

## Aplicación de “EXPERT@” al área de URBANISMO

### Aunando Tecnología y Gestión del Conocimiento

El área de Urbanismo es una de las más beneficiadas con el uso de esta novedosa solución. La **plataforma EXPERT@** aúna tecnología y conocimiento para gestionar, (interaccionando entre los distintos “actores” y en modo **multicanal**), la práctica totalidad de los asuntos que se tramitan en estas unidades administrativas u organismos gestores.

- Gestión del conocimiento
- Ventanilla Virtual
- Carpeta Ciudadana
- OAC /SAC
- Asistente del funcionario
- Entradas asistidas
- Gestor inteligente de tareas

En su conjunto, es una de las áreas que presentan una mayor variedad y dificultad en la gestión de los procedimientos. “**EXPERT@**”, además de ser una solución tecnológica que resuelve los procedimientos desde la solicitud hasta el archivo, aporta la base de conocimiento que asiste en todo momento (a modo de sistema experto) a los distintos interlocutores.

“**EXPERT@**” dispone de un sistema extraordinariamente flexible de personalización de trámites a distintos niveles, que permite adaptarse con facilidad a la estructura y comportamientos reales de cada organismo. Por ejemplo:

- **Tipología de Trámites:** Opcionalmente podremos tratarlos a un nivel genérico, como: “Licencia de Obra Mayor” o a un nivel más pormenorizado “Licencia de Obra de Nueva Construcción”, “Licencia de Obra Mayor de Rehabilitación”, etc.
- **Sobre la casuística documental recogida en el trámite:** Permite distintos niveles de concreción o desglose.
- **Los contenidos** de las hojas informativas, formularios de solicitudes, informes ..., se generan mediante formatos virtuales en el acto, a partir de la Base de Datos de Conocimiento.
- Los **diálogos interactivos** son totalmente personalizados al tiempo que conservan sus propiedades de reusabilidad para el intercambio automatizado de conocimiento entre las distintas instalaciones usuarias.
- **Para los actores participantes en el desarrollo del trámite:** Se trata de un sistema abierto, que facilita y propone, permitiendo en todos los casos decidir a los protagonistas o usuarios que intervienen en cualquier fase de los procedimientos.
- **Recopilación de la legislación** aplicable nacional, autonómica y local. Las bases de datos Legales se actualizan de forma permanente utilizando para ello distintas fuentes, como: “WestLaw” de Aranzadi o “El Consultor de los Ayuntamientos”.
- **Interacción con otras áreas o departamentos.** La gestión de una licencia de obras puede conllevar la realización de otros asuntos: Licencia de ocupación de la vía pública por materiales de obras, licencia de instalación de grúa, un cambio de titularidad, autoliquidación de tasas, etc. Al solicitante se le habilita la posibilidad de ver e interactuar con los distintos “Asuntos Relacionados”.

**EXPERT@ gestiona tanto los canales (*telemático, presencial, e010, ...*) de atención a los interesados como la total automatización de los procedimientos internos, asistiendo paso a paso a los distintos interlocutores en sus objetivos y funciones respectivas.**

**Ejemplo de trámites presentes en la plataforma EXPERT@ correspondientes a Urbanismo y Medio Ambiente.**

Cada uno de estos trámites incluye una amplia casuística que nos permite cubrir múltiples variaciones, sin tener que aumentar el número de asuntos.

- Comunicación Previa de Inicio de Obras u Otras Actuaciones Urbanísticas Análogas.
- Comunicación del Desistimiento de la Solicitud, formulado por el interesado, con anterioridad a la concesión de la licencia urbanística o autorizadora de la actividad.
- Comunicación de la Renuncia a la Licencia Urbanística o autorizadora de la Actividad.
- Consulta Previa sobre Establecimientos, Actividades e Instalaciones.
- Solicitud de Modificación de Actividad autorizada mediante Licencia de Apertura y Puesta en Funcionamiento.
- Solicitud de Prórroga del Plazo de Licencias de Obras u Otras Actuaciones Urbanísticas Análogas.
- Certificado Declarativo Identificativo del Objeto Impositivo del que se solicita Bonificación en el Impuesto de Bienes Inmuebles.
- Comunicación de actuaciones que puedan suponer Infracciones Urbanísticas y/o Medio Ambientales.
- Solicitud de Informe de Compatibilidad Urbanística Previa a la presentación de la solicitud de Autorización Ambiental Integrada en la consejería competente.
- Solicitud de Informe de Compatibilidad Urbanística Previa a la presentación de la Solicitud de Autorización Ambiental Unificada en la consejería competente.
- Licencia de Parcelación en Suelo Clasificado como Urbanos o Urbanizables.
- Solicitud de Certificado Declarativo de No Necesidad de Licencia Parcelación o Segregación.
- Licencia de Segregación en Suelo Clasificado como No Urbanizable.
- Licencia Obra Menor.
- Licencia Obra Mayor de Rehabilitación.
- Licencia Obra Mayor de Reconstrucción.
- Licencia Obra Mayor de Demolición.
- Solicitud Visita de Inspección Técnica Municipal, por derribo de finca, sin que se prevea una construcción inmediata en el solar o terreno resultante.
- Licencia Obra Mayor de Nueva Construcción.
- Licencia de Ocupación.
- Licencia de Apertura y Puesta en Funcionamiento, de Nueva Implantación, de actividades sometidas a calificación ambiental.

- Licencia de Apertura de Actividad Inocua de Nueva Implantación.
- Licencia de Apertura y Puesta en Funcionamiento de Actividad - De Nueva Implantación - que sin ser Inocua, tampoco se encuentra recogida en el Anexo I de la Ley 7/ 2007 de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.
- Licencia De Apertura y Puesta en Funcionamiento, de Nueva Implantación, de Actividades sometidas a Autorización Ambiental Integrada.
- Licencia De Apertura y Puesta en Funcionamiento, de Nueva Implantación, De Actividades Sometidas a Autorización Ambiental Unificada.
- Licencia de Instalación y Puesta en Funcionamiento de Torre Grúa Desmontable con motivo de obras.
- Desplazamiento de Torre Grúa Desmontable en la Misma Obra.
- Licencia de Instalación de Anuncios, Rótulos, Marquesinas, Placas u otros análogos.
- Licencia de Calicatas y Zanjas en terrenos de Uso Público.
- Licencia Genérica de Otras Actuaciones Urbanísticas.
- Licencia de Ocupación del Dominio Público con materiales, escombros, contenedores, vallas y otros elementos análogos.
- Licencia de Ocupación del Dominio Público con mesas, sillas, sombrillas y otros elementos análogos con finalidad lucrativa.
- Licencia de Ocupación para Actividades Recreativas y Espectáculos Públicos Ocasionales – cuyo desarrollo no sea en establecimientos públicos fijos o eventuales –, se celebren en Vías o Terrenos objeto de la Legislación de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en zonas de Dominio Público y en Espacios Abiertos de Aforo Indeterminado.
- Licencia de Ocupación del Dominio Público Con Mercancías de Establecimientos Comerciales e Industriales
- Licencia de Ocupación del Dominio Público para la Distribución Dinámica de Publicidad Comercial Impresa o en Otros Formatos Análogos.
- Comunicación de Cambio de Titularidad de Licencias de Apertura y Puesta en Funcionamiento.
- Comunicación de Cambio de Titularidad de Licencias de Obras, Ocupación u Otras Actuaciones Urbanísticas Análogas.
- Solicitud de Prestación de Servicios de Recogida de Enseres Voluminosos a Domicilio.