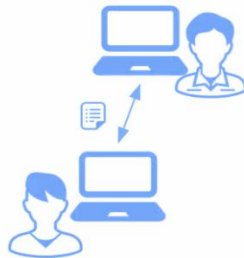
Permet poder tramitar respecte a la legislació vigent, contra el que s'ha fet durant els mesos de confinament (email, telèfon, whatsapp).



El ciutadà demana cita prèvia i rep un email amb les instruccions



El ciutadà puja la seva documentació fins a 48h abans de la cita



El dia i hora de la cita, és atès, s'identifica i signa



L'agent realitza el tràmit a les eines pròpies



El ciutadà es descarrega la documentació

# Què ens permet?

- Estableix una comunicació molt més propera i satisfactòria amb els ciutadans, rica en context visual.
- Habilita un gran nombre de tràmits no disponibles en una atenció telefònica.
- És immediat, els ciutadans no han d'esperar a rebre documentació oficial per correu ordinari
- Permet tant el teletreball com l'atenció remota
- Evita desplaçaments als usuaris dels serveis

# Valoració dels ciutadans

T'ha agradat el servei?

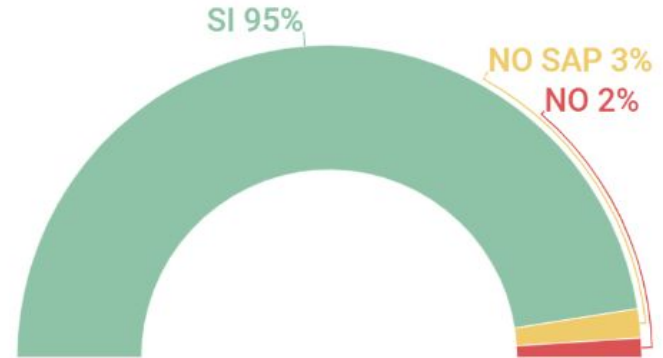
Telèfon



Videotrucada



Repetiries l'atenció per  
videotrucada?



# Com és?

## - **Senzill:**

- El ciutadà demana cita prèvia i rep un email amb les instruccions i l'enllaç a la seva cita
- Els informadors tenen una centraleta de videotrucades a on veuen els ciutadans en espera i comparteixen arxius
- Funciona amb mòbils, tablets i PCs (Windows, Mac, Linux...)
- Valoració dels ciutadans. T'ha semblat senzill? 9.2 sobre 10

## - **Segur:**

- Eines de compartició d'arxius i videoconferència auditades i recomanades pel CCN-CERT
- Tot el procés queda enregistrat en vídeo
- En compliment del marc legal ( RGPD, LGT, LGSS, Normativa d'emissió de certificats electrònics, SEPBLAC i compatible amb PAC 39/2015 )

## - **Versàtil:**

- S'està aplicant a: Serveis Socials, Atenció Ciutadana, Hisenda, Guàrdia Urbana, Síndic, Mercats municipals, llicències d'activitat, llicències d'obres, Registre civil...

# Dubtes freqüents

## **És només per a gent jove o avesada amb les tecnologies?**

No, s'empra des de gent jove a persones grans. Alguns departaments tenen un perfil d'usuaris majoritàriament d'avançada edat.

## **Complica la comunicació amb persones estrangeres o sordes?**

No, suporta la incorporació d'un intèrpret d'altres llengües o bé de llenguatge de signes en la mateixa videotrucada.

## **Requereix d'un procés d'adaptació llarg?**

No, tots els ajuntaments han pogut arrencar el servei amb 3 sessions de formació (6h) i un acompanyament estret els primers dies de les atencions.

Totes les arrencades de servei han estat de menys d'un mes, i el suport es redueix dràsticament passada 1 setmana emprant la solució.

## **Agrada?**

Més del 95% dels ciutadans diuen que repetirien l'experiència, i valoren per sobre del 9 sobre 10 la senzillesa d'ús.

# Qui ho fa servir?



# Gràcies!

Poden trobar més informació a:



Web: <https://vtramit.com>



Correu electrònic: [info@vtramit.com](mailto:info@vtramit.com)



Telèfon: 623-00-12-00  
93-737-76-78