

CAVI, Catarroja Ayuntamiento Virtual

El proyecto CAVI nace en el seno del Plan de Mejora Continua de 1997 para el desarrollo de uno de sus cuatro pilares estratégicos "La orientación al ciudadano". 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 inalámbricas). Resumen extraído de la exposición de *Josep Gisbert Ramos, Interventor, y Fermín Cerezo, director de Informática y Telecomunicaciones, del Ayuntamiento de Catarroja.*

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

Desde el convencimiento de 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 así 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, y 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 expectativas y necesidades 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, que apoyan tanto la política y estrategia del Ayuntamiento como el eficaz funcionamiento de sus procesos clave y soporte, 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.

Los servicios de gobierno electrónico de CAVI están disponibles en la URL <http://www.catarroja.infoville.es> a través del enlace de CAVI (Catarroja, Ayuntamiento Virtual) y entraron en funcionamiento con servicios que admitían la interoperabilidad de los certificados digitales



X.509.v3 de la FNMT-RCM (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda) y de la Generalitat Valenciana desde enero de 2003.

A su vez, CAVI forma parte, como un componente más, del modelo de gestión de la relación con el ciudadano (CRM-Citizen Relationship Model) definido para las administraciones públicas, implantado en el Ayuntamiento de Catarroja.

El proyecto CAVI complementa el servicio de atención multicanal al ciudadano y cuyo núcleo fundamental es la Oficina Integrada de Atención Ciudadana (OIAC).

SERVICIOS

En la URL <https://www.ayto-catarroja.es/cavi/catalogo.htm> se ha publicado a disposición del ciudadano el catálogo de servicios de gobierno electrónico con ejemplos gráficos de su uso.

Esbozamos a continuación el detalle funcional de dichos servicios.

- De los ciudadanos hacia el Ayuntamiento.
- Los procesos del CAVI de envío de mensajes al

Ayuntamiento pretenden facilitar a los ciudadanos el envío de información al Ayuntamiento.

- Alcaldía, línea directa donde se diferencia entre las distintas áreas políticas de gestión: Alcaldía, urbanismo, cultura, bienestar social, hacienda, personal y servicios generales, seguridad ciudadana y vías públicas, desarrollo local, envío de comentarios al Ayuntamiento, sin necesidad de validez jurídica.

CAVI incluye en todas sus pantallas un formulario para que los usuarios puedan enviar mensajes al Ayuntamiento. El tratamiento de estos mensajes o solicitudes es el siguiente:

- Envío automático de un correo electrónico de acuse de recibo.
- Entrega de estos mensajes impresos al Registro de Entrada para que inicie su tramitación siguiendo los cauces habituales, como si hubieran llegado al Ayuntamiento directamente de forma presencial.
- Tramitación de los mensajes.
- Envío de un correo electrónico personalizado

al ciudadano, indicándole el resultado de la tramitación de su mensaje.

- Presentación telemática de instancias en el Registro General de Entrada y Salida del Ayuntamiento.

CAVI incluye un servicio de presentación de instancias telemáticas en el registro general de entrada y salida con plena validez jurídica para el cual se precisa estar en posesión de un certificado digital X.509.v3. La validez jurídica viene otorgada por el artículo 3 de la Ley 59/2003 de firma electrónica y Directiva Europea 1999/93/CE sobre el establecimiento de un marco común para la firma electrónica.

Este servicio de presentación permite adjuntar documentos electrónicos de cualquier tipo que irán asociados a la propia instancia. Al realizar la presentación telemática, el ciudadano obtendrá un justificante en HTML del trámite realizado y firmado digitalmente por el Ayuntamiento de Catarroja que le servirá para demostrar la validez jurídica del trámite frente a terceros a través de la validación de la firma realizada por el Ayuntamiento.

Mediante este servicio los ciudadanos/as pueden solicitar cualquier tipo de licencia o autorización que competa al Ayuntamiento, entregar documentación relacionada con el inicio de expedientes o con expedientes en trámite, así como formular quejas, sugerencias y reclamaciones. El Ayuntamiento notifica la resolución administrativa por el mismo medio telemático.

- Del Ayuntamiento hacia los ciudadanos:

Los procesos CAVI de consulta de datos pretenden facilitar el acceso de los ciudadanos a la

“El objetivo es ofrecer servicios públicos de calidad al ciudadano a través de las plataformas ofrecidas por las tecnologías de la información y de la comunicación”.

información que sobre ellos mismos figura en la base de datos de gestión municipal, ofreciéndoles transparencia, claridad y accesibilidad.

o Datos personales:

- Padrón de Habitantes, Censo Electoral, Domicilio Fiscal, Contabilidad, Nóminas (si es empleado municipal).

- Padrón de Habitantes:

o Consultas individuales.

Datos actualizados del Padrón de Habitantes.

- Histórico de modificaciones al Padrón.

- Obtención de certificados de empadronamiento y de convivencia, para el que se precisa estar en posesión de un certificado X.509.v3. El Anexo IV recoge un ejemplo del servicio de obtención de certificados de población.

- Validación on line de certificados

- Envío de comentarios, peticiones, etc.

o Censo Electoral:

- Consultas individuales.

- Datos actualizados del Censo electoral.

o Impuestos municipales.

- Consultas individuales.

- Objetos tributarios de alta y/o de baja.

- Recibos pendientes y/o no pendientes.



Esquema básico de relaciones del proyecto.

- Relación de recibos con datos resumidos.
- Consulta individual detallada.
- Histórico de movimientos recaudatorios.
- Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.
- Obtención on line de duplicado del recibo con código de barras según norma AEB 60 y 64 para su pago en entidad financiera o a través de cajeros automáticos.
- Pago de impuestos por Internet (Web del Banco Español de Crédito)
- o Contabilidad.
- Operaciones contables.
- Órdenes de pago, pendientes y/o realizadas.

administrativas encargadas de la tramitación.

- Impresión. Modelos de documentos para su cumplimentación manual y entrega física en el Registro de Entrada del Ayuntamiento o su tramitación telemática a través del servicio de presentación de instancias en el registro general del Ayuntamiento.

- Tramitación. Electrónica, a través de Internet y con las debidas medidas de seguridad que permitan dar validez jurídica a esta vía, de los procedimientos administrativos que se realizan en el Ayuntamiento.

- Normas legales. Consulta de la normativa legal que afecta a los diversos procedimientos administrativos.

o Accesibilidad a través de las redes inalámbricas:

- Los servicios de CAVI están preparados para proporcionar una respuesta en WML (*Wireless Markup Language*) y permitir, con ello, el acceso a través de redes inalámbricas emergentes como WAP y UMTS.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- Un Firewall que protege y monitoriza el tráfico entre el Sistema de Información del Ayuntamiento de Catarroja y el exterior.

- Certificado SSL de servidor con fortaleza de 128-bits para identificación del servidor del Ayuntamiento de Catarroja donde reside el proyecto CAVI y encriptación de la comunicación con el ciudadano que se conecta a él.

- Un Servidor Web seguro (<https://www.ayto-catarroja.es> o <http://www.catarroja.infoville.es> enlace CAVI) donde se ofrecen los servicios de gobierno electrónico del Proyecto CAVI (Catarroja, Ayuntamiento Virtual) securizado mediante el Proyecto CERES de la autoridad certificadora de FNMT-RCM y mediante el proyecto e-Firma de la GVA.

Los servicios que se ofrecen en dicho servidor garantizan los siguientes aspectos:

1. Identificación de los partícipes de la comunicación.
2. Integridad de la comunicación.
3. Confidencialidad de la comunicación.
4. El no repudio. ☑