



Ayuntamiento de Avilés

**X JORNADAS SOBRE TECNOLOGIAS DE LA  
INFORMACION PARA LA MODERNIZACION  
DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS**

**TECNIMAP 2007**

**COMUNICACION 2:**

**AYUNTAMIENTO DE AVILES**

**TITULO DE LA COMUNICACION**

**WWW.AVILES .ES , UN PORTAL DE SERVICIOS**



## 1 Objetivos Específicos

El Ayuntamiento de Avilés , construyó su portal Web orientado a los servicios a los ciudadanos que facilitase la relación entre ellos y Administración , en un entorno C2A y A2C

Es una más entre las iniciativas desarrolladas por el Ayuntamiento de Avilés para lograr un mayor **acercamiento al ciudadano** de todos los servicios ofrecidos por este Ayuntamiento.

Los objetivos principales del proyecto se pueden clasificar en dos grandes grupos:

- **Mejora de la relación con los ciudadanos:**
  - Administración disponible 24 Horas
  - Simplificación de trámites ciudadanos
  - Agilización de procedimientos administrativos
  - Transparencia, participación
  - Accesibilidad y usabilidad
  
- **Mejora de la organización:**
  - Cumplimiento de normativa y legislación vigente
  - Integración con canal telefónico municipal (e-010)
  - Con **Indicadores de gestión** por cada módulo
  - **Sostenible** en el tiempo y **exportable**

Teniendo en cuenta estos objetivos, el proyecto tiene como alcance **generar un punto único de información pública del Ayuntamiento**, que de **integre servicios en línea** alojados en el portal municipal, convirtiéndose además en una **herramienta de búsqueda, clasificación y relación de información**, que posibilite su uso dentro de la intranet, dando soporte simultáneamente a los canales telefónicos y presenciales.

Nace con el objetivo de ser el punto de referencia de búsqueda de todo tipo de información relacionada con Avilés y su comarca.

Para ello, se definió objetivo principal poder contar con **tres espacios** bien diferenciados, caracterizados por el perfil de quien accede, además de por sus contenidos y por los niveles de seguridad que contemple:

**Espacio Público**, caracterizado por **el acceso sin restricciones**, y cuyo objetivo será contener información general de carácter exclusivamente municipal o de otra naturaleza (Información sobre trámites municipales, sobre la ciudad, etc..).

**Espacio Privado**, caracterizado por ser el espacio donde el ciudadano tiene **acceso a los datos propios** de los que disponga el Ayuntamiento, requiriendo diferentes niveles de



seguridad, conforme a la sensibilidad del dato al que se acceda, desde el binomio usuario/password a la utilización del certificado digital o el dni-e.

**Espacio Asociativo**, caracterizado por el acceso restringido de **usuarios de un mismo entorno asociativo** (deportivo, social, cultural, juvenil ..), con la posibilidad de disponer de **autonomía propia** para el diseño y el contenido a partir de herramientas estándar.

Para dotar de funcionalidad y contenidos a los distintos espacios, se cuenta con:

- **Gestión de accesos e identidades:** el sistema cuenta con una administración de roles y permisos para todos los ámbitos del mismo, manteniendo la filosofía "single sign-on", incorporando el tratamiento de la certificación digital, firma digital o DNI electrónico y de la gestión de perfiles por usuario/password.
- **Integración** y acceso del mismo con el ERP municipal y sus aplicaciones corporativas.
- Incorporación del **Registro telemático** de solicitudes integrado con el Registro Municipal.
- Utilización de **firma digital** en todos los componentes que intervienen, en los servidores corporativos como garantía de entrega y confidencialidad de las transacciones que se realicen a través del Portal.
- Posibilidad de **envío masivo de mensajes cortos -SMS-** a diferentes dispositivos (teléfonos móviles, PDA...), para comunicar eventos de interés general.
- **Interoperabilidad** Integración con otras administraciones (@firma, Intercambiador Digital del PPAA, ...)

## 2 Contenidos.

Los hitos fundamentales de la implementación fueron:

### 2.1 Gestión de contenidos

El desarrollo del portal se ha realizado sobre el gestor de contenidos Novell Extend 5.1 y todas las aplicaciones se han desarrollado empleando J2EE 1.2

### 2.2 Registro telemático

El Ayuntamiento Pleno aprobó en la sesión plenaria del mes de Marzo de 2007 , la **Ordenanza Reguladora del Registro Telemático**.

Este **REGISTRO TELEMÁTICO** cuenta con la funcionalidad descrita en la **LAECSP** cuando se refiere al **REGISTRO ELECTRONICO** en su Artículo 24.

En ella se incorporan los trámites y procedimientos que a través del portal podrán llegar al **REGISTRO TELEMÁTICO**:



**TRAMITES ON-LINE RECOGIDOS EN EL REGISTRO TELEMATICO E  
INCORPORADOS EN EL PORTAL**

1	Licencias autorizaciones	y	Solicitud de licencia de obra menor en interior de vivienda que no afecta a la estructura de la misma.	1.2
2	Licencias autorizaciones	y	Solicitud autorización para la ocupación de vía pública para mudanzas y carga y descarga de mercancías y similares.	1.2
3	Licencias autorizaciones	y	Solicitud autorización de uso de espacios municipales: aula de asociaciones de la oficina de participación ciudadana.	1.2
4	Gestión Tributaria.		Solicitud domiciliación de recibos	1.2
5	Gestión Tributaria.		.Solicitud de cambio de domicilio de notificación en liquidaciones.	1.2
	Gestión Tributaria.		Autoliquidación de la tasa de bastanteo de poderes.	
6	Procesos selección personal	de de	Solicitud de participación. Autoliquidación.	1.2
7	Padrón Municipal de Habitantes	de	Solicitud de volante de empadronamiento individual.	1.3
8	Padrón Municipal de Habitantes	de	Solicitud de volante de empadronamiento colectivo.	1.3
9	Censo Electoral		Consulta.	1.3
10	Expedición documentos.	de	Solicitud de certificados. Autoliquidación.	1.2
11	Expedición documentos	de	Solicitud de copia de planos. Autoliquidación.	1.2
12	Expedición documentos	de	Solicitud de fotocopia compulsada de documentos. Autoliquidación	1.2
13	Expedición documentos	de	Solicitud de fotocopia de documentos. Autoliquidación	1.2
14	Registro de entidades ciudadana	de	Solicitud de actualización anual de datos del Registro	1.2
15	Matrimonio civil.		Solicitud de reserva de fecha para la celebración.	1.2

Los niveles de identificación definidos son:

- 1.1 e-Dni o Certificado Digital
- 1.2 Usuario/password
- 1.3 Acceso libre

Todos los aspectos legales y de seguridad recogidos en el documento aprobado por el Ayuntamiento Pleno se contemplan en el Portal.

La posibilidad de que cualquier otro trámite o procedimiento municipal se pueda enviar al Registro Telemático , se parametriza con la misma herramienta , pudiéndose



incorporar nuevos trámites o procedimientos , si así lo decide la Corporación en el órgano competente, de forma muy sencilla.

Esta herramienta se denomina **ASISTENTE DE TRAMITACION**.

Proceso de tramitación:

Navegación  
  Recogida de información  
  **Verificación de datos**  
  Pago  
  Adjuntar documentación  
  Finalización del trámite

---

**Asistente de tramitación**

Trámite: **Derechos de examen**

**Participantes:**

**Información suplementaria:**  
 Grupo: A  
 Forma de Acceso: 001  
 Discapacitado: 0  
 Convocatoria: prueba  
 Fecha de Resolución: 01/01/2006  
 Año de la convocatoria: 2006

**Documentación a aportar:**  
 Resguardo de pago

**Observaciones:**  
 Prueba captura pantalla

**Importe pendiente:**  
 20.00

[Solicitud en blanco](#)  
 [Solicitud pre-rellena](#)  
 [Realizar pago](#)  
 [Enviar al registro](#)

**Detalle del Trámite**

ACCESO	SERVICIO	ADICIONAL

**LEYENDA**

Acceso	Servicios	Adicional
Acceso Libre	Presencial	Impresión de solicitud rellena
Usuario registrado	Telefónico	Impresión de solicitud en blanco
Certificado digital	Online	Requiere pago
	Registro telemático	

### 2.3 Asistente de tramitación

Se ha desarrollado un producto denominado genéricamente **ASISTENTE DE TRAMITACIÓN** , que permite entre otras cosas:

- Definir la forma en la que los trámites y procedimientos municipales son gestionados por el portal, en lo referente a:
  - Si el trámite o procedimiento se dirige al Registro Telemático o no.
  - El nivel de identificación que se requiere para su tramitación.
  - El formulario que lo soporta



- Si se anexa o no la documentación adjunta.
  - Si permite el pago mediante la pasarela de pagos del portal.
  - etc ...
- Navegar para asistir al usuario en el trámite que pretende realizar en el Ayuntamiento.

Este **ASISTENTE DE TRAMITACIÓN** accede de forma transparente a la herramienta corporativa de gestión administrativa (AUPAC), de la cual obtiene todos los datos que necesita para ser recogidos en el portal , como:

Administración del Asistente a la tramitación

Usuario: Administracion, Ayto

Tramites

Propiedades	Datos básicos	Datos suplementarios	Documentos adjuntos	Respuesta
<b>Propiedades del trámite</b>				
Titulo: Volante de empadronamiento individual				
Descripción:				
Grupo: Estadística				
Procedimiento: Volante de Empadronamiento individual				
Descripción del procedimiento en AUPAC				
Nivel de autenticación requerido : <input type="checkbox"/> Login/Pass <input type="checkbox"/> Cert. electrónico				
Aportación de solicitante: <input checked="" type="checkbox"/> Libre				
Nivel de servicio que se ofrece: <input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefónico <input checked="" type="checkbox"/> OnLine				
Requiere pago: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No				
Se debe realizar a través del intercambiador: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No				
Registrar en AUPAC: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No				
Impresión de solicitud: <input type="checkbox"/> en blanco <input type="checkbox"/> pre-rellana <input type="checkbox"/> M-400				

Guardar

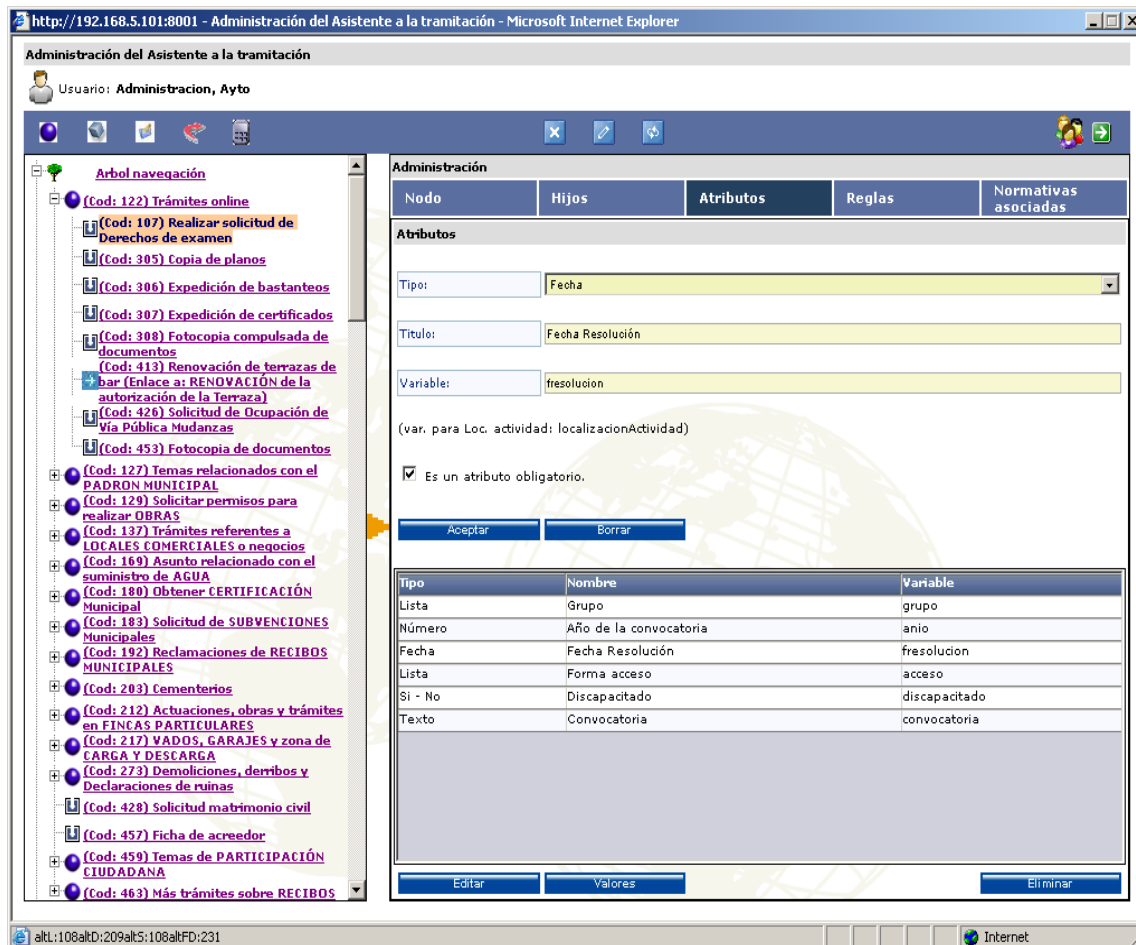
- Datos que debe de aportar el ciudadano para cumplimentar el trámite o procedimiento correspondiente.
- Documentación adjunta que se le va a requerir a la hora de efectuar la solicitud.

El **ASISTENTE DE TRAMITACION** incluye información general sobre el trámite en cuestión , el procedimiento administrativo que sigue y otra información de interés sobre el mismo.



Por otro lado, la herramienta ha permitido definir de una forma muy agradable la navegación y el dialogo con el usuario , mediante el uso de una interface más elaborada , manteniendo por encima de todo los **critérios de accesibilidad AA** exigidos al portal.

Los trámites que se definan mediante esta herramienta , son utilizables desde cualquier punto del portal , de forma que mediante una llamada o link , se enlaza la página en la que este figura con la ejecución del trámite que permite el asistente.



En estos momentos , se han definido en el **ASISTENTE DE TRAMITACION** todos los procedimientos definidos en la Ordenanza del Registro telemático.

Se han definido otros trámites en el **ASISTENTE DE TRAMITACION**, de los cuales el ciudadano puede obtener un a solicitud pre-rellena totalmente cumplimentada para **presentar directamente en el Registro municipal** .

Grúas de torre, instalación
Subvenciones. Promoción y difusión de la cultura
Muro de contención



Renovación de terrazas de bar
Reserva de aparcamiento de carga y descarga
Declaración de ruina
Garaje particular. Finca particular
Cierre Terrazas, Balcones, Rejas en vivienda
Vado de Obra. Solicitud
Alta por nacimiento
Toldos, marquesinas
Vado Horario. Actividad comercial
Agua local comercial
Garajes. Cierre de plazas
Prorroga alquiler nicho
Alquiler de nicho
Recibos venta ambulante
Solicitud de ocupación de vía pública, Puestos Públicos
Anulación y devolución de ingresos->Recibos Mercados (Anulación)
Baja en el padrón
Cambio de domicilio
Alta en el padrón
Garaje, obra e instalación
Cambios de titularidad
Recibos mercados
Reforma de edificios (rehabilitación, ampliación ,etc.)
Baja de agua en vivienda
Contenedores
Rótulos
Construcción de edificios
Construcción Nave y acondicionamiento Actividad
Licencia para Proyecto de Instalación
Obra menor en local comercial (Edificio catalogado)
Garaje particular. Licencia de uso en local
Obra menor en local comercial (Edificio no catalogado)
Cambio titular sepultura
Certificado de empadronamiento
Ficha de acreedor
Cambio de titularidad en locales comerciales sin cambio de actividad
Primera ocupación de edificios
Valla, instalación
Vado de Entrada a Garajes. Solicitud
Alta de acometida de agua en vivienda unifamiliar
Aperturas sin obras mayores
Aire acondicionado. Instalación
Aperturas local comercial - obras mayores
Calefacción, instalación





Baja por defunción
Demoliciones y derribos
Agua de obra
Derivaciones redes aguas y saneamiento
Instalación de Gas en Edificios
Segregación de fincas
Cambio de titular en el agua en calidad de inquilino
Recibos vado
Subvenciones. Fundación deportiva municipal
Cierre de Fincas, Solares o Parcelas
Ascensores y elevadores, instalación
Musica. instalación, puesta funcionamiento
Infracciones de tráfico
Anulación y devolución de ingresos->Recibos Vado (Devolución)
Anulación y devolución de ingresos->Recibos Mercados (Devolución)
Maquinaria industrial. instalación
Andamio, instalación
Caseta de aperos
Terraza. Instalación (Locales Comerciales, Hosteleria, Bares)
Agua comunidad
Acopio de materiales
Construcción Nave Sin acondicionamiento Actividad
Obra mayor local comercial (para instalación de actividades)
Construcción de vivienda unifamiliar
Renuncia prorroga alquiler nicho
Certificado de signos externos
Baja de agua en local comercial
Cambio de titular en el agua en un local comercial
Cambio de titular en el agua en calidad de dueño
Garaje particular. Puesta funcionamiento
Licencias de aperturas de garajes
Anulación y Devolución de Ingresos->Recibos Vado (Anulación)
Anulación y Devolución de Ingresos->Recibos Venta Ambulante

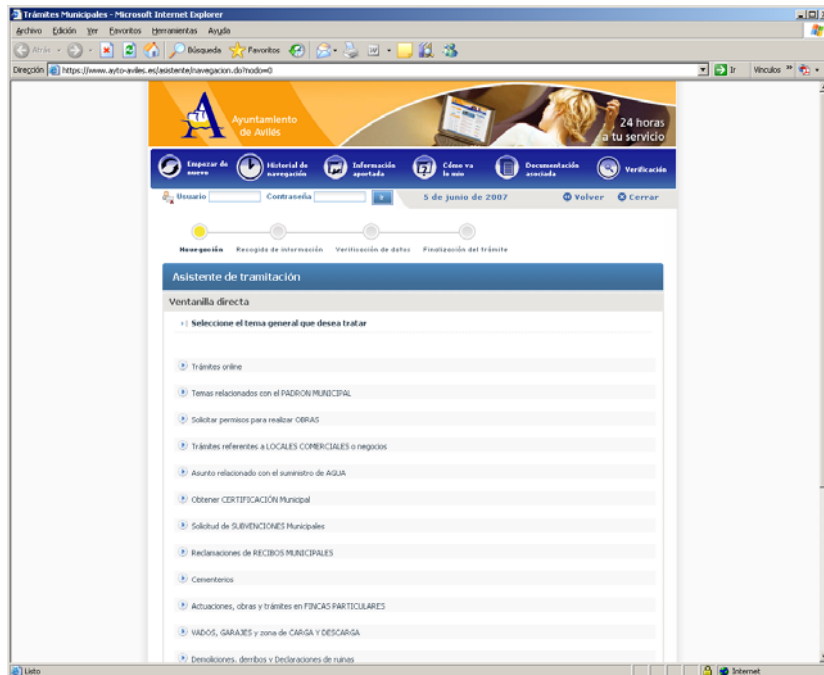
Una característica relevante del **ASISTENTE DE TRAMITACION** es que permite definir una **navegación asistida con el ciudadano** , realizando preguntas simples de un carácter no técnico , de modo que durante la navegación , vaya recogiendo los datos que necesita a la vez que **identifica el TRAMITE o PROCEDIMIENTO** que realmente quiere realizar el ciudadano:

Es decir que el **usuario NO NECESITA saber el nombre del trámite que va a realizar** , sino simplemente explicar lo que realmente necesita.

Entre los trámites administrativos que están incorporados en el registro telemático y aquellos otros definidos para que el ciudadano obtenga una solicitud prerrellena , para



entregar en el registro municipal , en el asistente se **recogen 95 trámites** que se pueden realizar en el portal [www.aviles.es](http://www.aviles.es).



### 3 Resultados

El proyecto está operativo desde el día 8 de Mayo de 2007.

El resultado de la ejecución del proyecto ha sido **una herramienta orientada al servicio** y cuyas características de diseño , contenidos y accesibilidad , merecieron que ocupase la **posición 13 entre 138 Webs de Ayuntamientos de España mayores de 50.000 habitantes**, en el estudio publicado por el Cyber-Pais el Jueves 19 de Julio de 2007.

El resumen de los resultados obtenidos es:

1. Características de nivel de servicio.
  - a. Identidad de acceso según lo indicado el Artículo 13 de la LAECSP y siguientes:
    - i. DNI electrónico
    - ii. Certificados reconocidos como CA
    - iii. Usuarios/password
    - iv. Acceso libre
  - b. Registro Telemático según lo indicado el Artículo 24 de la LAECSP
  - c. Pasarela de Pagos (TPV).



- d. Archivo electrónico de Documentos según lo indicado el Artículo 31 de la **LAECSP**
  - i. Archivo electrónico
  - ii. Verificación documental.
- e. Accesibilidad AA
- 2. Espacio Público:
  - a. Estructura de Ramas del Documento Arbol de contenidos.
- 3. Contenidos de Servicios
  - a. Servicios de e-administración
    - i. Asistente de tramitación
      - 1. Trámites de registro telemático
      - 2. Trámites definidos en la navegación.
    - ii. Espacio Privado Carpeta ciudadana:
      - 1. Expedientes. Consulta de estado y de los trámites efectuados según lo indicado el Artículo 37 de la **LAECSP**
      - 2. Multas y recibos.
  - b. Servicios relacionados con las actividades deportivas
    - i. Consultas
    - ii. Reservas
    - iii. Pagos
- 4. Otros Servicios
  - a. Buscador avanzado de trámites y contenidos del portal
  - b. Acceso a Bases de datos de asociaciones y recursos
  - c. Callejero
  - d. Blogs
  - e. Consulta de convocatorias, becas , ...
  - f. Altas en servicio SMS
  - g. Avisos y sugerencias
  - h. Descargas de documentos oficiales
  - i. Descargas de software
- 5. Espacio asociativo