



1. Nombre del Proyecto / Práctica
Proyecto CAVI: Catarroja, Ayuntamiento Virtual
2. Nombre de la Entidad Local
Ajuntament de Catarroja
3. Área de gestión desde donde se está desarrollando
Área de Organización y Calidad
4. Áreas de gestión implicadas
Toda la organización
5. Resumen de la práctica
<p>El Plan de Mejora Continua aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Catarroja define los siguientes conceptos y voluntades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La MISION: La satisfacción de las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos de Catarroja. • Una VISION del futuro: Una Administración que mejora continuamente para prestar servicios de calidad, aumentando, así, la satisfacción del personal del Ayuntamiento con el trabajo bien hecho y útil, y que quiere compartir los siguientes • Valores que caracterizan a la organización y sus personas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocación de Servicio Público. ▪ Visión global y sistemática del Ayuntamiento que se esfuerza por el compromiso y resultado ante el ciudadano. La mejora continua, por tanto, se predica de todos las personas, medios, servicios y procesos del Ayuntamiento. ▪ La búsqueda de la excelencia en la gestión municipal (la mejora continua) no es posible sin la participación y el reconocimiento a la labor de todas las personas que integran la organización. ▪ La medición de la calidad la dictan los ciudadanos, con sus opiniones y percepciones respecto a su satisfacción con los servicios que reciben. ▪ El trabajo en equipo refuerza y supera las aportaciones individuales. ▪ En definitiva una Administración que persigue mejorar la gestión y los resultados de todo orden para hacerla más eficaz y eficiente. Un Ayuntamiento con Cultura de Excelencia en la gestión y de mejora continua. • Objetivos principales: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acercar la Administración al ciudadano. ▪ Simplificación de tareas y procesos ▪ Potenciación de los trabajadores mediante el reconocimiento, la formación continua y la participación. ▪ Iniciar el camino en el cambio de la Cultura de la Organización, en la mejora continua, respecto al liderazgo, participación, trabajo en equipo y orientación al ciudadano. <p>El desarrollo de estos objetivos se ha realizado actuando a través de los siguientes 4 pilares estratégicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación al ciudadano y medición 2. Liderazgo político y dirección profesional. 3. Participación de las trabajadoras y trabajadores y grupos de mejora. 4. Cultura de la organización, formación y habilidades. <p>El proyecto CAVI nace en el seno de este Plan de Mejora Continua del Ayuntamiento de Catarroja para el desarrollo del primer de sus cuatro pilares estratégicos “Orientación al ciudadano y medición”. CAVI es la apuesta de gobierno electrónico del Ayuntamiento de Catarroja y se define como un conjunto de servicios de calidad que permiten al ciudadano conocer, consultar y actuar sobre los datos de la gestión municipal que sobre él tiene su Ayuntamiento en sus distintas áreas de gestión, utilizando para ello los canales ofrecidos por las tecnologías de la información y la comunicación (básicamente Internet y redes</p>



inalámbricas.) A partir de estos servicios, el ciudadano puede realizar una serie de trámites electrónicos derivados y relacionados con los datos a los que accede.

Los servicios que el ciudadano puede encontrar en CAVI actúan sobre las mismas bases de datos que las personas que trabajan en el Ayuntamiento utilizan en su trabajo diario, por lo que cualquier actuación sobre ellas está lista para ser consultada por el ciudadano desde el mismo momento en el que ocurren.

El proyecto CAVI forma parte del servicio de atención multicanal al ciudadano ofreciendo servicios de administración electrónica que complementan la atención telefónica y presencial que se presta desde la Oficina Integrada de Atención Ciudadana (OIAC) cuya creación fue fruto, al igual que el proyecto CAVI, del desarrollo del pilar estratégico mencionado de "Orientación al ciudadano y medición".

Así pues, CAVI participa, como un componente más, del modelo de gestión de la relación con el ciudadano (CRM – Citizen Relationship Model) implantado en el Ayuntamiento de Catarroja y que esbozamos gráficamente:



El catálogo de servicios que actualmente está disponible en CAVI se resume en la siguiente imagen:



6. Beneficios esperados para el cliente interno y/o externo

Desde el convencimiento que el anticipo en el tránsito a la sociedad de la información es una ventaja competitiva para la ciudad y una mejora en la calidad de vida de sus ciudadanos, definimos la misión y visión del proyecto CAVI:

Misión

- Ofrecer servicios públicos de calidad al ciudadano de Catarroja a través de las plataformas ofrecidas por las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- Acercar la Administración al ciudadano a través de las TIC.

Visión

- Un municipio de Catarroja donde el tránsito a la Sociedad de la Información sea una realidad y donde su Administración Local ofrezca servicios públicos a través de las TIC basados en las necesidades y expectativas actuales y futuras de sus ciudadanos y mediante un despliegue que resuelva los problemas de género y la brecha digital en su ciudadanía.

Los objetivos del proyecto CAVI apoyan tanto la política y estrategia del Ayuntamiento como el eficaz funcionamiento de sus procesos clave y soporte y son:

- Potenciar y liderar el desarrollo de la Sociedad de la Información en Catarroja, creando valor añadido en sus ciudadanos y en su ciudad a través de la formación y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Acercar la administración local al ciudadano en cualquier momento, a sus casas y centros de trabajo, allí donde disponga de un acceso a Internet o un dispositivo inalámbrico.
- Hacer una Administración accesible todos los días del año, sin restricción de horario.
- Dotar de validez jurídica a todos los trámites realizados a través de las tecnologías de la información y la comunicación mediante el uso de certificados electrónicos de usuario.



AJUNTAMENT
DE
CATARROJA

Qualitat i Futur



- Apoyar el eficaz funcionamiento de los procesos clave de la organización

7. Datos de contacto

Fermín Cerezo Peco
Director del Área de Organización y Calidad
fcerezo061c@cv.gva.es
96 126 13 01 Ext. 271
Ajuntament de Catarroja