



RELAT SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS 2018

Introducció

Barcelona treballa per convertir-se en **una ciutat amb més habitatge públic i menys vehicle privat, més zones verdes, més sostenible i democràtica, més espais on poder-nos guanyar la vida, i amb més escenaris on la ciutadania s'impliqui, s'expressi i s'apoderi**. I tot això passa, necessàriament, per una tecnologia que posi la gent al centre i que promogui la democratització dels quatre àmbits en què transcorre la vida quotidiana dels ciutadans i ciutadanes: cada matí, sortim del lloc on vivim — habitatge— per desplaçar-nos —mobilitat— a un indret on guanyar un salari o gastar-lo — mercat— i, després, dediquem un temps al lleure, la cultura, l'educació o la participació — àgora.

Volem garantir el dret a la ciutat digital en cadascun d'aquests quatre àmbits, i ens proposem **convertir la tecnologia en una aliada per aconseguir els drets socials fonamentals** i donar resposta als principals reptes que té actualment la ciutat, com, per exemple, la gentrificació.

Pla Barcelona Ciutat Digital

El pla **Barcelona Ciutat Digital** promou la resolució dels reptes de la ciutat i la ciutadania a través d'un ús més democràtic de la tecnologia, impulsant la innovació tecnològica i digital per a un **govern més obert**, com a eina per al desenvolupament d'una **economia plural** que fomenti la **transformació social i ambiental**, tenint sempre en compte **l'apoderament de la ciutadania**. Aquest és un pla transversal i paraigua que dicta les línies generals de la política tecnològica en tres grans àmbits.

a. Transformació digital

Utilitzar la tecnologia i les dades per transformar la manera de treballar de la mateixa organització municipal i oferir uns serveis millors i més assequibles.

b. Innovació digital

Donar suport a l'emprenedoria, promoure la innovació empresarial i fomentar la inclusió en l'economia digital.

c. Apoderament digital

Fomentar la cultura digital, promoure una societat més justa i, alhora, més preparada en l'ús de les noves tecnologies per fer front a les desigualtats socials i potenciar els espais de participació en el govern de la ciutat.

La digitalització oberta i el desenvolupament àgil de serveis a l'Ajuntament de Barcelona

Amb aquesta mesura de govern, l'Ajuntament busca transformar la pròpia organització municipal amb l'objectiu de proporcionar a la ciutadania serveis per interactuar amb l'Administració de manera més eficient i ajustada a les necessitats reals de la ciutadania. Estableix l'ús de mètodes de desenvolupament àgil, promou la sobirania tecnològica augmentant l'ús del programari lliure,



The right
to the (smart) city

impulsa un nou marc per a la contractació dels serveis de base tecnològica i les pautes per a l'ús ètic de les dades.

Mesura de govern per a l'ús ètic de les dades

La revolució digital és també la **revolució de les dades**. La ciutat s'ha convertit en un espai de producció massiva de dades en temps real: el 90% de les dades que generem avui dia, com a ciutat, no existien fa tres anys, i les noves tecnologies com la 5G i l'internet de les coses augmenten aquesta tendència.

Barcelona proporciona una visió global del pla de gestió de dades de l'Ajuntament i dels canvis proposats per posar-lo en pràctica; exposa l'estructura de governança d'aquesta gestió de dades, els valors fonamentals per assegurar la sobirania, la privacitat i la seguretat de les dades, i també presenta les accions orientades a la valoració interna i externa de les dades, una orientació eminentment pràctica basada en l'establiment de projectes específics amb un full de ruta, un pressupost i un calendari.

Per assolir aquests objectius es crea la nova **Oficina Municipal de Dades**, que treballa per la captació i l'emmagatzematge de les dades; l'anàlisi i les prediccions en tots aquells àmbits d'interès per a la gestió de la ciutat (demografia, trànsit, hàbits culturals, residus, qualitat de l'aire, opinió dels ciutadans i les ciutadanes, habitatges buits...) i, finalment, la comunicació i difusió externa de tots els resultats.

Estratègia d'impuls dels serveis digitals

En aquesta mesura de govern, l'Ajuntament es proposa utilitzar les tecnologies de la informació i les telecomunicacions per aconseguir les condicions adequades per a la creació de màxim valor en la prestació de serveis públics. En aquest marc es desenvolupa una estratègia que permet accelerar el procés de digitalització de serveis, i es vol aconseguir equilibrar l'esforç de transformació amb una consecució de valor més gran en el servei públic. Es tracta d'anticipar-se, proposant solucions, eines i recursos, als importants reptes que comporta la transformació digital, tant en l'àmbit intern, per transformar els sistemes tecnològics i l'estructura del model de gestió, com en l'àmbit extern, per oferir una renovada cartera de serveis digitals.

La nova Ordenança reguladora de l'Administració electrònica

Estableix els instruments necessaris per a la implantació de la gestió pública en suport electrònic i facilita la simplificació, agilitat i eficàcia dels procediments. Aquest canvi de paradigma, del paper a la relació telemàtica, contribuirà: a la proximitat, a prestar un servei més efectiu, i a garantir la transparència i la participació ciutadana.

Entre d'altres aspectes, regula els canals d'accés electrònics a l'Administració, com el portal d'internet, el Registre electrònic únic o el Canal d'atenció telefònic, i regula els sistemes d'identificació i signatura electrònica tant de la ciutadania com de l'Administració municipal.



Les guies per a la transformació digital

Per ajudar a impulsar aquest gran procés de transformació dins de l'Ajuntament, s'han creat unes guies de **transformació digital, que són públiques i compartides**:

[Guies de digitalització oberta de l'Ajuntament de Barcelona](#)

Àmbits

Habitatge

Combatre la gentrificació i l'expulsió residencial són reptes de primer ordre que comporten actuar en diferents nivells, i un d'ells és des de l'àmbit tecnològic. En molts centres urbans, l'augment dels preus dels lloguers o la substitució informal de l'ús residencial per activitats com l'allotjament turístic il·legal està provocant l'expulsió massiva de les classes populars fins al punt de posar en joc la seva diversitat social i funcional.

Barcelona aposta per la tecnologia, les dades obertes i la innovació, com a eines de suport al progrés en la protecció del dret a l'habitatge de la ciutadania. Amb eines i polítiques noves s'aconsegueix incrementar el parc d'habitatge públic i s'avança cap a un parc d'habitatge privat més assequible per a tothom. Tot això, amb iniciatives com ara la col·laboració publicoprivada o proporcionant ajudes per rehabilitar les llars de persones amb vulnerabilitat, entre d'altres. A més, per dotar d'un marc eficient tots aquests projectes, s'ha creat **l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona**, que aconsegueix racionalitzar els recursos, aglutinar esforços i potenciar la capacitat dels serveis d'habitatge de la ciutat.

Polítiques d'habitatge des de l'òptica metropolitana

Barcelona ofereix diferents eines innovadores que permeten analitzar i detectar tendències dins l'àmbit metropolità amb l'objectiu de dissenyar les polítiques públiques de l'habitatge.

L'**Observatori Metropolità de l'Habitatge** centralitza, integra i analitza el màxim de dades estadístiques d'habitatge en l'àmbit metropolità per obtenir dades sobre lloguer, compravenda de pisos buits i rehabilitació d'habitatges, entre d'altres.

Una de les peces fonamentals per a la captura, gestió, transformació i integració de les dades, així com l'anàlisi d'aquestes, és la plataforma corporativa anomenada CityOS, una plataforma d'anàlisi avançada de dades que permet una visió unificada d'informació de ciutat.

Actualment, **CityOS** s'està alimentant de les dades de transaccions, és a dir, dades de compra i venda d'habitatges, amb el propòsit que l'Oficina Municipal de Dades pugui fer estudis i previsions a fi de definir estratègies per millorar els serveis que l'Ajuntament dona a la ciutadania.

Una ciutat per quedar-s'hi

Ens imaginem una ciutat on els barcelonins i barcelonines puguem accedir a l'oferta d'habitatge públic i de lloguer assequible i tinguem l'opció de romandre als nostres barris, evitant la gentrificació i l'expulsió residencial. En aquest escenari, des de l'Ajuntament de Barcelona impulsem diverses iniciatives.



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

Una d'elles és la d'**Habitatge Metròpolis Barcelona**, un nou operador metropolità que permetrà incrementar l'oferta del lloguer assequible amb la col·laboració d'entitats públiques i privades. Alhora, seguim impulsant la **Borsa d'Habitatge de Lloguer a Barcelona** i la campanya "Tu tens la clau", que treballa perquè el lloguer sigui responsable i segur, tant per part del propietari com del llogater, oferint a ambdós condicions amb garanties.

Per fomentar l'habitatge digne, apostem per "**Ajuts a la rehabilitació**", projecte que impulsa la remodelació d'habitatges i edificis, amb l'obligació dels propietaris i propietàries de mantenir les mateixes condicions econòmiques abans i després de la rehabilitació o la pròrroga dels contractes fins a un mínim de cinc anys.

Tenint en compte que parlem de processos llargs, l'Ajuntament proposa paral·lelament l'**APROP (Allotjaments de Proximitat Provisional)**, un nou model d'allotjaments de construcció ràpida, sostenible i de qualitat per agilitzar així les necessitats d'habitatge públic a Barcelona i fer front a l'expulsió de veïnat dels barris.

Consulta la informació urbanística

Per facilitar a la ciutadania i professionals la cerca de la informació urbanística, s'ha creat una nova eina: el **Portal d'Informació Urbanística (PIU)**. El portal integra en un mateix aplicatiu la informació del planejament vigent i el patrimoni arquitectònic, que s'ha transcrit sobre un plànol urbanístic adaptat a l'estàndard cartogràfic europeu ETRS89.

Es pot accedir a la informació directament sobre el plànol o bé mitjançant les cerques convencionals. La recerca és àgil i intuïtiva, oferint diferents eines i accions que en faciliten el filtratge.

El projecte s'ha desenvolupat com a web responsive, permetent la consulta des de qualsevol dispositiu.

Una gestió millor i més fàcil de l'autoritat per al bé comú

Disposem d'**Autoritas**, un sistema de gestió de la disciplina municipal. L'Ajuntament de Barcelona cada any duu a terme un gran nombre d'inspeccions, i aquesta eina permet als tècnics i les tècniques una millora en l'organització, ergonomia i usabilitat en la gestió d'expedients per facilitar el treball i la presa de decisions, i, alhora, permet disposar d'una informació oberta, transparent i en temps real.

Barcelona és qualitat de vida

Volem que Barcelona esdevingui una ciutat on els seus ciutadans i ciutadanes percebin un grau elevat de **qualitat de vida**, i que, per tant, sentin que formen part d'una ciutat **agradable**. Atès el marc tecnològic actual, la qualitat de vida a les ciutats està molt estretament lligada a les polítiques per esdevenir una ciutat intel·ligent.

En aquest sentit, per mitjà del projecte **GrowSmarter**, en el qual participen tres ciutats far, s'integren diferents solucions per a una ciutat intel·ligent en energia, infraestructura i transport. Es vol demostrar que aquestes solucions, un total de dotze, són les ideals perquè una ciutat esdevingui referent en la gestió d'energia, infraestructura i transport. Barcelona és una de les ciutats far, juntament amb Estocolm i Colònia, on s'han integrat diferents solucions en col·laboració amb empreses privades i públiques. Actualment, s'estan avaluant les solucions que s'han aplicat des del punt de vista tècnic i econòmic.

Les solucions resolen desafiaments urbans comuns, i estan enfocades a la millora en l'eficiència energètica, com ara: la renovació dels edificis existents, la integració d'infraestructures TIC incorporades en elements urbans i la mobilitat sostenible.



The right
to the (smart) city



L'**Atlas de biodiversitat** ofereix un conjunt de mapes per mostrar algunes de les dades més rellevants de la biodiversitat de Barcelona: els arbres dels carrers, les plantes que viuen als espais verds i els ocells que fan niu a la ciutat.

Manteniment de la ciutat

L'Ajuntament de Barcelona ha desenvolupat la plataforma Sewernet per a la gestió global del drenatge urbà (clavegueram) de la ciutat. Es tracta d'una eina multicriteri amb programari lliure que permet optimitzar les tasques de manteniment preventiu de la xarxa de clavegueram d'inspecció i neteja assegurant el funcionament operatiu d'aquesta. És un projecte d'èxit que la ciutat pot compartir amb altres municipis.

Mobilitat

Els hàbits de mobilitat que s'han imposat als darrers cinquanta anys estan evolucionant cap a noves maneres de desplaçar-se més saludables i que permeten recuperar l'espai públic per a la ciutadania. Barcelona està adaptant el seu espai urbà per garantir un repartiment d'espai per als diferents mitjans de transport més equitatiu, obrint espais de circulació als i les ciclistes, millorant la xarxa de bus i donant prioritat a les persones que es desplacen a peu, amb l'ampliació de voreres i carrers pacificats que ofereixin confort i seguretat.

És imprescindible fomentar una mobilitat sostenible, accessible, segura i intel·ligent per als vianants i els ciclistes, amb facilitat per arribar a tot arreu amb transport públic eficient, net i a l'abast de tothom.

Bicicleta

Anar en bici és sinònim de vida saludable i respecte pel medi ambient. Anant amb bicicleta no es contamina, no es genera soroll i s'allibera espai públic; a més, utilitzant la bici, s'estalvia temps i costos.

Amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats de mobilitat de la ciutadania, a principis d'any es desplegarà el nou servei de **Bicing**. Oferirà més cobertura territorial, un increment del nombre de bicicletes, elèctriques i mecàniques, i d'estacions dotades de nous mecanismes d'accés.

Parquímetres intel·ligents

Barcelona innova en la regulació de l'estacionament als carrers de la ciutat. El 2019 nous parquímetres intel·ligents milloraran la gestió de la mobilitat sostenible de la ciutat i seran instal·lats sense interrupció del servei.

El disseny innovador dels nous parquímetres és fruit de les necessitats específiques de la mobilitat de Barcelona i ha estat possible gràcies a la col·laboració público-privada.

El nou parquímetre està concebut per ser un agent contribuïdor en la millora de la qualitat de l'aire; comptarà amb reconeixement del distintiu ambiental dels vehicles, fet que obre la porta a aplicar polítiques tarifàries específiques en relació als episodis de contaminació.

Fruit de l'escolta activa entre els usuaris, els parquímetres intel·ligents de Barcelona connecten amb les aplicacions municipals d'estacionament regulat **apparkB** i **areaDUM**, aportant als usuaris encara més flexibilitat per interactuar amb **AREA** i incrementant les possibilitats del sistema a nivell global i la multicanalitat. Tot el nou disseny ha estat pensat en benefici dels usuaris que guanyaran en comoditat i estalvi de temps.

Mobilitat sostenible

Car sharing, motor sharing, bike sharing, car pooling... Cada cop més, aquests serveis de mobilitat són més freqüents a les ciutats. El **MAAS (Mobility as a Service)** dona resposta aquesta realitat. La prestació del servei **MAAS** permetrà donar un nou impuls a la integració del transport públic i privat, garantint un ecosistema més equilibrat, sostenible i responsable per a la vida quotidiana de les persones.

Consisteix en la integració de diversos mitjans de transport en un únic servei accessible per la persona usuària sota demanda, incorporant-hi també el pagament.

A Barcelona en vehicle elèctric

Actualment, el cotxe elèctric ens permet reduir les substàncies contaminants a l'aire que contribueixen al canvi climàtic, així com la contaminació acústica a la ciutat i els problemes de salut associats.

El projecte **NeMo** fomenta la interoperabilitat del vehicle elèctric millorant l'accessibilitat, per part de la persona usuària, a la infraestructura de recàrrega mitjançant la tecnologia i amb una interconnectivitat B2B més gran i més àmplia.

El projecte **Electric** persegueix aconseguir la millora del rendiment dels vehicles elèctrics, així com la seva integració en el sistema de transport de la xarxa elèctrica tot ajudant a millorar la sostenibilitat global.

Mobilitat connectada

Actualment, els vehicles de transport estan més connectats entre ells, són més cooperatius i automàtics. Vivim en un context en què els nivells d'informació, l'intercanvi de dades i els nivells creixents d'automatització estan augmentant.

Barcelona participa en la implantació de solucions innovadores en la gestió dels seus serveis de mobilitat per millorar la qualitat de vida de la ciutadania i maximitzar la seva protecció.

El projecte **C-Mobile** és una d'aquestes solucions, i impulsa la implantació tecnològica en els diferents mitjans de transport de la ciutat de Barcelona a fi de reduir l'impacte mediambiental del transport per carretera i les incidències viàries. El principal objectiu d'aquest projecte és assegurar una xarxa viària segura, neta, eficient i sostenible, sense deixar de banda les zones urbanes complexes i una certa atenció als usuaris i usuàries vulnerables de la xarxa viària.

D'altra banda, estem treballant en el projecte **Autonomous Ready** per al desenvolupament i la implementació d'una metodologia per a la reducció dràstica de la sinistralitat en els entorns urbans. Es volen desenvolupar aspectes relacionats amb el concepte de ciutat segura a través d'iniciatives com la promoció de l'ús de vehicles no motoritzats, l'incentiu de l'ús de sistemes d'ajuda a la conducció amb la finalitat de protegir els usuaris i usuàries vulnerables, la gestió de la mobilitat basada en la connectivitat, comunicant qualsevol incidència en temps real als usuaris a fi d'evitar accidents, entre d'altres.



Aprèn nous valors de mobilitat urbana

Volem conscienciar la ciutadania sobre la qualitat del medi ambient urbà per promoure un transvasament cap a opcions de mobilitat més sostenibles i saludables. **MUV (Mobility Urban Values)** és un projecte d'investigació i innovació en fase de desenvolupament. El seu objectiu principal és promoure canvis de comportament en la mobilitat mitjançant les noves tecnologies i la innovació.

Mercat

L'activitat econòmica té un impacte directe en la vida de les persones i en l'ecosistema on es porten a terme. El grau de dinamisme econòmic influeix decisivament en la possibilitat de desenvolupar-se personalment, de generar riquesa, de reduir les desigualtats, de garantir oportunitats per a tothom i de teixir una societat compromesa amb l'entorn i la seva gent.

Barcelona aposta per la innovació i entén la ciutat com a escenari i plataforma de relacions, com a espai d'innovació urbana i social. Barcelona es concep com un gran laboratori pel seu talent creatiu, les seves comunitats ciutadanes i els seus centres de coneixement.

Un mercat pensat per al barri

A l'Ajuntament de Barcelona volem potenciar el **Mercat de Sant Antoni** com un espai orientat al barri i al veïnat, destinant 700 metres quadrats a usos compartits que han de donar resposta a les seves necessitats. Es prioritza limitar l'obertura de nous establiments i comerços que puguin afectar tant la singularitat del barri com el comerç de proximitat i aplicar el Pla d'usos per garantir la diversitat comercial.

El **Mercat de Sant Antoni** aposta també per la sostenibilitat. El nou mercat gaudeix de solucions de generació d'energia renovable per reduir el seu impacte mediambiental mitjançant l'aprofitament de l'energia geotèrmica, que climatitza el conjunt del mercat.

Economia solidària

Barcelona treballa per ser una ciutat on es fomenti l'economia i el comerç de proximitat, per afavorir les xarxes socials dels barris. A l'Ajuntament busquem que els diners es moguin dins del territori; per això, hem impulsat la moneda ciutadana **rec (Recurs Econòmic Ciutadà)**. El rec és una moneda exclusivament digital que s'utilitza a través d'una aplicació mòbil amb la qual es poden fer pagaments d'una manera instantània i sense dificultat només en els negocis i les associacions que formen part de la xarxa rec. S'ha introduït aquest sistema per cobrar part dels ajuts destinats a famílies vulnerables, i així, alhora, impulsar la vida i l'economia del barri.

Barcelona amb el comerç de proximitat

Entre tots i totes podem ajudar a tenir una ciutat on els barris siguin més vius, sostenibles i responsables.

Per impulsar el comerç de proximitat engegarem el projecte **Viba Barcelona**, un sistema de fidelització que funciona de manera unificada amb una targeta que es podrà fer servir en els establiments adherits. Amb la targeta Viba, cada cop que es compri als mercats i comerços del barri, s'acumularan punts, s'obtidran descomptes i es podrà accedir a promocions especials.



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

La posada en marxa de la targeta de fidelització es fa al barri de Sant Antoni, i s'estendrà després a la resta de la ciutat. És una acció que s'emmarca en l'estratègia per avançar en la digitalització del comerç de proximitat de la ciutat.

Apostem per la innovació

5GBarcelona és una aliança estratègica entre sector públic i empresa privada per convertir Barcelona en un centre europeu de tecnologies 5G des d'on es pugui incidir en el futur desplegament d'aquesta tecnologia.

L'objectiu principal de l'aliança és posicionar Barcelona com el lloc ideal d'Europa per desenvolupar projectes pilot o casos d'ús que serveixin perquè empreses, investigadors i investigadores i ciutadania explorin conjuntament noves aplicacions de la tecnologia 5G.

Es vol impulsar la creació de camps de proves basades en el desplegament avançat d'aquestes tecnologies 5G en diferents zones de la ciutat i fomentar la creació d'equips de treball amb les empreses pioneres i el teixit empresarial local, centres de recerca i universitats.

L'Ajuntament de Barcelona està participant en el desenvolupament de dos projectes europeus relacionats amb les tecnologies i els serveis associats a 5G, que són **FLAME i 5GCity**.

El primer, **FLAME**, permetrà que els ciutadans i les ciutadanes tinguin als seus mòbils un accés més ràpid a internet mitjançant la tecnologia *edge computing*, que consisteix a acostar els servidors virtuals d'aplicacions als usuaris i usuàries i aconseguir un processament de dades proper al seu origen.

El desplegament futur de la xarxa 5G es calcula que requerirà moltes més antenes que les que hi ha actualment al carrer. **5GCity** permet que la ciutat de Barcelona disposi d'informació de primera mà relativa a les possibilitats de configuració dels desplegaments futurs de les antenes 5G. També permet avaluar la possibilitat que una entitat pública pugui fer d'operador neutre, de manera que s'asseguri la cobertura i la usabilitat a tota la ciutat independentment de la capacitat econòmica dels seus veïns i veïnes.

Ca l'Alier és el nou Centre d'Innovació Urbana de Barcelona. Té l'objectiu de promoure la innovació des dels seus vessants social, econòmic, urbanístic i tecnològic, tot promovent iniciatives orientades a crear una ciutat més inclusiva i sostenible.

L'**i.lab**, amb seu a Ca l'Alier, és l'aposta de Barcelona per accelerar la innovació urbana, sostenible i social. Té com a objectiu donar respostes a les noves demandes de la ciutat i de la ciutadania, de manera oberta, col·laborativa, entre el sector públic, el privat, el social i l'acadèmic, i amb un intercanvi obert amb d'altres ciutats. El resultat són millors serveis públics per a les persones, fent un ús ètic de la tecnologia.

Barcelona també és referent en innovació social digital a través de DSI4BCN, que es connecta amb Europa amb DSI4EU, donant suport a nous models d'economia alternativa, compartida i col·laborativa, tot apostant per tecnologies lliures que respectin la privacitat digital de la ciutadania.

Barcelona: motor de creació de programari obert i gratuït

Fa més de cinquanta anys que l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa programari per a la seva gestió diària. Des de fa uns anys, algun d'aquests productes ja es dissenyen des de l'inici perquè



The right
to the (smart) city



puguin ser aprofitats per altres administracions i empreses amb necessitats similars i s'obren a tothom perquè puguin ser àmpliament utilitzats. És el cas de Sentilo, la plataforma d'internet de les coses (IoT) que vam desenvolupar fa sis anys i que, a més de Barcelona, sabem que s'utilitza a la Diputació de Barcelona, la Diputació de València, Terrassa, Reus, l'Agència Catalana de l'Aigua, entre d'altres. Sentilo ha despertat un ampli interès a escala mundial, i ha rebut premis com Sharing an Reuse Awards de la Comissió Europea, o l'Open Awards d'Open Expo Europe.

Una ciutat amb energia renovable

Barcelona Energia, **comercialitzadora pública d'energia elèctrica**, és una eina que impulsem amb la voluntat de potenciar la generació energètica renovable a la ciutat, a fi de contribuir a la transició cap a un model energètic basat en l'estalvi i l'eficiència energètica, i potenciar l'autoconsum i la generació de proximitat.

Àgora

Barcelona és una ciutat dinàmica, oberta, creativa, amb un teixit humà i social molt valuós. El dia a dia de la ciutadania transcorre en bona part en els espais culturals, educatius, socials o participatius de la ciutat, on tothom pot aprendre, opinar, compartir i intercanviar vivències.

La participació de la ciutadania en la configuració i en la cocreació de les polítiques públiques és bàsica. Les noves tecnologies són fonamentals en el sorgiment de formes de coproducció cultural, d'autogestió participativa —**Decidim Barcelona**—, de govern transparent —**Barcelona Open Data**— o, fins i tot, en l'activació política de l'espai urbà.

Una administració a l'abast de tothom

Els ciutadans i ciutadanes tenen al seu abast un sistema de canals per mitjà dels quals l'Ajuntament dona resposta a les demandes d'informació i orientació, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les reclamacions. Els **canals d'informació i atenció ciutadana** fan més àgil i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i faciliten que les persones puguin exercir els seus drets i deures.

Un dels canals és l'**atenció en línia**. Al web municipal *barcelona.cat* es pot obtenir informació, i pel Portal de Tràmits *ajuntament.barcelona.cat/tramits* es poden fer gestions i consultes de manera telemàtica. Des dels dispositius mòbils es pot accedir a diversos serveis municipals de manera senzilla. Des de les xarxes socials es pot contactar amb l'Ajuntament mitjançant el compte de Twitter @barcelona_010.

Es disposa, a més, del canal d'**atenció telefònica**, el telèfon 010, que ofereix informació municipal i general sobre equipaments, agenda d'actes i serveis, i a través del qual es poden fer tramitacions. També atén els avisos i les reclamacions ciutadanes sobre la neteja, el manteniment de l'espai urbà i els serveis municipals.

Per rebre informació i fer tràmits municipals de manera **presencial** hi ha tretze oficines d'atenció ciutadana (OAC) distribuïdes per tot el territori de la ciutat. Per fer els tràmits més sol·licitats i obtenir informació es poden utilitzar els "quioscos", terminals d'autoservei que estan a les OAC i en altres espais de Barcelona.

Controla les teves dades

Actualment, el moviment de dades a les xarxes pot comportar problemes de seguretat i protecció de dades als usuaris i usuàries. **DECODE** va néixer per donar resposta a la ciutadania sobre la pèrdua de control de la seva informació. L'objectiu és afavorir que la ciutadania pugui prendre les seves pròpies decisions respecte al que es fa amb les seves dades, les seves actuacions mitjançant la tecnologia i el seu ús.

Per demostrar la tecnologia **DECODE** en casos d'ús reals, s'han dissenyat i posat en marxa dos pilots a la ciutat de Barcelona, i està previst que en els pròxims mesos s'engeguin dos pilots més a la ciutat d'Amsterdam.

DECODE impulsa un procés de reapropiació de les dades per part de la ciutadania habilitant un control sobre qui, com i per quina raó les utilitza i quins resultats n'obté.

Coneix els punts d'interès de la ciutat

El districte de Sant Andreu engega un nou sistema tecnològic a través del qual les persones que passin per davant dels llocs d'interès del districte en rebran informació directament al seu telèfon mòbil mitjançant els **beacons**, un dispositiu de baix consum que emet un senyal i que transmet els missatges. La idea és que la informació es faci servir com a guia turística; per això, inclou imatges, mapes, vídeos explicatius i descripcions detallades, adaptat també a persones amb discapacitat visual. El projecte es desplega a Sant Andreu com a prova pilot per implantar-lo progressivament en el conjunt de la ciutat.

Fomentem l'ús del portal Open Data BCN

El Repte Barcelona Dades Obertes és un concurs que situa Barcelona com a ciutat capdavantera en la introducció del coneixement i ús de les dades obertes en l'àmbit educatiu. S'adreça a alumnes de 3r i 4t d'ESO i cicles formatius a través del seu professorat i culmina amb un acte públic final de presentació dels projectes.

Mitjançant l'anàlisi del seu entorn i fent servir les dades publicades al portal **Open Data BCN**, l'alumnat fa visualitzacions i extreu conclusions derivades de l'anàlisi d'aquestes dades, la qual cosa en potencia l'esperit crític i la consciència ciutadana.

Gent gran connectada

Vincles BCN és un projecte d'innovació social que vol reforçar les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorar el seu benestar a través de la tecnologia digital i del suport d'equips de dinamització social.

El servei utilitza una aplicació instal·lada en una tauleta com a instrument de comunicació, que serveix per posar en contacte les persones usuàries amb les seves famílies i amigats, i també per comunicar-se amb altres usuaris i usuàries i crear comunitats de persones grans que tinguin interessos en comú.

Apoderament digital

La societat digital s'ha de construir amb la gent! Aprofitar les tecnologies digitals per crear llocs de treball de qualitat en totes les comunitats de la ciutat i lluitar contra les desigualtats. Preservar els



The right
to the (smart) city



drets digitals, la igualtat de gènere i la inclusió social de la ciutadania. Promoure una democràcia participativa i establir una política per treure profit de la intel·ligència col·lectiva de la ciutadania.

En aquest context neix **Decidim**, una plataforma digital de democràcia participativa per a ciutats i organitzacions. Desenvolupada en programari lliure per l' Ajuntament de Barcelona, aquesta xarxa permet articular processos participatius. Decidim permet realitzar processos de participació transparents, traçables, no manipulables, oberts a la col·laboració de la ciutadania. Actualment, Decidim està instal·lat i funcionat en desenes de ciutats i organitzacions a tot el món.

El primer procés participatiu que s'ha realitzat a través de Decidim va ser el Pla d'Actuació Municipal, la planificació estratègica de govern de la ciutat de Barcelona pel mandat 2016-2019. El principal resultat d'aquest procés és un pla de ciutat que inclou gairebé 7 mil propostes ciutadanes. Decidim permet fer un seguiment de la implementació d'aquests resultats i l'Ajuntament de Barcelona a data d'avui ha executat un 80% de les propostes.