

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Valencia consolida su apuesta de transformación en *Smart City* a través de la plataforma “VLCi-Valencia Ciudad Inteligente”

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Las necesidades cambiantes y cada vez más sofisticadas de los ciudadanos exigen una nueva respuesta por parte de todas las administraciones públicas. Todo ello requiere un compromiso por parte de los poderes públicos.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Acercar los servicios a la ciudadanía a través de la integración de los mismos en una plataforma tecnológica que permita el conocimiento y los datos compartidos, la participación y una mayor innovación.

COSTE APROXIMADO:

El proyecto inicial tiene un presupuesto base de licitación de 4.8 millones de euros para que sea implementado en un período de 4 años.

TERRITORIO:

Ciudad de Valencia.

PÚBLICO DESTINATARIO:

El proyecto se enmarca dentro de la Estrategia Valencia 2020 y, más concretamente en el Pacto Local por la innovación, el cual apuesta por una red relacional de gobierno en el que se incorporen conocimientos de diferentes sectores sociales. Así, además de los destinatarios naturales del programa, los ciudadanos, esta plataforma aúna la participación de universidades, asociaciones empresariales, centros tecnológicos, centros de investigación y organismos públicos como la Cámara de Comercio de Valencia y el Puerto de Valencia.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Valencia

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

“Valencia Ciudad Inteligente” es un programa que pretende desarrollar a través de una plataforma digital una serie de servicios públicos digitales que permitan mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de los servicios

prestados a los ciudadanos. Esta plataforma sirve como lugar de almacenaje, procesamiento y reutilización de datos e información que luego es utilizada por las instituciones públicas para relacionarse con los ciudadanos de manera digital, ofreciendo servicios municipales más ágiles, con menos trámites y más inclusivos.

Así, la plataforma de datos permite crear diferentes políticas públicas de participación y gobierno abierto.

Por un lado, se desarrolla una aplicación móvil (AppValència) que da la posibilidad a los ciudadanos de consultar información relevante del ayuntamiento y realizar trámites municipales online. Entre estos trámites se encuentran:

- Conocer qué servicios se encuentran cercanos a la geolocalización móvil del dispositivo (por ejemplo, autobuses, bicicletas, museos, bibliotecas, contenedores de reciclaje, etc.).
- Acceder a la oficina electrónica para realizar trámites del padrón municipal, cita previa para ser atendidos en determinados servicios municipales, pago de tasas o precios públicos.
- Permite ser una vía de comunicación con los ciudadanos, pues se pueden comunicar incidencias de la vía pública o de servicios municipales para que se conozcan por parte del consistorio.
- Alertas sobre el consumo de agua en cada uno de los hogares, para un mejor control del consumo y las posibles restricciones que puedan existir en épocas de sequía.
- Mapas interactivos para conocer la ciudad y mejorar la movilidad.
- Alertas personalizadas sobre tráfico y emergencias.
- Información de la ciudad y de la actualidad que se desarrolle dentro de ella.
- Recomendación de otras aplicaciones por parte del ayuntamiento.

Por otro lado, la plataforma digital que maneja y gestiona los datos alberga el directorio y control de la web de transparencia, donde se pone a disposición de la ciudadanía la información de la actividad municipal que los ciudadanos necesitan o desean conocer.

Se complementa este servicio con el apartado de Gobierno Abierto y participación ciudadana. Desde esta plataforma se articulan todos los planes y programas relacionados con el Gobierno Abierto y con la interrelación entre los ciudadanos con la administración municipal y de los primeros entre sí.

El portal del Gobierno Abierto es la herramienta para desarrollar de manera eficaz la participación, colaboración y transparencia que se exigen para mejorar la calidad de los servicios públicos municipales. Es una apuesta por un cambio en la forma tradicional de relacionarse con los ciudadanos y de gestionar la información municipal para que sea beneficiosa para todas las partes.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

En primer lugar, encontramos las dificultades técnicas de diseñar una plataforma digital que permita el almacenamiento de datos y su reutilización suficientemente desarrollada como para permitir la interoperabilidad de los diferentes departamentos de la ciudad. En este sentido, era necesario unificar los formatos de desarrollo de la plataforma para que se pudiera recoger en una sola plataforma o aplicación información relativa tanto a servicios municipales como el transporte o el padrón. Por otro lado, esta misma información debe estar disponible de tal manera que los usuarios también puedan utilizarla y sea beneficiosa para ellos.

En segundo lugar, existe una barrera a la información respecto a la existencia de la aplicación móvil y el portal de transparencia y datos abiertos que dificultan la utilización por parte de los ciudadanos. La campaña tanto de información para dar a conocer este programa, como de incentivación del uso de estas tecnologías, son fundamentales para el éxito de la plataforma “Valencia Ciudad Inteligente”.

IMPACTO:

El desarrollo de la base de datos sobre la que se sustenta cada una de las plataformas y programas que componen el proyecto de “Valencia Ciudad Inteligente” permite la gestión adecuada del conocimiento y de la información para el correcto funcionamiento de servicios municipales.

Esta gestión adecuada del conocimiento le va a permitir la mejora en el flujo de información tanto dentro de la propia administración como en sus relaciones con los ciudadanos. Se hace una comprensión integral de los datos para que sean compartidos por los ciudadanos y las instituciones de la ciudad y crear redes que permitan conocer mejor los servicios y ofrecer mejores soluciones a la ciudadanía.

La plataforma “VLCi-Valencia Ciudad Inteligente” permite reunir un gran número de datos e información que luego son utilizados para crear servicios al ciudadano. Uno de ellos sería la aplicación AppValència, la cual está diseñada para ser un instrumento de reducción de trámites de los ciudadanos con la administración pública local. Además, la aplicación también es un vínculo de unión entre ciudadanos particulares, que pueden relacionarse entre sí, dar a conocer información relevante para la ciudad y presentar negocios propios de la ciudad que se incluyan en el entramado socioeconómico de la ciudad.

Esta plataforma, por tanto, permite conocer mejor la información municipal y aquellos trámites que están a disposición de los ciudadanos, hacer recomendaciones de actividades, transporte y ocio dentro de la ciudad y facilitar la interacción con el espacio público municipal.

La plataforma, además, es el instrumento para desarrollar las actuaciones de Gobierno Abierto dentro de la

ciudad, siendo la sede de la página de transparencia y Gobierno Abierto del gobierno municipal, donde se recogen los datos abiertos y los procedimientos de participación ciudadana.

La labor realizada por el ayuntamiento de Valencia para la transformación de la ciudad en *Smart City* ha sido reconocida con diversos premios. En 2015, recibió el premio a la mejor Aplicación Móvil del “V Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos”, organizado por el Club de la Innovación, y, en 2017, consolidó su trayectoria con el X Premio de la asociación ASLAN (Asociación de proveedores de redes, internet y telecomunicaciones) a las administraciones públicas en la categoría de servicio ciudadano por la repercusión de la plataforma al completo como instrumento de interrelación y participación de la administración valenciana con los ciudadanos.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

La implantación del proyecto se inició en julio de 2014, una vez aprobado el proyecto y licitado el concurso para el desarrollo de la plataforma digital. En octubre del mismo año estaba desarrollada la plataforma y dos meses después el Portal de Transparencia y Datos Abiertos. Actualmente, se encuentra en fase de integración de los servicios dentro de la plataforma.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

[Plataforma Valencia Ciudad inteligente](#)

[Inndea Valencia](#)

[X Premio asociación ASLAN a las administraciones públicas. Premio al servicio ciudadano 2017](#)

[V Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos \(CNIS\). Premio mejor App pública 2015](#)

[Premios SMART CITIES 2015, Fundación Socinfo](#)