



RELATO SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS 2018

Introducción

Barcelona trabaja para convertirse en una **ciudad con más vivienda pública y menos vehículo privado, más zonas verdes, más sostenible y democrática, más espacios donde podernos ganar la vida, y más escenarios donde la ciudadanía se implique, se exprese y se empodere**. Y todo ello pasa, necesariamente, por una tecnología que sitúe a las personas en el centro y que promueva la democratización de los cuatro ámbitos en los que transcurre la vida cotidiana de los ciudadanos y ciudadanas: cada mañana, salimos del lugar donde vivimos —vivienda— para desplazarnos —movilidad— a otro lugar donde ganar un salario o gastarlo —mercado—, y después, dedicamos un tiempo al ocio, la cultura, la educación o la participación —ágora.

Queremos garantizar el derecho a la ciudad digital en cada uno de estos cuatro ámbitos, y nos proponemos **convertir la tecnología en una aliada para conseguir los derechos sociales fundamentales** y dar respuesta a los principales retos que tiene en la actualidad la ciudad, como por ejemplo la gentrificación.

Plan Barcelona Ciudad Digital

El plan **Barcelona Ciudad Digital** promueve la resolución de los retos de la ciudad y la ciudadanía a través de un uso más democrático de la tecnología, impulsando la innovación tecnológica y digital para un **gobierno más abierto**, como herramienta para el desarrollo de una **economía plural** que fomente la **transformación social y ambiental**, teniendo siempre en cuenta el **empoderamiento de la ciudadanía**. Este es un plan transversal y de tipo paraguas que dicta las líneas generales de la política tecnológica en tres grandes ámbitos:

a. Transformación digital

Utilizar la tecnología y los datos para transformar la forma de trabajar de la propia organización municipal y ofrecer unos servicios mejores y más asequibles.

b. Innovación digital

Apoyar el emprendimiento, promover la innovación empresarial y fomentar la inclusión en la economía digital.

c. Empoderamiento digital

Fomentar la cultura digital, promover una sociedad más justa y, al mismo tiempo, más preparada en el uso de las nuevas tecnologías, para hacer frente a las desigualdades sociales y potenciar los espacios de participación en el gobierno de la ciudad.

La digitalización abierta y el desarrollo ágil de servicios en el Ayuntamiento de Barcelona

Con esta medida de gobierno, el Ayuntamiento busca transformar la propia organización municipal con el objetivo de proporcionar a la ciudadanía servicios para interactuar con la Administración de forma más eficiente y ajustada a sus necesidades reales. Establece el uso de métodos de desarrollo ágil, promueve la soberanía tecnológica aumentando el uso del *software* libre, e impulsa



The right
to the (smart) city

un nuevo marco para la contratación de los servicios de base tecnológica y las pautas para el uso ético de los datos.

Medida de gobierno para el uso ético de los datos

La revolución digital es también la **revolución de los datos**. La ciudad se ha convertido en un espacio de producción masiva de datos en tiempo real: el 90 % de los datos que generamos hoy en día, como ciudad, no existían hace tres años, y las nuevas tecnologías como la 5G y el internet de las cosas aumentan dicha tendencia.

Barcelona proporciona una visión global del plan de gestión de datos del Ayuntamiento y de los cambios propuestos para ponerlo en práctica; expone la estructura de gobernanza de esa gestión de datos, los valores fundamentales para asegurar la soberanía, la privacidad y la seguridad de los datos, y también presenta las acciones orientadas a la valoración interna y externa de los datos, una orientación eminentemente práctica basada en el establecimiento de proyectos específicos con una hoja de ruta, un presupuesto y un calendario.

Para alcanzar estos objetivos, se crea la nueva **Oficina Municipal de Datos**, que trabaja para la captación y el almacenamiento de los datos; la analítica y las predicciones en todos aquellos ámbitos de interés para la gestión de la ciudad (demografía, tráfico, hábitos culturales, residuos, calidad del aire, opinión de los ciudadanos y ciudadanas, viviendas vacías...), y, por último, la comunicación y difusión externa de todos los resultados.

Estrategia de impulso de los servicios digitales

En esta medida de gobierno, el Ayuntamiento se propone utilizar las tecnologías de la información y las telecomunicaciones para conseguir las condiciones adecuadas para la creación del máximo valor en la prestación de servicios públicos. En este marco, se desarrolla una estrategia que permite acelerar el proceso de digitalización de los servicios, y se pretende conseguir equilibrar el esfuerzo de transformación con una mayor consecución de valor en el servicio público. Se trata de anticiparse, proponiendo soluciones, herramientas y recursos, a los importantes retos que supone la transformación digital, tanto en el ámbito interno, para transformar los sistemas tecnológicos y la estructura del modelo de gestión, como en el ámbito externo, para ofrecer una renovada cartera de servicios digitales.

La nueva ordenanza reguladora de la Administración electrónica

Establece los instrumentos necesarios para la implantación de la gestión pública en soporte electrónico y facilita la simplificación, agilidad y eficacia de los procedimientos. Este cambio de paradigma, del papel a la relación telemática, contribuirá a la proximidad, a prestar un servicio más efectivo y a garantizar la transparencia y la participación ciudadana.

Entre otros aspectos, regula los canales de acceso electrónico a la Administración, como el portal de internet, el registro electrónico único o el canal de atención telefónica, y regula los sistemas de identificación y firma electrónica tanto de la ciudadanía como de la Administración municipal.



Las guías para la transformación digital

Para ayudar a impulsar este gran proceso de transformación dentro del Ayuntamiento, se han creado unas **guías de transformación digital, que son públicas y compartidas**:

[Guías de digitalización abierta del Ayuntamiento de Barcelona](#)

Ámbitos

Vivienda

Combatir la gentrificación y la expulsión residencial son retos de primer orden que suponen actuar en diferentes niveles, y uno de ellos es desde el ámbito tecnológico. En muchos centros urbanos, el aumento de los precios de los alquileres o la sustitución informal del uso residencial por actividades como el alojamiento turístico ilegal está provocando la expulsión masiva de las clases populares, hasta el punto de poner en peligro su diversidad social y funcional.

Barcelona apuesta por la tecnología, los datos abiertos y la innovación como herramientas de apoyo al progreso en la protección del derecho a la vivienda de la ciudadanía. Con herramientas y políticas nuevas, se consigue incrementar el parque de vivienda pública y se avanza hacia un parque de vivienda privada más asequible para todos. Todo ello, mediante iniciativas como la colaboración público-privada o proporcionando ayudas para rehabilitar los hogares de personas con vulnerabilidad, entre otras. Además, para dotar de un marco eficiente a todos estos proyectos, se ha creado el **Instituto Municipal de la Vivienda y Rehabilitación de Barcelona**, que consigue racionalizar recursos, aglutinar esfuerzos y potenciar la capacidad de los servicios de vivienda de la ciudad.

Políticas de vivienda desde la óptica metropolitana

Barcelona ofrece distintas herramientas innovadoras que permiten analizar y detectar tendencias dentro del ámbito metropolitano, con el objetivo de diseñar políticas públicas de vivienda.

El **Observatorio Metropolitano de la Vivienda** centraliza, integra y analiza la máxima cantidad de datos estadísticos sobre la vivienda en el ámbito metropolitano para obtener datos sobre alquileres, compra-venta de pisos vacíos y rehabilitación de viviendas, entre otros.

Una de las piezas fundamentales para la captura, gestión, transformación e integración de los datos, así como para su análisis, es la plataforma corporativa **CityOS**, una plataforma de analítica avanzada de datos que permite una visión unificada de la información sobre la ciudad.

En la actualidad, CityOS se está alimentando de los datos de las transacciones, es decir, datos de compra y venta de viviendas, con el propósito de que la Oficina Municipal de Datos pueda elaborar estudios y previsiones a fin de definir estrategias para mejorar los servicios que el Ayuntamiento proporciona a la ciudadanía.

Una ciudad para quedarse

Nos imaginamos una ciudad donde los barceloneses y barcelonesas podamos acceder a la oferta de vivienda pública y de alquiler asequible, y donde tengamos la opción de permanecer en nuestros barrios, evitando la gentrificación y la expulsión residencial. En este escenario, desde el Ayuntamiento de Barcelona impulsamos varias iniciativas.

Una de ellas es **Vivienda Metrópolis Barcelona**, un nuevo operador metropolitano que permitirá incrementar la oferta de alquiler asequible con la colaboración de entidades públicas y privadas. Al mismo tiempo, seguimos impulsando la **Bolsa de Vivienda de Alquiler en Barcelona** y la campaña «Tú tienes la llave», que trabaja para que el alquiler sea responsable y seguro, tanto por parte del propietario como del inquilino, ofreciendo a ambos condiciones con garantías.

Para fomentar la vivienda digna, apostamos por **Ayudas a la Rehabilitación**, proyecto que impulsa la remodelación de viviendas y edificios, con la obligación de los propietarios de mantener las mismas condiciones económicas antes y después de la rehabilitación, o la prórroga de los contratos hasta un mínimo de cinco años.

Teniendo en cuenta que hablamos de procesos largos, el Ayuntamiento propone paralelamente **APROP (Alojamientos de Proximidad Provisional)**, un nuevo modelo de alojamientos de construcción rápida, sostenible y de calidad para agilizar así las necesidades de vivienda pública en Barcelona y hacer frente a la expulsión de los vecinos de sus barrios.

Consulta la información urbanística

Para facilitar a la ciudadanía y a los profesionales la búsqueda de información urbanística, se ha creado una nueva herramienta, el **Portal de Información Urbanística (PIU)**. Este portal integra en un mismo aplicativo la información sobre el planeamiento vigente y el patrimonio arquitectónico, que se ha transcrito sobre un plano urbanístico adaptado al estándar cartográfico europeo ETRS89.

Se puede acceder a la información directamente sobre el plano o bien mediante las búsquedas convencionales. La búsqueda es ágil e intuitiva, y ofrece diferentes herramientas y acciones que facilitan su filtrado.

El proyecto ha sido desarrollado como diseño web adaptativo, de modo que permite la consulta desde cualquier dispositivo.

Una gestión mejor y más fácil de la autoridad para el bien común

Autoritas es un sistema de gestión de la disciplina municipal. Cada año, el Ayuntamiento de Barcelona lleva a cabo un gran número de inspecciones, y esta herramienta permite a los técnicos una mejora en la organización, ergonomía y usabilidad de la gestión de expedientes, para facilitar el trabajo y la toma de decisiones. Asimismo, permite contar con una información abierta, transparente y en tiempo real.

Barcelona es calidad de vida

Queremos que Barcelona sea una ciudad cuyos ciudadanos y ciudadanas perciban un grado elevado de **calidad de vida**, y que, por lo tanto, sientan que forman parte de una ciudad **agradable**. Dado el marco tecnológico actual, la calidad de vida en las ciudades está muy estrechamente ligada a las políticas que conducen a una ciudad inteligente.



**The right
to the (smart) city**



En este sentido, por medio del proyecto **Grow Smarter**, en el que participan tres ciudades faro, se integran distintas soluciones para una ciudad inteligente en energía, infraestructura y transporte. Se pretende demostrar que estas soluciones, un total de doce, son las ideales para que una ciudad se convierta en referente en la gestión de la energía, las infraestructuras y el transporte. Barcelona es una de esas ciudades faro, junto con Estocolmo y Colonia, donde se han integrado diferentes soluciones en colaboración con empresas privadas y públicas. En la actualidad, se están evaluando las soluciones aplicadas desde el punto de vista técnico y económico.

Las soluciones resuelven retos urbanos comunes, y están enfocadas a la mejora en la eficiencia energética: la renovación de los edificios existentes, la integración de infraestructuras TIC incorporadas en elementos urbanos y la movilidad sostenible.

El **Atlas de Biodiversidad** ofrece un conjunto de mapas para mostrar algunos de los datos más relevantes de la biodiversidad de Barcelona: los árboles de las calles, las plantas que viven en los espacios verdes y los pájaros que anidan en la ciudad.

Mantenimiento de la ciudad

El Ayuntamiento de Barcelona ha desarrollado la plataforma SewerNet para la gestión global del drenaje urbano (alcantarillado) de la ciudad. Se trata de una herramienta multicriterio con *software* libre que permite optimizar las tareas de mantenimiento preventivo de la red de alcantarillado de inspección y limpieza, asegurando su funcionamiento operativo. Es un proyecto de éxito que la ciudad puede compartir con otros municipios.

Movilidad

Los hábitos de movilidad que se han impuesto en los últimos cincuenta años están evolucionando hacia nuevas formas de desplazarse más saludables y que permiten recuperar el espacio público para la ciudadanía. Barcelona está adaptando su espacio urbano para garantizar un reparto de espacio para los distintos medios de transporte más equitativo, abriendo espacios de circulación a los ciclistas, mejorando la red de autobús y dando prioridad a las personas que se desplazan a pie, con la ampliación de aceras y calles pacificadas que ofrezcan confort y seguridad.

Es imprescindible fomentar una movilidad sostenible, accesible, segura e inteligente para los peatones y los ciclistas, con facilidad para llegar a todas partes en un transporte público eficiente, limpio y al alcance de todos.

Bicicleta

Ir en bici es sinónimo de vida saludable y respeto por el medio ambiente. Desplazándose en bicicleta no se contamina, no se genera ruido y se libera espacio público. Además, utilizando la bici ahorramos tiempo y costes.

Con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de movilidad de la ciudadanía, a principios de año se desplegará el nuevo servicio de **Bicing**. Ofrecerá mayor cobertura territorial y un incremento del número de bicicletas, eléctricas y mecánicas, y de estaciones dotadas de nuevos mecanismos de acceso.

Parquímetros inteligentes

Barcelona innova en la regulación del estacionamiento en las calles de la ciudad. En 2019, nuevos parquímetros inteligentes mejorarán la gestión de la movilidad sostenible de la ciudad, y serán instalados sin interrupción del servicio.

El diseño innovador de los nuevos parquímetros es fruto de las necesidades específicas de la movilidad de Barcelona, y ha sido posible gracias a la colaboración público-privada.

El nuevo parquímetro está concebido para ser un agente que contribuya a la mejora de la calidad del aire. Así, contará con el reconocimiento del distintivo ambiental de los vehículos, lo que abre la puerta a aplicar políticas tarifarias específicas en relación con los episodios de contaminación.

Fruto de la escucha activa entre los usuarios, los parquímetros inteligentes de Barcelona conectan con las aplicaciones municipales de estacionamiento regulado **apparkB** y **areaDUM**, aportando a los usuarios aún mayor flexibilidad para interactuar con **AREA** e incrementando las posibilidades del sistema a nivel global y la multicanalidad. Todo este nuevo diseño ha sido pensado en beneficio de los usuarios, quienes ganarán en comodidad y ahorro de tiempo.

Movilidad sostenible

Car sharing, motor sharing, bike sharing, car pooling... Estos servicios de movilidad cada vez son más frecuentes en las ciudades. El **MAAS (Mobility as a Service)** da respuesta a esta realidad. La prestación del servicio **MAAS** permitirá un nuevo impulso a la integración del transporte público y privado, garantizando un ecosistema más equilibrado, sostenible y responsable para la vida cotidiana de las personas.

Consiste en la integración de varios medios de transporte en un único servicio accesible para la persona usuaria bajo demanda, e incorporando también el pago.

En Barcelona, en vehículo eléctrico

En la actualidad, el coche eléctrico nos permite reducir las sustancias contaminantes del aire que contribuyen al cambio climático, así como la contaminación acústica de la ciudad y los problemas de salud asociados.

El proyecto **NeMo** fomenta la interoperabilidad del vehículo eléctrico mejorando la accesibilidad, por parte de la persona usuaria, a la infraestructura de recarga mediante la tecnología, y con una interconectividad B2B mayor y más amplia.

El proyecto **Electricif** persigue la mejora del rendimiento de los vehículos eléctricos, así como su integración en el sistema de transporte de la red eléctrica, ayudando a mejorar la sostenibilidad global.

Movilidad conectada

En la actualidad, los vehículos de transporte están más conectados entre sí, son más cooperativos y automáticos. Vivimos en un contexto en el que los niveles de información, el intercambio de datos y el grado creciente de automatización están aumentando.

Barcelona participa en la implantación de soluciones innovadoras en la gestión de sus servicios de movilidad, para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y maximizar su protección.



The right
to the (smart) city



El proyecto **C-MOBILE** es una de estas soluciones: impulsa la implantación tecnológica en los diferentes medios de transporte de la ciudad de Barcelona, a fin de reducir el impacto medioambiental del transporte por carretera y las incidencias viarias. El principal objetivo de este proyecto es asegurar una red viaria segura, limpia, eficiente y sostenible, sin dejar de lado las zonas urbanas complejas y una cierta atención a los usuarios vulnerables de la red viaria.

Por otra parte, estamos trabajando en el proyecto **Autonomous Ready** para el desarrollo y la implementación de una metodología para la reducción drástica de la siniestralidad en los entornos urbanos. Se quieren desarrollar aspectos relacionados con el concepto de ciudad segura a través de iniciativas como la promoción del uso de vehículos no motorizados, el incentivo del uso de sistemas de ayuda a la conducción para proteger a los usuarios vulnerables, o la gestión de la movilidad basada en la conectividad, comunicando cualquier incidencia en tiempo real a los usuarios a fin de evitar accidentes.

Aprende nuevos valores de movilidad urbana

Queremos concienciar a la ciudadanía sobre la calidad del medio ambiente urbano, para promover un trasvase hacia opciones de movilidad más sostenibles y saludables. **MUV (Mobility Urban Values)** es un proyecto de investigación e innovación en fase de desarrollo. Su objetivo principal es promover cambios de comportamiento en la movilidad mediante las nuevas tecnologías y la innovación.

Mercado

La actividad económica tiene un impacto directo en la vida de las personas y en el ecosistema donde se lleva a cabo. El grado de dinamismo económico influye decisivamente en la posibilidad de desarrollarse personalmente, de generar riqueza, de reducir las desigualdades, de garantizar oportunidades para todo el mundo y de tejer una sociedad comprometida con el entorno y su gente.

Barcelona apuesta por la innovación y entiende la ciudad como escenario y plataforma de relaciones, como espacio de innovación urbana y social. Barcelona se concibe como un gran laboratorio por su talento creativo, sus comunidades ciudadanas y sus centros de conocimiento.

Un mercado pensado para el barrio

En el Ayuntamiento de Barcelona queremos potenciar el **Mercado de Sant Antoni** como un espacio orientado al barrio y al vecindario, destinando 700 metros cuadrados a usos compartidos que deben dar respuesta a sus necesidades. Se priorizará limitar la apertura de nuevos establecimientos y comercios que puedan afectar tanto a la singularidad del barrio como al comercio de proximidad, y se aplicará el plan de usos para garantizar la diversidad comercial.

El **Mercado de Sant Antoni** apuesta también por la sostenibilidad. El nuevo mercado incorpora soluciones de generación de energía renovable para reducir su impacto medioambiental, mediante el aprovechamiento de la energía geotérmica, que climatiza el conjunto del mercado.

Economía solidaria

Barcelona trabaja para ser una ciudad donde se fomente la economía y el comercio de proximidad, para favorecer las redes sociales de los barrios. En el Ayuntamiento buscamos que el dinero se mueva dentro del territorio, y por eso hemos impulsado la moneda ciudadana **rec (Recurso Económico Ciudadano)**.

El rec es una moneda exclusivamente digital que se utiliza a través de una aplicación móvil con la que se pueden hacer pagos de forma instantánea y sin dificultades, únicamente en los negocios y las asociaciones que forman parte de la red REC. Se ha introducido este sistema para cobrar parte de las ayudas destinadas a familias vulnerables, y así, al mismo tiempo, impulsar la vida y la economía del barrio.

Barcelona, con el comercio de proximidad

Entre todos, podemos contribuir a tener una ciudad donde los barrios estén más vivos y sean sostenibles y responsables.

Para promover el comercio de proximidad, hemos impulsado el proyecto **Viba Barcelona**, un sistema de fidelización que funciona de forma unificada con una tarjeta que podrá utilizarse en los establecimientos adheridos. Con la tarjeta Viba, cada vez que se compre en los mercados y comercios del barrio, se acumularán puntos, se obtendrán descuentos y se podrá acceder a promociones especiales.

La puesta en marcha de la tarjeta de fidelización se ha realizado en el barrio de Sant Antoni, y se ampliará después al resto de la ciudad. Se trata de una acción enmarcada en la estrategia para avanzar en la digitalización del comercio de proximidad de la ciudad.

Apostamos por la innovación

5GBarcelona es una alianza estratégica entre el sector público y la empresa privada para convertir Barcelona en un centro europeo de tecnologías 5G, desde donde se pueda incidir en el futuro despliegue de esta tecnología.

El objetivo principal de la alianza es posicionar Barcelona como el lugar ideal de Europa para desarrollar proyectos piloto o casos de uso que sirvan para que empresas, investigadores y ciudadanía exploren conjuntamente nuevas aplicaciones de la tecnología 5G.

Se pretende impulsar la creación de campos de pruebas basadas en el despliegue avanzado de estas tecnologías 5G en distintas zonas de la ciudad, y fomentar la creación de equipos de trabajo con las empresas pioneras y el tejido empresarial local, centros de investigación y universidades.

El Ayuntamiento de Barcelona está participando en el desarrollo de dos proyectos europeos relacionados con las tecnologías y los servicios asociados a 5G: **FLAME** y **5GCity**.

El primero, **FLAME**, permitirá que los ciudadanos tengan en sus móviles un acceso más rápido a internet mediante la tecnología Edge Computing, que consiste en acercar los servidores virtuales de aplicaciones a los usuarios, obteniendo un procesamiento de datos cercano a su origen.

El despliegue futuro de la red 5G se calcula que requerirá muchas más antenas de las existentes hoy en día en la calle. **5GCity** permite que la ciudad de Barcelona cuente con información de primera mano relativa a las posibilidades de configuración de los despliegues futuros de las



**The right
to the (smart) city**



antenas 5G. También permite evaluar la posibilidad de que una entidad pública pueda hacer de operador neutro, de modo que se asegure la cobertura y la usabilidad en toda la ciudad, independientemente de la capacidad económica de sus vecinos.

Ca l'Alíer es el nuevo Centro de Innovación Urbana de Barcelona. Su objetivo es promover la innovación desde sus vertientes social, económica, urbanística y tecnológica, promoviendo iniciativas orientadas a crear una ciudad más inclusiva y sostenible.

El **I.Lab**, con sede en Ca l'Alíer, es la apuesta de Barcelona para acelerar la innovación urbana, sostenible y social. Tiene como objetivo dar respuesta a las nuevas demandas de la ciudad y de la ciudadanía de forma abierta y colaborativa, entre el sector público, el privado, el social y el académico, y con un intercambio abierto con otras ciudades. El resultado son mejores servicios públicos para las personas, con un uso ético de la tecnología.

Barcelona también es referente en innovación social digital a través de DSI4BCN, que se conecta con Europa mediante DSI4EU, apoyando nuevos modelos de economía alternativa, compartida y colaborativa, que apuestan por tecnologías libres que respetan la privacidad digital de la ciudadanía.

Barcelona: motor de creación de *software* abierto y gratuito

Hace más de cincuenta años que el Ayuntamiento de Barcelona desarrolla *software* para su gestión diaria. Desde hace unos años, algunos de estos productos ya se diseñan desde el principio para que puedan ser aprovechados por otras administraciones y empresas con necesidades similares, y se abren a todo el mundo para que puedan ser ampliamente utilizados. Es el caso de Sentilo, la plataforma del internet de las cosas (IoT) que desarrollamos hace seis años y que, además de Barcelona, sabemos que utilizan, entre otros, la Diputación de Barcelona, la Diputación de Valencia, Terrassa, Reus y la Agencia Catalana del Agua. Sentilo ha despertado un amplio interés a nivel mundial, y ha recibido premios como el Sharing and Reuse Awards de la Comisión Europea, o el Open Awards de OpenExpo Europe.

Una ciudad con energía renovable

Barcelona Energia, **comercializadora pública de energía eléctrica**, es una herramienta que impulsamos con la voluntad de potenciar la generación energética renovable en la ciudad, a fin de contribuir a la transición hacia un modelo energético basado en el ahorro y la eficiencia energética, potenciando el autoconsumo y la generación de proximidad.

Ágora

Barcelona es una ciudad dinámica, abierta, creativa, con un tejido humano y social muy valioso. El día a día de la ciudadanía transcurre en buena parte en los espacios culturales, educativos, sociales o participativos de la ciudad, donde cualquier persona puede aprender, opinar, compartir e intercambiar vivencias.

La participación de la ciudadanía en la configuración y en la cocreación de las políticas públicas es básica. Las nuevas tecnologías son fundamentales en el surgimiento de formas de coproducción cultural, de autogestión participativa —**Decidim Barcelona**— y de gobierno transparente —**Barcelona Open Data**—, e incluso en la activación política del espacio urbano.

Una administración al alcance de todos

Los ciudadanos y ciudadanas tienen a su alcance un sistema de canales por medio de los cuales el Ayuntamiento da respuesta a las demandas de información y orientación, facilita la realización de trámites administrativos y atiende sugerencias y reclamaciones. Los **canales de información y atención ciudadana** hacen más ágil y transparente la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, y facilitan que las personas puedan ejercer sus derechos y deberes.

Uno de los canales es la **atención en línea**. En el web municipal *barcelona.cat* se ofrece abundante información, y en el Portal de Trámites *ajuntament.barcelona.cat/tramits* pueden realizarse gestiones y consultas de forma telemática. Desde los dispositivos móviles es posible acceder a varios servicios municipales de forma sencilla, y desde las redes sociales los ciudadanos y ciudadanas pueden contactar con el Ayuntamiento mediante la cuenta de Twitter @barcelona_010.

Además, existe el canal de **atención telefónica**, el teléfono 010, que ofrece información municipal y general sobre equipamientos, agenda de actos y servicios, y a través del cual pueden realizarse ciertos trámites. También atiende los avisos y las reclamaciones ciudadanas sobre la limpieza, el mantenimiento del espacio urbano y los servicios municipales.

Para recibir información y realizar trámites municipales de forma **presencial**, existen trece oficinas de atención ciudadana (OAC) distribuidas por todo el territorio de la ciudad. Para los trámites más solicitados y la obtención de información, pueden utilizarse los «quioscos», terminales de autoservicio que se encuentran en las OAC y en otros espacios de Barcelona.

Controla tus datos

En la actualidad, el movimiento de datos en las redes puede conllevar problemas de seguridad y protección de datos para los usuarios. **DECODE** nació para dar respuesta a la ciudadanía sobre la pérdida de control sobre su información. El objetivo es propiciar que la ciudadanía pueda tomar sus propias decisiones con respecto a lo que se hace con sus datos, sus actuaciones mediante la tecnología y su uso.

Para demostrar la tecnología **DECODE** en casos de uso reales, se han diseñado y puesto en marcha dos pilotos en la ciudad de Barcelona, y está previsto que en los próximos meses se inicien dos pilotos más en la ciudad de Ámsterdam.

DECODE impulsa un proceso de reapropiación de los datos por parte de la ciudadanía habilitando el control sobre quién, cómo y por qué razón los utiliza, y qué resultados obtiene.



The right
to the (smart) city



Conoce los puntos de interés de la ciudad

El distrito de Sant Andreu inicia un nuevo sistema tecnológico a través del cual las personas que pasen por delante de los lugares de interés del distrito recibirán información de los mismos directamente en su teléfono móvil mediante los **beacons**, un dispositivo de bajo consumo que emite una señal y que transmite los mensajes. La idea es que la información se utilice como guía turística. Para ello, incluye imágenes, mapas, vídeos explicativos y descripciones detalladas, adaptado todo ello a personas con discapacidad visual. El proyecto se despliega en Sant Andreu como prueba piloto para implantarlo progresivamente en el conjunto de la ciudad.

Fomentamos el uso del portal Open Data BCN

El **Reto Barcelona Datos Abiertos** es un concurso que sitúa a Barcelona como ciudad pionera en la introducción del conocimiento y el uso de los datos abiertos en el ámbito educativo. Se dirige a alumnos de 3.º y 4.º de ESO y ciclos formativos a través de su profesorado, y culmina con un acto público final de presentación de los proyectos.

Mediante el análisis de su entorno y usando datos publicados en el portal **Open Data BCN**, el alumnado realiza visualizaciones y extrae conclusiones derivadas del análisis de esos datos, lo que potencia su espíritu crítico y la conciencia ciudadana.

Gente mayor conectada

Vincles BCN es un proyecto de innovación social que quiere reforzar las relaciones sociales de las personas mayores que se sienten solas y mejorar su bienestar a través de la tecnología digital y del apoyo de los equipos de dinamización social.

El servicio utiliza una aplicación instalada en una tableta como instrumento de comunicación, que sirve para poner en contacto a las personas usuarias con sus familias y amistades, y también para comunicarse con otros usuarios y crear comunidades de personas mayores con intereses comunes.

Empoderamiento digital

¡La sociedad digital debe construirse con la gente! Aprovechar las tecnologías digitales para crear puestos de trabajo de calidad en todas las comunidades de la ciudad y luchar contra las desigualdades. Preservar los derechos digitales, la igualdad de género y la inclusión social de la ciudadanía. Promover una democracia participativa y establecer una política para aprovechar la inteligencia colectiva de la ciudadanía.

En este contexto nace **Decidim**, una plataforma digital de democracia participativa para ciudades y organizaciones. Desarrollada en software libre por el Ajuntament de Barcelona, esta red permite articular procesos participativos. Decidim permite realizar procesos de participación transparentes, trazables, no manipulables, abiertos para la colaboración de la ciudadanía. Actualmente, Decidim está instalado y funcionando en decenas de ciudades y organizaciones en todo el mundo.

El primer proceso participativo que se ha realizado a través de Decidim fue el Plan de Actuación Municipal, la planificación estratégica de gobierno de la ciudad de Barcelona para el mandato 2016-2019. El principal resultado de este proceso es un plan de ciudad que incluye casi 7 mil propuestas ciudadanas. Decidim permite hacer un seguimiento de la implementación de estos resultados y el Ayuntamiento de Barcelona a fecha de hoy ha ejecutado un 80% de las propuestas.



The right
to the (smart) city