

# agenda digital

smart  
city

## Presentación del Alcalde

De forma breve, trataré de presentar los proyectos que conforman el plan estratégico para el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, en los distintos ámbitos de nuestra ciudad.

En este último año, el Gobierno Municipal ha estado trabajando intensamente en el diseño y la configuración de un nuevo modelo de ciudad. Un modelo que exige innovadoras formas de gestión, en el que la ciudadanía y, por ende, los sectores económicos, educativos, culturales, etc. deben tener, además, un mayor protagonismo.

Para implantar este nuevo modelo, la tecnología ha de desempeñar un papel clave como herramienta de ayuda y de soporte para la modernización de la ciudad y para la mejora de la calidad de vida de los coruñeses y coruñesas.

Así, pondremos en marcha distintas iniciativas tecnológicas destinadas a apoyar la mejora de la calidad medioambiental, de la movilidad, de la eficiencia energética, de la asistencia social, etc. Iniciativas que constituirán un verdadero revulsivo para situar a nuestra ciudad en su tiempo. Este enorme esfuerzo financiero y humano por llevar a buen puerto estas iniciativas nos exige un compromiso, un trabajo, una colaboración constante. Y también mucha ilusión y convicción, por el reto (y los beneficios) que ello supone para nuestra vida diaria, especialmente para las nuevas generaciones.

Como Alcalde de esta gran ciudad, apuesto rotundamente por las nuevas tecnologías porque estoy convencido de sus beneficios: desarrollo económico, competitividad, investigación e innovación, agilización de los trámites administrativos, mejores servicios públicos, ahorro energético, etc. Y no son palabras huertas de vuestro Alcalde.

Disponemos de una ciudadanía altamente cualificada en la mayoría de las profesiones. Nuestros sectores productivos y de servicios ocupan puestos relevantes en el *ranking* nacional e internacional, por la calidad de sus productos y por el valor añadido que reporta el conocimiento y la experiencia de nuestros empresarios y trabajadores.

Este complejo mundo globalizado, en el que la información y el conocimiento representan un activo clave para el desarrollo, con constantes avances científicos y tecnológicos, de mercados globales y nuevos retos de sostenibilidad, nos obliga a estar a la altura. Por eso debemos mantener una permanente actualización profesional, eliminar las rápidas obsolescencias de nuestros medios de producción, mejorar la gestión en todos los sectores, ahorrar energía y reciclar materiales de desperdicio en nuevos productos o materias primas.

Ciudades Inteligentes, Edificios Inteligentes, Movilidad Inteligente, Energía y Medio Ambiente Inteligente o Prestación Inteligente de Servicios son conceptos actuales de desarrollo económico y tecnológico, que se dotan de una cualidad (la inteligencia) que sólo pertenece a las personas, pero que, cuando la incorporamos a estos conceptos, hablamos de incorporar las nuevas tecnologías a las instalaciones y a la gestión de las

actividades humanas para permitirnos darle “racionalidad”, así como eficiencia y eficacia.

Alguno de estos conceptos forman parte del núcleo de nuestro proyecto y otros deben ser inmediatamente considerados, a fin de darle integridad: proyectos de urbanización “inteligentes” y fomento de la edificación “inteligente” en el Plan General de Ordenación Urbana, urbanización y reurbanización de polígonos empresariales “inteligentes”, etc.

Los proyectos de la **Agenda Digital**, especialmente **Smart Coruña**, están dentro de un **Plan Estratégico de Ciudad: Coruña Futura**. La **Agenda Digital** es una apuesta estratégica de la ciudad. Es, por tanto, un compromiso del Gobierno Municipal, con la implicación de todas concejalías y sus áreas dependientes, que se ha materializado en un conjunto de proyectos para desarrollar de forma coordinada a corto, medio y largo plazo, para abordar el complejo proceso de transformación expuesto. El objetivo, alcanzar, para nuestra ciudad, una gestión y desarrollo afín con lo que denominamos “ciudad inteligente”.

Con todo, y a la vez que manifestamos nuestro decidido compromiso como Gobierno Municipal, la **Agenda** pretende ser una invitación al resto de agentes e instituciones de la ciudad para integrarse activamente en este cambio de cultura, al que la globalización, el conocimiento científico y las nuevas tecnologías nos abocan. Para ello, la **Agenda Digital** articula diversos mecanismos que nos permitirán y facilitarán ese reto e integración.

A Coruña, octubre de 2012

**Carlos Negreira Souto**

Excmo Alcalde-Presidente de A Coruña

## Índice

1.	Introducción .....	4
2.	Una nueva filosofía de ciudad .....	5
3.	Marco de referencia de la Agenda Digital .....	7
4.	Marco estratégico de la Agenda Digital.....	9
4.1.	Visión 2020: Coruña Futura .....	9
4.2.	Misión: Agenda Digital de A Coruña .....	9
4.3.	Principios inspiradores .....	9
4.4.	Objetivos Estratégicos 2020.....	10
4.5.	Líneas estratégicas .....	11
4.6.	Fases de Coruña, Smart City .....	11
5.	Un plan en acción.....	13
5.1.	Visión y desarrollo integral de la ciudad (Centro Integral de Gestión Urbana).....	13
5.2.	Áreas de Avance .....	13
	Gobierno Inteligente .....	14
	Territorio inteligente.....	17
	Economía Inteligente.....	19
	Entorno inteligente.....	21
	Vida inteligente .....	24
5.3.	Motores.....	27
	Infraestructuras y tecnología .....	27
	Industria de la Sociedad de la Información .....	30
	Contexto Digital .....	32
5.4.	Instrumentos .....	34
6.	Modelo de financiación.....	36

## 1. Introducción

El desarrollo y la evolución de las ciudades es un proceso cada vez más complejo, con antiguos y nuevos retos que afrontar.

Este proceso está afectado, además, por la necesidad de contener el gasto, debido a la actual crisis económica. Esta circunstancia obliga a replantear el modelo tradicional de desarrollo de la ciudad hacia uno distinto. Un nuevo modelo basado en una planificación y una gestión inteligentes, que aproveche e integre la tecnología en un enfoque estratégico de ciudad y que garantice la sostenibilidad, el desarrollo económico y el bienestar de los ciudadanos.

Esta ciudad inteligente consistiría en un espacio urbano renovado que se apoyaría en el uso intensivo y eficaz de las tecnologías de la información. También estaría basada en las comunicaciones para poder “escuchar” y “comprender” lo que está sucediendo en toda la ciudad, lo que permitiría tomar mejores decisiones y proporcionar la información y los servicios más adecuados a sus habitantes.

Para poder hacer frente a esta transformación, y como resultado de un proceso de reflexión multidisciplinar llevado a cabo con la consulta a expertos, la creación de grupos de trabajo y debate y la participación ciudadana, se presenta la Agenda Digital de A Coruña (2012 - 2020). Este documento constituye la hoja de ruta a seguir para potenciar el uso de las nuevas tecnologías digitales. Su meta final es la de servir como soporte en la consecución de los objetivos de desarrollo institucional y socio-económico de la ciudad y de incremento en la calidad de vida.

De esta forma, el plan estratégico de la ciudad que nos conducirá hacia ‘A Coruña Futura’ estará apoyado y reforzado, en el plano tecnológico, por la Agenda Digital de A Coruña. Una nueva forma de concebir el uso de las nuevas tecnologías, entendido como un factor imprescindible para alcanzar los retos que se marca A Coruña para el futuro.

No obstante, resulta necesario destacar que la gestión inteligente de la ciudad no es un producto cerrado, sino un proceso. En consecuencia, la Agenda Digital de A Coruña no es, ni será, un instrumento rígido, sino que se adaptará al contexto territorial, organizativo y socio-económico en cada momento.

## 2. Una nueva filosofía de ciudad

Hasta ahora, la visión estratégica de la ciudad se centraba en el crecimiento urbano. El urbanismo era el eje vertebrador de la acción municipal y prevalecía la rápida cobertura de las necesidades de la ciudadanía y del territorio, por encima de un diseño integrado y óptimo de las soluciones. Se imponía una concepción aislada de cada uno de los elementos de la ciudad.

En la actualidad, los numerosos y complejos retos a los que se enfrenta la ciudad imponen un cambio de rumbo estratégico de A Coruña. Una nueva dirección hacia un modelo en el que prime la calidad y la eficiencia de las actividades y servicios, garantizando, además, su sostenibilidad futura.

Es en este contexto, para solventar estos retos, donde surge el paradigma y modelo de '**Smart City**' o **ciudad inteligente**, entendiendo como tal, aquella ciudad que es capaz de dar respuesta a la demanda creciente de eficiencia, desarrollo sostenible, calidad de vida y sabia gestión de los recursos.

Desde el punto de vista tecnológico, se puede entender el modelo de ciudad inteligente como aquel que ofrece soluciones basadas en tres planos.

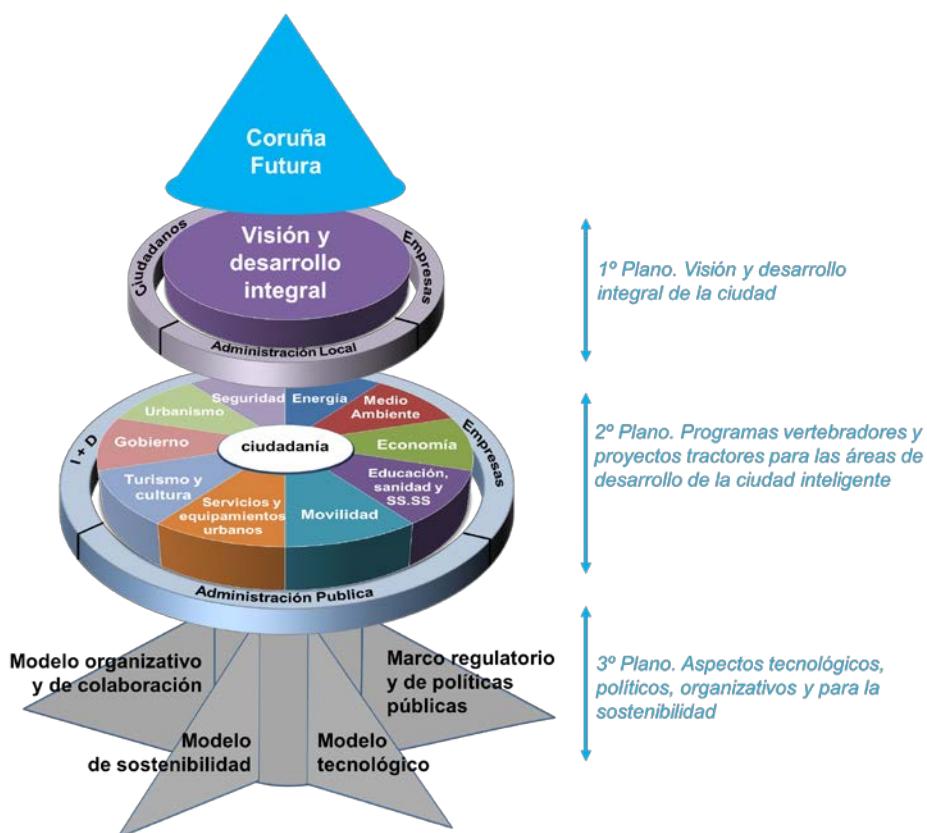


Figura 1. Enfoque Modelo de Ciudad Inteligente desde una perspectiva TIC

## ***1. Visión y desarrollo integral de la ciudad***

---

Dado que los nuevos retos de A Coruña Futura afectan a todos los ámbitos de actuación de la ciudad (sociales, económicos, políticos y medioambientales) su solución debe abordarse desde una perspectiva global, que permita la identificación de sinergias para lograr ahorros operativos.

El nuevo paradigma de visión integrada en la gestión de la ciudad incluye compartir la información, las decisiones y las responsabilidades entre los distintos agentes involucrados en el desarrollo de la ciudad (la ciudadanía, el sector empresarial y el sector público) y gestionar los retos de manera transversal.

## ***2. Áreas de desarrollo de la ciudad inteligente***

---

Si bien es cierto que no existe una clasificación establecida de áreas de desarrollo para la ciudad inteligente, sí son conocidas las múltiples ventajas derivadas de la aplicación inteligente de las tecnologías de la información y comunicación en ámbitos de la ciudad, tales como: energía; medioambiente; movilidad; seguridad; gobierno; economía; urbanismo; turismo y cultura; servicios y equipamientos urbanos; educación; sanidad y servicios sociales.

Además, por el alto componente innovador de las iniciativas ‘smart’, cabe destacar la importancia de su desarrollo e implementación para el sistema I+D+i de la ciudad, para la potenciación de las empresas del sector tecnológico y para actuar como impulsor del resto de sectores productivos. En definitiva, la relevancia para dinamizar el empleo y para generar, retener y vincular talento en la ciudad.

En este sentido, ‘Smart Coruña’ constituirá el primer programa vertebrador que se lanzará en la ciudad, gracias al convenio que la Administración local ha firmado con el Ministerio de Economía y Competitividad. El importe global asciende a 11.56M€ y está cofinanciado al 70% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro del programa operativo de I+D+i, por y para el beneficio de las empresas (Fondo Tecnológico), para su ejecución en el periodo 2012–2013.

‘Smart Coruña’ abarcará el desarrollo e implementación de pilotos tecnológicos en los ejes de Medio Ambiente, Energía, Movilidad urbana, Sanidad y Seguridad, Turismo y Ocio y Administración electrónica. Siempre con el objetivo de mejorar, desde la innovación tecnológica, la calidad de vida de los ciudadanos y del entorno económico y empresarial.

## ***3. Aspectos tecnológicos, políticos y organizativos para la sostenibilidad***

---

El desarrollo de un modelo inteligente de ciudad se sostiene en cuatro aspectos fundamentales: (1) el modelo tecnológico, (2) el marco regulatorio y de políticas, (3) el modelo organizativo y de colaboración y (4) el modelo de sostenibilidad.

### **(1) Modelo tecnológico**

Implantar soluciones para una ciudad inteligente, desde el punto de vista de la tecnología, implica abordar diversos retos. Resulta imprescindible crear una serie de infraestructuras y plataformas tecnológicas, así como disponer de mecanismos de acceso, captura, gestión y análisis de la información, todo ello integrado bajo una perspectiva global.

### **(2) Marco regulatorio y de políticas públicas**

El modelo de ciudad inteligente deberá sustentarse en un marco normativo que recoja e impulse la visión y las políticas de ciudad inteligente. Es necesario adaptar el marco normativo y jurídico local al dinamismo del proceso de innovación, eliminando barreras a las tecnologías innovadoras e impulsando la adopción y aplicación de dichas tecnologías y el desarrollo del sector tecnológico local.

### **(3) Modelo organizativo y de colaboración**

La evolución hacia una ciudad más inteligente requiere de una organización con liderazgo ejecutivo al máximo nivel. Y no alcanzará sus objetivos si las distintas actuaciones no se llevan a cabo con una visión holística y transversal de las diferentes áreas de desarrollo de la ciudad, fomentando el diálogo continuo entre todos los agentes implicados y tejiendo las alianzas estratégicas necesarias con la ciudad y sus agentes, incluso, con otros territorios o agentes externos.

### **(4) Modelo de sostenibilidad**

Los modelos de negocio de las iniciativas que van a implementarse son un aspecto esencial, teniendo en cuenta la necesidad de habilitar modelos de negocio sostenibles para el futuro. En este sentido, si bien los servicios proporcionados en el marco de una ciudad inteligente son servicios públicos, el modelo de gestión puede contemplarse desde una participación únicamente pública a la colaboración público – privada. Además, los nuevos modelos de negocio perseguirán la promoción económica de la ciudad, promoviendo nuevas oportunidades de negocio para emprendedores y empresas locales.

### 3. Marco de referencia de la Agenda Digital

La Agenda Digital de A Coruña se configura como una hoja de ruta para potenciar el uso de las nuevas tecnologías, que impulsará y reforzará la consecución de los objetivos estratégicos de desarrollo local y que, a su vez, deberá estar plenamente alineada con el resto de estrategias superiores para el desarrollo de la Sociedad de la Información.

En este sentido, el marco estratégico de referencia en el que se sitúa la Agenda está conformado por una serie de iniciativas estratégica en el ámbito de la Sociedad de la Información que sentarán las bases tanto para su planteamiento como para su desarrollo: la Agenda Digital para Europa a nivel europeo, la futura Agenda Digital para España - actualmente en estado provisional - a nivel estatal y 2014.gal Agenda Digital de Galicia a nivel autonómico.

No obstante, la Agenda Digital de A Coruña no sólo estará conectada con las estrategias locales y de Sociedad de la Información, sino también con los diferentes planes de nivel superior, relacionados con el uso de las TIC, para el desarrollo de la I+D+i y el resto de planes sectoriales, como el Plan Banda Ancha de Galicia 2010 – 2013 o el Plan eConcellos.

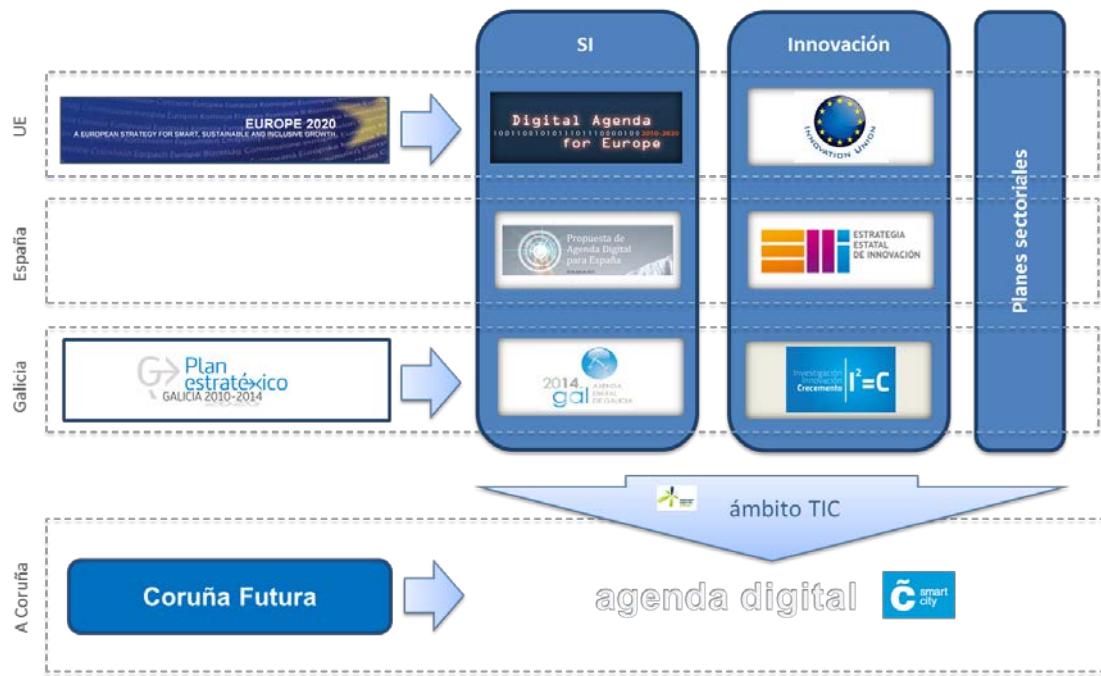


Figura 2. Alineamiento estratégico Agenda Digital de A Coruña

## 4. Marco estratégico de la Agenda Digital

### 4.1. Visión 2020: Coruña Futura

La Agenda Digital de A Coruña está orientada al logro de la siguiente visión:

*“A Coruña, una ciudad inteligente, sostenible e inclusiva, donde el uso eficiente de las TIC sea un instrumento que contribuya a lograr los objetivos de desarrollo institucional y socio-económico de la ciudad y a incrementar la calidad de vida de la ciudadanía.*

*Un proyecto en colaboración activa con la ciudadanía y el entorno metropolitano, que establecerá y asegurará las bases para avanzar y hacer de A Coruña un referente del arco atlántico europeo hacia 2020.”*

### 4.2. Misión: Agenda Digital de A Coruña

La Agenda Digital de A Coruña asegurará que la transformación requerida pueda llevarse a cabo de una forma que, no sólo sea inclusiva, sostenible e inteligente, sino que se pueda incorporar en todas las esferas de desarrollo de la ciudad y de la actividad de la administración local, en el corto-medio plazo, así como en la actividad de los agentes de desarrollo local, en el medio-largo plazo.

La incorporación de las TICs se planificará de forma ordenada y sistemática. Se dispondrá de un marco claro que establezca las metas y objetivos para la ciudad y la administración del futuro (asegurando la viabilidad en su consecución) y de las guías y la dirección fundamentales para el desarrollo de políticas e inversiones en esta área.

Además, se ordenarán, alinearán y sentarán las bases tecnológico-funcionales y organizativas de desarrollo, necesarias para avanzar hacia los objetivos marcados.

### 4.3. Principios inspiradores

No obstante, el camino para la consecución y el desempeño de la misión de la Agenda Digital de A Coruña se inspira en los siguientes principios:

- Una apuesta por la ciudad y la ciudadanía conectada y en red.
- Una agenda enfocada en los beneficios para la ciudadanía y en garantizar su participación.
- Una agenda centrada en la coordinación y cooperación con la ciudad y los agentes de desarrollo local.

- Una agenda eficiente en la inversión, sostenible y persistente en el tiempo.
- Una agenda con carácter integrador, coordinador y transversal.
- Una agenda orientada a ordenar y organizar, para poder transformar, avanzar y competir.
- Una agenda viable y operativa

#### 4.4. Objetivos Estratégicos 2020

El reto propuesto para el desempeño de la Agenda Digital de A Coruña se materializa en cinco objetivos estratégicos, con horizonte en 2020, siempre con la ayuda de las TIC:

1. Desarrollar una **administración inteligente**, modernizándola para ofrecer más y mejores servicios, centrados en la ciudadanía, de mayor valor añadido para la sociedad y de alto impacto. Desarrollar una administración eficaz, eficiente, transparente y abierta, que fomente la participación en la actividad administrativa y en el desarrollo de la ciudad y que garantice el acceso a los servicios de forma inclusiva.
2. Trabajar en el desarrollo de una administración y una **ciudad sostenible**, más verde, donde se haga un uso eficaz de los recursos: mejorando la gestión y el conocimiento del territorio, optimizando el funcionamiento de los servicios urbanos y apoyándose en la información que se obtiene de ellos.
3. Mejorar la **calidad de vida** de los ciudadanos trabajando para hacer de A Coruña una de las mejores ciudades donde vivir, aprender, trabajar y divertirse. Garantizar un entorno confortable, seguro, inclusivo y de bienestar social, donde la ciudadanía participe en la construcción y mantenimiento de la ciudad.
4. Contribuir a un **cambio en el modelo productivo local**, con el objeto de lograr un crecimiento económico sostenible, inteligente e inclusivo. Favorecer el desarrollo de un sector tecnológico e innovador vibrante en el entorno metropolitano y apoyar la incorporación de los sectores económicos a la nueva economía digital, contribuyendo a lograr un nivel de empleo mayor, de calidad, que favorezca la cohesión social y territorial.
5. Desplegar **infraestructuras y servicios tecnológicos** orientados al desarrollo de una administración y una ciudad inteligente, sostenible e inclusiva. Establecer las bases tecnológicas para poder avanzar, transformar y competir, garantizando el impacto, la sostenibilidad y la evolución futura de las actuaciones, con una visión integral, integradora, interoperable y abierta.

## 4.5. Líneas estratégicas

Bajo el paraguas del Centro Integral de Gestión de la Ciudad (que coordinará a los agentes y los recursos municipales para ofrecer un servicio excepcional a los ciudadanos), la Agenda Digital define cinco grandes áreas de actuación, tres motores (que se deberán optimizar para su avance) y los instrumentos de soporte.

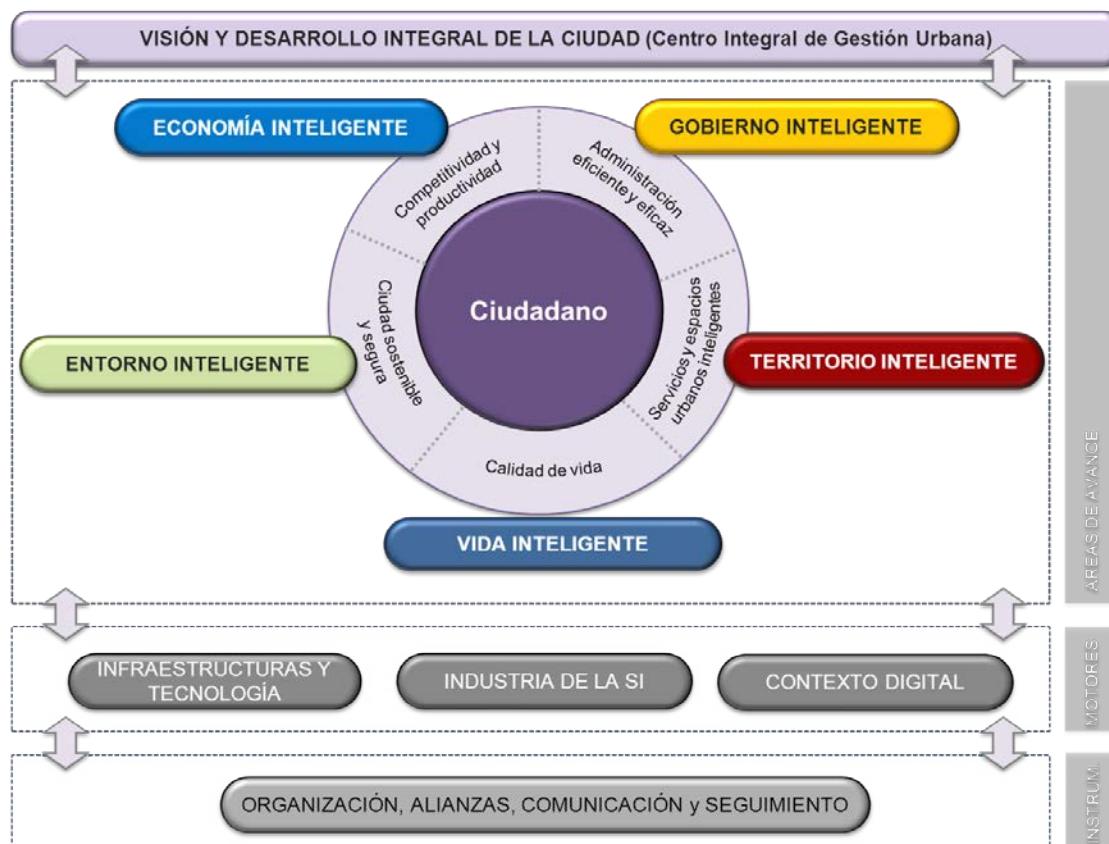


Figura 3. Líneas estratégicas de la Agenda Digital de A Coruña

## 4.6. Fases de Coruña, Smart City

En la evolución de A Coruña hacia una ciudad inteligente, se distinguirán tres fases de ejecución (según las áreas de desarrollo para una ciudad inteligente) y aspectos tecnológicos, políticos, organizativos y referentes a la sostenibilidad:

- Fase I. Asentando las bases de la ciudad inteligente (2012 - 2014)
- Fase II. Consolidación y avance integrado (2015 - 2017)
- Fase III. Expansión y Transformación (2018 - 2020)

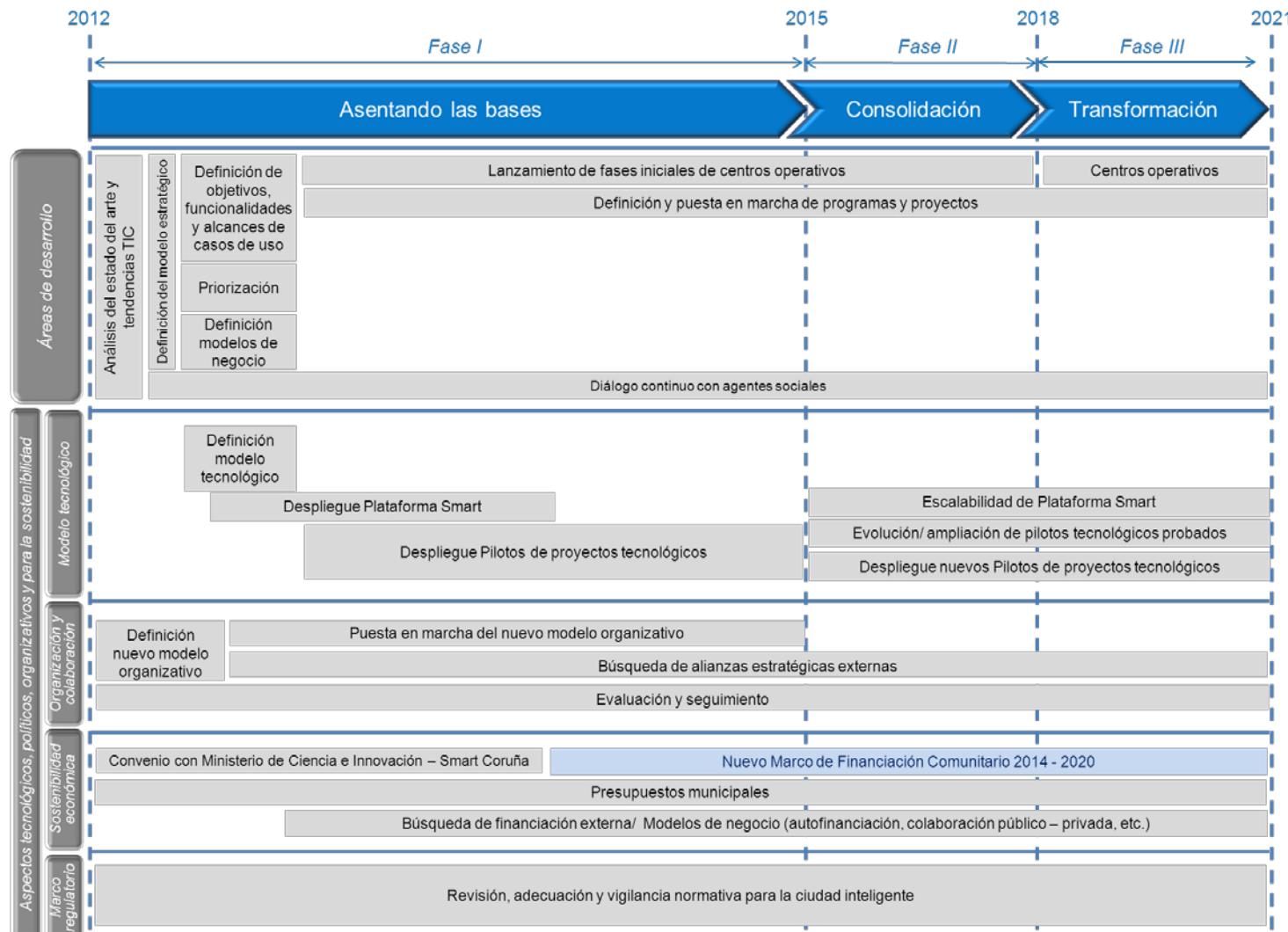


Figura 4. Fases de Agenda Digital de A Coruña

## 5. Un plan en acción

### 5.1. Visión y desarrollo integral de la ciudad (Centro Integral de Gestión Urbana)

El éxito de la estrategia dependerá, entre otros aspectos, de la capacidad de emplear, de manera eficaz, la información y el conocimiento generado en las distintas áreas de avance (conocimiento sobre movilidad, eficiencia administrativa, desarrollo socio-económico del municipio, etc.). Así se contribuirá a optimizar la toma de decisiones que impacten en el desarrollo futuro de la actividad del gobierno local y de la ciudad.

Para lograrlo, A Coruña deberá contar con un sistema de información veraz e inteligente y conseguir el siguiente objetivo:

- **Mejorar el conocimiento de la actividad de la administración y la ciudad para la optimización de la toma de decisiones por parte de los distintos agentes implicados**, mediante el análisis y evaluación de datos del funcionamiento de diversos servicios civiles y de las actividades de soporte administrativas, así como de la ciudad.

Una de las principales actuaciones consistirá en definir el modelo de Centro Integral de Gestión de la ciudad, que ofrecerá una visión integrada sobre la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, garantizará un entorno de colaboración en tiempo real y permitirá un análisis detallado del funcionamiento de la ciudad y de los servicios públicos. Este modelo ayudará a los responsables de la toma de decisiones a preparar, coordinar y gestionar esfuerzos para dar respuesta y mejorar la eficiencia de las operaciones de la ciudad. Además, al facilitar y poder visualizar indicadores de impacto y de tendencias, el Centro también ayudará a ajustar el uso y consumo de recursos y a dar soporte a actividades con vistas al futuro.

### 5.2. Áreas de Avance

Para aprovechar las oportunidades descritas, la Agenda Digital de A Coruña incluye cinco grandes áreas en las que se pretende avanzar.

## GI. Gobierno Inteligente

*“Trabajando por una nueva administración, más eficaz y eficiente, que ofrezca más y mejores servicios. Una administración basada en el flujo de información, en la conectividad electrónica y en su gestión inteligente, que responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, facilitando su participación. Además, de forma activa, que informe y comunique sus decisiones, actuaciones y resultados, de manera transparente.”*

### Servicios públicos digitales

La evolución de los servicios públicos no debe limitarse a la implantación de nuevas herramientas informáticas para automatizar procesos y ofrecer servicios a través de Internet. Debe ir más lejos y aprovechar los avances tecnológicos para abrir nuevos caminos en su relación con la ciudadanía, las empresas, los organismos de la propia administración local y otras administraciones públicas. La comunicación ha de ser bidireccional, proporcionando servicios transaccionales completos y desarrollando un modelo de atención basado en una gestión integrada y personalizada.

Para ello se habrá de avanzar en:

- **Excelencia en la calidad del servicio.** Prestar servicios públicos eficaces y eficientes mediante la aplicación de la innovación tecnológica: simplificando la relación entre el ciudadano y la administración; garantizando la disponibilidad de acceso a la información; adelantándose a las necesidades de sus ciudadanos; transmitiendo sencillez, agilidad, seguridad; y asumiendo el reto de la interoperabilidad intra e inter-administrativa.
- **Administración de las personas.** Adaptar la gestión pública al modelo de atención a la ciudadanía. Orientándola a sus demandas, y no a la oferta administrativa. Esto se consigue diseñando servicios orientados a hechos vitales, a beneficiar a la ciudadanía así como a los trabajadores públicos y al propio suministro de servicios. Este modelo proporcionará una atención individualizada con servicios e información personalizada, según las necesidades, demandas y requerimientos específicos.
- **Administración cercana y multicanal.** Apoyar la modernización de la administración local y facilitar la posibilidad de acceder a la información o realizar trámites, a través de diferentes canales de comunicación (telefónico, presencial, telemático, etc.), así como ofertar servicios disponibles 24x7.

### Administración innovadora y del conocimiento

En el proceso de cambio hacia el modelo de gestión pública basado en el concepto de gobierno inteligente, el papel del empleado público es esencial a la hora de afrontar

todos los retos que se proponen. Por ello, no se debe perder de vista la necesidad de adaptación por parte de los mismos al nuevo modelo de orientación y prestación de servicios.

Será necesario avanzar en:

- **Promover la cultura innovadora en la administración.** Desplegar modelos de innovación integrales en la administración, de tal forma que se sistematice la innovación y se incorpore a sus prácticas de gestión.
- **Facilitar la gestión del conocimiento y con ello la colaboración y coordinación inter – departamental.** Desarrollar actuaciones que permitan dinamizar el capital intelectual y la gestión avanzada del conocimiento, mediante espacios colaborativos de trabajo y una gestión central del conocimiento existente en la organización.
- **Asegurar la capacitación del empleado público para los nuevos retos que se presentan.** Garantizar la formación y capacitación del empleado público en las nuevas herramientas tecnológicas que se deriven del proceso de modernización de la administración o en los procesos de innovación.

### **Gobierno abierto, accesible y participativo**

---

En el proceso de transformación hacia un gobierno inteligente, no sólo es necesario un cambio en la forma de actuar en cuanto a los procesos administrativos, la formulación e implementación de las políticas. También requiere de la colaboración, consenso y participación de diferentes actores y de la involucración directa de la ciudadanía en la estrategia de ciudad.

Algunas de las líneas a trabajar serán:

**Administración transparente.** Asegurar la claridad, transparencia y accesibilidad de la información, de forma completa y actualizada, sobre las decisiones, actuaciones y resultados derivados de la actividad pública.

**Administración participativa.** Implicar a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios, facilitando la participación ciudadana en la definición y desarrollo de la ciudad, que se traduzca en una verdadera democracia participativa.

### **Estructura de las áreas de actuación**

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran la presente área de avance se indican en la tabla siguiente:

## GI-AA1. Servicios públicos digitales

En el marco del Plan Director Municipal TIC se acometerán al menos los siguientes programas para avanzar en la prestación de los servicios públicos digitales:

**P1. Sede electrónica y servicios públicos electrónicos.** Prestar servicios públicos electrónicos orientados a la demanda ciudadana, dando cumplimiento a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

**P2. Modelo de Atención a la Ciudadanía.** Mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, desde una perspectiva unificada y multicanal, incrementando el conocimiento sobre las interacciones de la ciudadanía con la administración y sobre la calidad de la información suministrada.

**P3. e-Coruña cerc@.** Acercar los servicios públicos electrónicos a la ciudadanía, avanzando hacia un modelo de servicios e información pública disponibles desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

**P4. Modelo de Priorización y Digitalización de Servicios.** Priorizar y digitalizar de forma ordenada los servicios en función de su impacto social, económico y de competitividad, su factibilidad y oportunidad mediante la definición de un modelo de priorización y digitalización.

**P5. Administración eficiente y sin papel.** Aumentar la eficacia en la gestión interna, mediante la incorporación de la firma electrónica a nuevos procedimientos internos y la progresiva reducción del “circuito papel” con la tramitación electrónica..

## GI-AA2. Administración innovadora y del conocimiento

**P1. Gestión del conocimiento, entornos colaborativos y para el empleado público.** Modernizar la cooperación interna e interdepartamental y el intercambio de información en la organización, mediante herramientas colaborativas.

**P2. Capacitación del empleado público y del cargo electo.** Incrementar el nivel de capacitación digital estableciendo un currículum e itinerario formativo TIC asociado al puesto de trabajo y realizando acciones formativas alineadas con esta estrategia.

## GI-AA3. Gobierno abierto, accesible y participativo

En el marco del Plan Director Municipal TIC se elaborará la estrategia de Gobierno Abierto de la que se derivarán al menos los siguientes programas:

**P1. Modelo unificado de presencia e información del Gobierno Local en la Red.** Garantizar una imagen única del gobierno local y salir al encuentro de la ciudadanía en la Red, ofertando la información que se demanda.

**P2. Gobierno Local transparente y cercano al ciudadano.** Incrementar el nivel de transparencia de la actividad de gobierno, a través de la publicación de información en la Red.

**P3. Coruña 'Open Data'.** Aprovechar el potencial económico y social de la información en

poder de la administración liberándola progresivamente a través de una estrategia Open Data de reutilización de la información.

**P4. Participación ciudadana en la vida pública.** Incrementar la participación ciudadana en la vida pública, en la actividad administrativa y en el desarrollo de servicios públicos, mediante el desarrollo de una estrategia de participación ciudadana que aproveche el potencial de las redes telemáticas.

**P5 Ciudadanía involucrada en el mantenimiento de la ciudad y sus servicios.** Hacer corresponsable a la ciudadanía en el mantenimiento y el buen funcionamiento de la ciudad, haciendo de aquélla los ojos y oídos de la administración, facilitando la presentación de incidencias, sugerencias o reclamaciones y su seguimiento.

## TI. Territorio inteligente

*“Trabajando por una ciudad conectada y organizada, capaz de crear ventaja competitiva, mejorando el conocimiento y la gestión del territorio, controlando y monitorizando los servicios urbanos como base para permitir el uso eficaz de los recursos, gracias a su gestión inteligente. Diseñando espacios y equipamientos urbanos para una ciudad inteligente.”*

### Gestión del Territorio y Desarrollo Urbano Inteligente

El uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación permite poner el foco en una visión de alto nivel de la ciudad. Se adquiere una perspectiva en la que destacan, por su importancia, la configuración, la zonificación y la proyección de los usos del espacio urbano. Esta funcionalidad permite aumentar el conocimiento de la ciudad en su conjunto y, por tanto, facilitar la toma de decisiones para su desarrollo, mediante un planeamiento urbanístico inteligente.

Será necesario:

- **Mejorar el conocimiento y gestión del territorio.** Aumentar la capacidad de adaptación a las necesidades y oportunidades que se le presenten a la ciudad, de una forma ordenada, ágil, eficiente y eficaz.
- **Garantizar un planeamiento y desarrollo urbanístico inteligente.** Fomentar e impulsar los principios de una ciudad y un territorio inteligentes, con especial importancia de la incorporación de tecnologías verdes y de la información y las comunicaciones en el desarrollo urbanístico.

### Movilidad inteligente

- La introducción de las TIC, en forma de sistemas, para la gestión e información de la movilidad urbana, no sólo supone la optimización del tráfico en la ciudad. Además,

permitirá responder, de una forma ágil y eficiente, a los cambios necesarios en la prestación de servicios de movilidad de calidad.

- **Promover la movilidad urbana sostenible e inteligente.** Garantizar que los sistemas de transporte respondan a las necesidades económicas, sociales y ambientales, reduciendo al mínimo sus repercusiones negativas, en términos de congestión del tráfico y contaminación medioambiental.

### **Servicios y equipamientos urbanos**

Los servicios y equipamientos urbanos integran y coordinan las actividades que tienen lugar en todos los componentes de la ciudad. Por ello, las variaciones en la provisión y suministro de servicios (ya sean mejoras o incidencias) pueden afectar gravemente a las actividades diarias de ciudadanos y empresas.

Las nuevas soluciones y prácticas de gestión basadas en TIC permitirán sacar el máximo partido a la información de la ciudad para lograr una gestión eficiente de las redes de suministro de servicios urbanos y obtener así un óptimo rendimiento de las mismas. Con el objetivo de:

- **Dar soporte a la correcta y eficiente operatividad de la ciudad,** controlando y monitorizando los servicios y equipamientos urbanos como base para permitir el uso eficiente de los recursos.

### **Estructura de las áreas de actuación**

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran la presente área de avance se indican en la tabla siguiente:

#### **TI-AA1. Gestión del Territorio y Desarrollo Urbano Inteligente**

**P1. Gestión y conocimiento del territorio.** Incrementar el conocimiento y la capacidad de gestión del territorio, incluidos sus activos y equipamientos urbanos, mediante la evolución y consolidación del sistema de información territorial.

**P2. Gestión inteligente del planeamiento urbano.** Incrementar la transparencia e información en materia urbanística así como mejorar la gestión del planeamiento urbanístico mediante el uso de las TICs.

**P3. Planeamiento y desarrollo urbano inteligente.** Fomentar el desarrollo urbano inteligente a través del Plan General de Ordenación Municipal (PGOM) y el Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI). Promoviendo la Edificación y el Hogar Inteligente.

#### **TI-AA2. Movilidad Inteligente**

**P1. Centro Integral de Movilidad Urbana.** Contribuir a la movilidad urbana multimodal,

mediante la definición del modelo del Centro Integral de Gestión e Información de Movilidad Urbana.

**P2. Gestión y optimización del tráfico.** Optimizar el tiempo de desplazamiento en la ciudad apoyándose en sistemas digitales. Entre las actuaciones previstas se encuentran: avanzar en el Sistema Integrado de Movilidad Eficiente (Red-E y Vías Prioritarias Vigiladas); la integración de los sistemas de la red semafórica, de control y gestión del tráfico y de los aparcamientos; y la integración de las medidas de movilidad y de transporte en el ‘Plan de movilidad Urbana Sostenible’.

**P3. Gestión del transporte público.** Aumentar la calidad del servicio de transporte urbano colectivo optimizando su funcionamiento apoyándose en la evolución de un sistema inteligente de transporte urbano.

**P4. Información al viajero.** Facilitar y promover la movilidad urbana sostenible y eficiente mediante el incremento de la información de interés al viajero sobre la movilidad urbana, sus servicios y su estado.

### TI-AA3. Servicios y equipamientos urbanos

**P1. Gestión eficiente de redes de suministro urbanas.** Dar soporte a la correcta y eficiente operatividad de la ciudad, controlando y monitorizando las redes de suministro de servicios urbanos.

## ECI. Economía Inteligente

*“Trabajar para evolucionar la economía hacia una economía rica en innovación, competitividad y productividad. Fomentar la incorporación de infraestructuras y soluciones tecnológicas, tanto en la gestión como en la propia actividad de los diferentes sectores productivos de la ciudad.”*

### Dinamización del tejido económico

La incorporación de las nuevas tecnologías a la actividad empresarial conlleva unas ventajas incuestionables y ya conocidas. En primer lugar, comporta un claro incremento de la eficiencia de las empresas, en la operativa del proceso productivo y en toda la cadena de valor, contribuyendo a la reducción de costes y plazos de producción y distribución. En segundo lugar, permite abordar nuevas estrategias de diferenciación, de marketing, y plantea nuevos modelos de negocio. Estos modelos están basados en la oportunidad que representa el comercio electrónico y suponen una demanda potencial de nuevos productos, servicios y contenidos. Por último, posibilita una mejor gestión empresarial por la automatización de procesos transaccionales, la gestión electrónica de documentos y el uso de sistemas de apoyo a la toma de decisiones.

Todos ellos, factores que permiten un aumento de la capacidad de respuesta a la demanda de los mercados.

Será objeto de esta área de avance:

- **Dinamizar la modernización del tejido empresarial, mediante la sensibilización de las ventajas de la incorporación de las TIC.** Crear y mantener las ventajas competitivas de los sectores estratégicos y productivos de la ciudad, respecto a los de otras regiones urbanas, con una adecuada incorporación de las nuevas tecnologías a toda la cadena de valor de la actividad económica.
- **Estimular la cooperación innovadora y continua en el tejido empresarial.** Impulsar la sistematización de la innovación y el establecimiento de entornos colaborativos donde las empresas puedan trabajar conjuntamente en la evolución y la adaptación de sus modelos de negocio al contexto tecnológico, social y económico. Estructurar redes de mejora continua en la ciudad, que ayuden a las empresas de A Coruña a posicionarse en los mercados exteriores.
- **Administración para la economía digital.** Facilitar, desde la administración local, servicios públicos electrónicos digitales para las empresas, mediante una atención administrativa orientada a empresas, más eficiente y de mayor calidad. Una atención adaptada a la economía digital, que proporcione servicios y funciones basados en soluciones tecnológicas.

### *Fomento del Empleo Adaptado a la Economía Digital*

El nuevo entorno digital exige disponer de un capital humano capaz de hacer frente a los nuevos avances tecnológicos. Por lo tanto, la capacitación TIC de los profesionales de todos los sectores productivos de la ciudad será la condición necesaria para que las empresas de A Coruña puedan competir en la nueva economía inteligente y, con ello, contribuir a la creación de empleo y al crecimiento económico.

**Capacitar a la sociedad coruñesa para la economía digital.** Contribuir al incremento de la empleabilidad de los ciudadanos de A Coruña, gracias al desarrollo de sus capacidades tecnológicas. Facilitar la formación y la capacitación de los profesionales de todos los sectores, en las nuevas herramientas tecnológicas y formas de gestión innovadoras.

### *Estructura de las áreas de actuación*

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran la presente área de avance se indican en la tabla siguiente:

#### **EI-AA1. Dinamización del tejido económico**

**P1. Modernización TIC del tejido local.** Incrementar la adopción de las TIC en el ámbito empresarial con especial interés en microPyMES y PyMES en coordinación con otros agentes.

**P2. e-Comercio local.** Impulsar al comercio local para que actúe con una perspectiva global.

**P3. Innovación tecnológica.** Sensibilizar a los sectores productivos o emergentes de la ciudad en el ámbito de la innovación tecnológica TIC a través de la cooperación inter empresarial.

**P4. Servicios públicos para la relación administración-empresa.** Incrementar la competitividad de las empresas a través de la prestación de servicios públicos electrónicos.

**P5. Urbana – C.** Promover la empleabilidad en la ciudad mediante acciones TIC en favor del empleo, de la actividad empresarial y en particular, de las pymes y de las microempresas,

#### El-AA2. Fomento del empleo adaptado a la economía digital

**P1. Nuevas Capacidades para Nuevos Empleos.** Alinear la formación a empleados y desempleados con las necesidades de las empresas de la ciudad, especializando determinadas acciones formativas hacia la aplicación de las TIC, en sectores productivos consolidados o emergentes.

## SI. Entorno inteligente

*“Trabajar por una ciudad sostenible, eficiente y segura con el apoyo de las TICs. Fortalecer y promover la honestidad, la integridad, la equidad y el respeto por el medio ambiente, así como, incrementar las herramientas para el control y la gestión de la seguridad ciudadana.”*

### Ciudad verde y eco-eficiente

La ciudad de A Coruña está trabajando activamente para lograr el desarrollo sostenible de la comunidad. Así se contribuye al equilibrio entre el compromiso social y medioambiental y se construye para fortalecer y promover la honestidad, la integridad, la equidad y el respeto al medio ambiente

Uno de los principales medios para enfrentarse al cambio climático es avanzar en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para contribuir a aumentar la eficacia energética, reducir emisiones y, en general, conseguir una sociedad sostenible y con un bajo nivel de emisiones de carbono (*Green TIC*). Estos objetivos están recogidos en la *Green Digital Charter* promovida por la asociación de ciudades Eurocities.

Para conseguir los objetivos en este ámbito se ha de trabajar en:

- Fomentar estrategias integradas y soluciones a gran escala, mediante una serie de aplicaciones digitales para **mejorar la medición, la transparencia y la visibilidad del estado de la calidad ambiental** de la ciudad, que permitan la adopción de planes preventivos.
- **Contribuir a que los servicios públicos de la propia ciudad tengan la menor huella ecológica** posible, actuando de ejemplo para el sector privado.
- Impulsar el liderazgo de la administración local en la **adopción de soluciones técnicas innovadoras para aumentar la eficiencia energética** en sus dependencias. Fomentar estas prácticas en el sector privado y en la comunidad en general.

### *Ciudad segura digital*

El uso de las nuevas tecnologías digitales se considera una herramienta imprescindible para permitir una mejor gestión y coordinación de los servicios de seguridad y emergencias municipales. De esta manera, se favorece su interoperabilidad, la integración con otros servicios municipales (Sección de Multas, Sección de Licencias de Ocupación de Vía Pública, etc.), se mejora su eficiencia y se desarrollan con un mayor nivel de transparencia y de participación ciudadana.

- **Reforzar la seguridad ciudadana.** Promover servicios digitales de seguridad municipal eficaces y cercanos a la sociedad, que contribuyan a la prevención de la delincuencia y al cumplimiento de la Ley, gracias a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías hoy.
- **Contribuir a la prevención de situaciones de emergencia.** Utilizar el potencial de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para contribuir a la prevención de desastres naturales y al soporte de los operativos de emergencias.

### *Estructura de las áreas de actuación*

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran la presente área de avance se indican en la tabla siguiente:

#### **SI-AA1. Ciudad verde y eco-eficiente**

**P1. Centro Integral de Vigilancia de la Calidad Medioambiental.** Incrementar la visibilidad y el suministro de información relacionada con la calidad ambiental, su captación y su análisis,

continuando con las actuaciones, ya desplegadas, que conforman el Centro Integral de Calidad Ambiental.

Entre las actuaciones que se llevarán a cabo se encuentra la integración de los sistemas de monitorización y planificación medioambiental existentes y su interconexión con otros sistemas troncales y la evolución del sistema de información ambiental a la ciudadanía para disponer de nuevos canales de comunicación.

**P2. Gestión de residuos urbanos inteligente.** Optimizar las rutas y la recogida de residuos sólidos urbanos con el apoyo de las TICs para fomentar que los servicios urbanos tengan la menor huella ecológica posible y se mejore la calidad del servicio.

**P3. Eficiencia energética en edificios públicos/privados.** Aumentar la eficiencia energética en las dependencias municipales, en el sector privado y en la comunidad en general, a través de la adopción de soluciones técnicas innovadoras (Green TIC).

#### SI-AA2. Ciudad segura

**P1. Gestión Integral de Seguridad y Emergencias.** Reducir los tiempos de respuesta de los cuerpos implicados, obtener una visión única de los incidentes que afectan a todos los cuerpos, fomentar la coordinación de los Cuerpos de Seguridad y la integración de los Servicios de Emergencias, mejorar la gestión operativa y la explotación de la información para la toma de decisiones, y facilitar la planificación de los servicios para llevar a cabo políticas preventivas mediante la gestión global de los servicios de seguridad y emergencias de la ciudad.

Entre las actuaciones que se llevarán a cabo se encuentra el Sistema Integral de Gestión de Servicios de Emergencia (SIGEM); la integración/ mejora del Plan de Emergencia Municipal (PEMU); y la investigación y desarrollo de un nuevo sistema de control de la red de hidrantes de la ciudad

## VI. Vida inteligente

*“Trabajar por un entorno de bienestar, que permita contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Una ciudad que se conecte con las personas, con sus necesidades, las escuche, resuelva problemas, divierta, eduque, simplifique la vida y, en definitiva, se adapte a la sociedad”*

### ***Desarrollo de un entorno social capacitado digitalmente***

Las TIC están, y deben seguir, revolucionando los métodos de educación, aprendizaje y promoción de la cultura, y son sinónimo de inteligencia, ingenio, conocimiento, desarrollo y bienestar de la ciudadanía, además de igualdad de oportunidades.

De este modo, A Coruña perseguirá garantizar la plena inclusión de toda su ciudadanía en la nueva Sociedad de la Información, poniendo foco además en facilitar el acceso a los servicios de telecomunicación y promover la alfabetización digital e inclusión tecnológica especialmente en los colectivos con mayor riesgo de exclusión, como es el caso concreto del colectivo de población de mayor edad.

**Formar a los actuales y futuros ciudadanos de A Coruña.** Alcanzar un aprovechamiento pleno de los medios digitales, por parte de los agentes que participan en la educación y la capacitación de los ciudadanos, tanto en las edades más tempranas como en la etapa universitaria.

**Fomentar e incentivar el acceso a la Sociedad de la Información.** Configurar una red de puntos de acceso a las redes digitales, cercana, moderna y eficiente. Una red capaz de ofrecer, de forma integral, un conjunto de servicios completamente adaptados, en cada momento, a las necesidades de todos los colectivos para su incorporación a la Sociedad de la información.

### ***Construcción de una sociedad avanzada del bienestar, accesible e inclusiva***

En el actual marco de evolución de la prestación de los servicios públicos, cobra cada vez más relevancia social prestar una atención especial a las necesidades particulares de los grupos más vulnerables de la sociedad, entre ellos las personas más desfavorecidas, las personas mayores, y los discapacitados.

Resulta por tanto prioritario desde el Ayuntamiento de A Coruña, asegurar la autonomía y la accesibilidad de toda la ciudadanía mediante los nuevos medios tecnológicos, en una sociedad en la que cada vez son más los servicios que se prestan por vía telemática.

- **Construir una sociedad avanzada del bienestar, accesible e inclusiva** apoyada en las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para la prestación eficaz y eficiente de los servicios asistenciales a través de servicios personalizados que favorezcan la autonomía personal, y para promover que los nuevos productos y

servicios que se ponen a disposición de los ciudadanos sigan las reglas de la 'accesibilidad universal' y del 'diseño para todos'.

### **Promoción de la cultura, turismo y ocio**

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en ámbitos como la cultura, el turismo y el ocio, no sólo permiten abrir la oferta turística, cultural y de ocio de A Coruña a un mayor público objetivo, sino que contribuyen a enriquecer las experiencias de los ciudadanos o visitantes con el correspondiente impacto en el crecimiento del sector turístico de la ciudad.

- **Hacer de A Coruña una ciudad más amigable, accesible, más móvil e interactiva.** Desarrollar nuevos servicios y contenidos digitales para la cultura, el turismo (smart destinations) y el ocio, a través de plataformas nuevas y tradicionales, redes sociales o soluciones de geolocalización, realidad aumentada o pantallas táctiles en los espacios públicos.

### **Estructura de las áreas de actuación**

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran la presente área de avance se indican en la tabla siguiente:

#### **VI-AA1. Desarrollo de un entorno social capacitado digitalmente**

**P1. Centros de educación inteligentes.** Apoyar y promover el desarrollo de entornos educativos digitales, creativos e innovadores mediante instalaciones de aprendizaje inteligentes, el desarrollo de nuevas competencias y contenidos educativos digitales.

**P2. Aprendizaje de competencias digitales a lo largo de la vida e inclusión digital.** Garantizar la inclusión digital de toda la ciudadanía configurando una red de puntos de acceso a los servicios de la Sociedad de la Información cercana, moderna y eficiente. Apoyada en un Plan de Capacitación e Inclusión Digital en coordinación con otros agentes e instituciones.

#### **VI-AA2. Construcción de una sociedad avanzada del bienestar, accesible e inclusiva**

**P1. Centro Integral de Prestaciones y Servicios Sociales.** Promover la mejora en la atención social, gestionando de manera óptima y eficiente la relación con la ciudadanía, y aportando una visión global e integral de la atención a través del expediente único social digital y el catálogo de recursos, servicios y prestaciones sociales.

**P2. Servicios para mejorar la calidad de vida asistencial.** Impulsar la autonomía personal y la vida independiente a través de servicios personalizados y autónomos. Así entre algunas iniciativas en este ámbito podemos mencionar el programa de teleasistencia y tegerontología a desarrollar en coordinación con los agentes sociales e institucionales.

**P3. Coruña accesible.** Contribuir a conseguir un hábitat inclusivo, en el que todas las

personas puedan desarrollar sus proyectos de vida sin tener que enfrentarse a limitaciones o barreras impuestas por el entorno, garantizando que los beneficios de la sociedad digital sean accesibles por las personas con discapacidad. En este ámbito una de las iniciativas clave será el desarrollo del plan de infoccesibilidad a los servicios públicos.

#### VI-AA3. Promoción de la cultura, turismo y ocio

**P1. Servicios y contenidos digitales para cultura, ocio y turismo.** Hacer de A Coruña una ciudad más amigable, accesible, más móvil e interactiva impulsando la cultura, el turismo y el ocio digital. Para ello, se desarrollarán servicios y contenidos digitales para la cultura, turismo y ocio mediante la utilización de los nuevos media en las nuevas plataformas.

## 5.3. Motores

Paralelamente, la Agenda Digital de A Coruña establece tres motores que serán necesarios optimizar para poder avanzar en el desarrollo de las cinco grandes áreas definidas anteriormente.

### Infraestructuras y tecnología

*“Promover tecnologías e infraestructuras tecnológicas al servicio del desarrollo de una administración y una ciudad inteligente que garanticen su impacto, sostenibilidad y evolución futura con una visión integral, integradora, interoperable y abierta.”*

#### **Modelo tecnológico de la Ciudad Inteligente**

En un momento en el que la velocidad de adopción, por parte de las ciudades y regiones de las nuevas infraestructuras de redes de telecomunicación y tecnologías, puede marcar el desarrollo, tanto económico como del bienestar en las mismas, trabajar en iniciativas para su desarrollo se presenta si cabe más necesario.

- **Impulsar, de la mano y con el apoyo de los operadores, el desarrollo de las infraestructuras de redes de transmisión de información y de tecnologías para la recolección de datos de la ciudad, de manera eficiente y eficaz.** Estas redes permitirán situar a A Coruña como un referente tecnológico. También servirán como vehículos para el desarrollo de nuevos servicios útiles e innovadores de la Sociedad de la información y, por tanto, para el desarrollo económico y social de la ciudad.
- **Aprovechar el despliegue de infraestructuras urbanas tradicionales para rediseñarlas y facilitar la incorporación de las TIC, a todos los niveles.** Para el correcto desarrollo del modelo de gestión de una ciudad inteligente es clave una planificación que posibilite la creación de infraestructuras y facilite la generación de redes, tanto públicas como privadas, así como el despliegue de sensores y dispositivos electrónicos en la vía pública.
- **Aumentar la eficiencia económica y de gestión de los servicios y la información asociada de las redes de la ciudad, evolucionando el modelo de gestión: de una visión vertical, a la integración y convergencia tecnológica,** que permita la creación de múltiples plataformas y la comunicación entre servicios

#### **Modelo tecnológico de la Administración Inteligente**

Para poder incluir los servicios que requiere una ciudad inteligente en la cartera de servicios de la administración local, se debe definir, diseñar y desarrollar un modelo

tecnológico estable. Por un lado, permite a la ciudad asegurar la excelencia en la gestión de los servicios y, por otro, la estrategia TI garantiza una base sólida que facilita el mantenimiento, la capacidad y la evolución de los sistemas y comunicaciones de la administración local.

- **Reforzar el modelo tecnológico de la Administración local para garantizar la evolución y sostenibilidad de los servicios, los sistemas y las comunicaciones** que lo soportan, como parte crítica de la gestión y la operatividad de la administración y de la ciudad y, por tanto, de la capacidad de ofertar cada vez más y mejores servicios al ciudadano.

### *Estructura de las áreas de actuación*

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación, que integran el presente motor para el avance, se indican en la tabla siguiente:

#### **IT - AA1. Modelo tecnológico de la Ciudad Inteligente**

**P1. Planificación, despliegue y evolución de redes de transmisión de la información.** Garantizar el acceso a los servicios de banda ancha rápida y ultrarrápida en toda la ciudad, favoreciendo el despliegue de las infraestructuras tecnológicas. Para ello, se deberá hacer hincapié en la planificación de las redes en la ordenación urbanística, la cooperación en el despliegue, la coordinación con la Xunta de Galicia en las actuaciones derivadas del Plan de Banda Ancha de Galicia, en favorecer el uso del dominio público y en aprovechar las obras de ingeniería civil en la ciudad

**P2. Planificación, despliegue y evolución de la red de captación de información y de prestación de servicios de la ciudad.** Facilitar el desarrollo de servicios en la ciudad mediante la provisión y despliegue de una infraestructura que permita la integración de las distintas redes de captación de información y suministro de servicios heterogénea, geográficamente dispersas en un sistema, y red común basada en tecnología IP.

**P3. Plataforma Smart Coruña.** Facilitar la captación y el análisis de información urbana con destino al Centro Integral de Gestión de Información Urbana, mediante el despliegue de una Plataforma Digital convergente con la Internet del Futuro, y las redes de nueva generación.

#### **IT - AA2. Modelo tecnológico de la Administración Inteligente**

**P1. Plan Director Municipal TIC.** Respaldar la gestión, evolución y operativa tecnológica de la administración municipal para lograr los objetivos marcados en la Agenda Digital, a través del desarrollo del Plan Director de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) del Ayuntamiento de A Coruña.

Los objetivos del Plan Director Municipal en TIC girarán en torno a tres grandes ejes:

- La definición de un **Modelo de Gestión de Tecnologías de la Información (TI)**, que permita alcanzar los objetivos y cumplir los hitos marcados en la Agenda Digital.
- Ser **palanca de innovación, modernización y cambio** interno de la administración municipal de A Coruña.
- Ser un **instrumento de gestión** para el alineamiento de las políticas públicas, las estrategias en el ámbito TIC y los servicios de TI municipales.

Las iniciativas pertenecientes al Plan Director Municipal de TIC, se estructurarán a su vez en las siguientes líneas:

**L1. Ayuntamiento Más Cercano:** soporte tecnológico en el Área de Avance de Gobierno Inteligente. El objeto es adecuar el Ayuntamiento a la administración electrónica y a la prestación de servicios públicos electrónicos.

**L2. Mejora de la Plataforma Tecnológica:** adecuación, renovación y mantenimiento de las infraestructuras necesarias para dotar al Ayuntamiento de los medios necesarios para ofrecer el servicio apropiado y abordar los proyectos a medio y largo plazo.

**L3. Servicios TI Ágiles y Eficientes:** evolución del Gobierno TI hacia un modelo que permita asumir nuevos proyectos e iniciativas y ofrecer mejores servicios.

**L4. Servicios TI Seguros:** engloba todas las iniciativas y proyectos en materia de seguridad TI, de tal forma que pueda ser aplicada como un concepto global a toda la organización.

**L5. Modernización TIC del Ayuntamiento:** se recogen los ejes y proyectos principales para llevar a cabo los planes de modernización tecnológico-sectoriales de apoyo a los centros integrales operativos de cada ámbito.

**L6. Ayuntamiento Abierto:** recoge las actuaciones necesarias en el ámbito TIC para dar soporte al área de avance de Gobierno inteligente, Gobierno Abierto.

**L7. Medidas instrumentales:** iniciativas que permiten el desarrollo y consecución del Plan director de TIC en el ámbito organizativo, de gestión, etc.

## Industria de la Sociedad de la Información

*“Impulsar el desarrollo del sector tecnológico de la ciudad, facilitando la atracción y la creación de nuevas empresas, orientando a las existentes hacia la excelencia, apoyando la innovación y fomentando la colaboración del sector.”*

### Dinamización del sector TIC

Los profesionales de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones constituyen uno de los pilares sobre los que se construye la Sociedad de la información. En ellos debe residir la capacidad de dinamizar y fomentar la demanda en TIC, tanto desde las empresas del propio sector TIC como desde las empresas receptoras de estas tecnologías. Asimismo, son los responsables de incrementar y fomentar la oferta TIC desde el sector empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Estos profesionales se enfrentan, además, a unas condiciones cambiantes en los perfiles de sus puestos de trabajo. Esto se debe, fundamentalmente, a los incesantes y rápidos avances tecnológicos en el ámbito de las TIC, por lo que sus profesionales necesitan mantener una capacitación especializada, que les aporte agilidad para adaptarse a los requerimientos de las empresas.

- **Adaptar la especialización de los profesionales del sector TIC, formados en A Coruña, a las necesidades tecnológicas del sector empresarial TIC.** De esta forma, se optimizarán las posibilidades de colocación de estos profesionales, que contribuirán al desarrollo y a la mejora de la competitividad de las empresas.
- **Dinamizar el emprendimiento TIC en la ciudad** de forma coordinada y en colaboración con otras administraciones y entidades de apoyo al emprendedor. Por una parte, fomentando la cultura emprendedora, restableciendo el dinamismo, el optimismo y la capacidad emprendedora de la sociedad coruñesa desde edades muy tempranas. Por otra parte, contribuyendo al servicio de gran valor añadido de apoyo al emprendedor, con el objeto de posicionar a A Coruña como referente para todas las personas emprendedoras.

### Cooperación e innovación

Dentro del papel relevante que deben jugar las empresas del sector tecnológico para situarse como un recurso estratégico de la política de promoción de la Sociedad de la Información en la ciudad, resulta innegable la importancia de la cooperación empresarial y de la innovación tecnológica como mecanismos para aumentar la competitividad empresarial.

Es esencial la creación de espacios donde se favorezca el acercamiento del sector TIC para el desarrollo de proyectos innovadores, que exploten oportunidades y activos

locales, siguiendo un modelo de Triple Hélice (Administración-Empresa-Universidad), con vocación global y trabajo en red.

- **Articular instrumentos y mecanismos desde la administración local, que contribuyan a estimular los procesos de innovación en el sector tecnológico,** y favorecer el crecimiento del sector local.
- **Dotar a la ciudad de suelo, espacios y equipamientos para la innovación tecnológica,** algo imprescindible para el impulso del sector tecnológico, como motor de la nueva economía del conocimiento.

#### *Estructura de las áreas de actuación*

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación, que integran el presente motor para el avance, se indican en la tabla siguiente:

#### **ISI-AA1. Dinamización del sector TIC**

**P1. Capital humano altamente capacitado.** Apoyar la adaptación de la formación y especialización de los profesionales del sector tecnológico formados en la ciudad a las necesidades tecnológicas del sector empresarial TIC.

**P2. Apoyo al emprendimiento TIC.** Restablecer el dinamismo, el optimismo y la capacidad emprendedora de la sociedad coruñesa, desde edades muy tempranas, así como, mejorar el índice de actividad emprendedora dentro de la ciudad y posicionar al Ayuntamiento de A Coruña como una referencia para todas las personas emprendedoras, gracias a la consolidación y la proyección de un servicio de gran valor añadido para los emprendedores.

#### **ISI-AA2. Cooperación e Innovación**

**P1. Fomento de la innovación desde la administración.** Favorecer el crecimiento del sector tecnológico local estimulando desde la administración los procesos de innovación y cooperación tecnológica en la ciudad a través de la articulación de diferentes instrumentos y mecanismos como son el fomento de la compra pública de tecnología innovadora; o la configuración de espacios para potenciar la cooperación tecnológica entre los organismos de I+D+i con aplicabilidad urbana y los servicios del Ayuntamiento de A Coruña.

**P2. Entornos para la innovación.** Incrementar la disponibilidad de suelo tecnológico en la ciudad, así como de espacios y equipamientos para la innovación tecnológica, imprescindible para el impulso del sector tecnológico en la ciudad, y la atracción de empresas tecnológicas de referencia. Algunas de las iniciativas a llevar a cabo serán el desarrollo y consolidación de la Ciudad de la Innovación y la Tecnología en As Rañas y del Parque Tecnológico de la Universidad de A Coruña; dinamizar el establecimiento o creación de nuevos centros de I+D+i o tecnológicos; aumentar espacios en viveros para empresas de base tecnológica; así como promover la creación del Living Lab Coruña Smart Urban Technologies.

## Contexto Digital

*“Consolidar una base reguladora sólida para el impulso de la sociedad digital y del conocimiento. Aumentar la confianza digital, por parte de la sociedad, a través de la adopción de instrumentos seguros para el acceso a la información.”*

### **Normativa para la Sociedad de la Información**

La realidad de la Sociedad de la Información y las tecnologías que la impulsan generan profundos cambios sociales y económicos, así como nuevas oportunidades y nuevos modelos. Esta nueva realidad contrasta, muchas veces, con la normativa existente, que puede suponer trabas o dificultades, o no establecer la suficiente seguridad y confianza en su desarrollo.

- A este respecto, el diagnóstico realizado revela la necesidad de adaptar la normativa municipal, con el fin de favorecer el impulso de la Sociedad de la información, y no actuar como un freno.
- **Crear una base reguladora sólida para favorecer el desarrollo de la Sociedad de la Información.** La implantación de las tecnologías y servicios relacionados y la confianza del ciudadano en las nuevas tecnologías.
- **Impulsar una adopción rápida en el ámbito municipal de normativa de nivel superior,** eliminando barreras normativas en el ámbito del desarrollo de la Sociedad de la Información.

### **Confianza Digital**

La incorporación plena de las empresas y la ciudadanía a la Sociedad de la Información y el Conocimiento pasa necesariamente por garantizar su seguridad y privacidad en el acceso a la información.

A este respecto, la concienciación, formación y sensibilización de la ciudadanía y de las empresas en materia de seguridad en las comunicaciones electrónicas, dista mucho de reflejar la realidad de las posibilidades que ofrecen los mecanismos tecnológicos actualmente disponibles.

- **Garantizar la protección de los datos y privacidad en la Sociedad de la Información** a través de mecanismos de supervisión y control, y en consonancia, con la distinta normativa estatal y europea.
- **Extender la adopción de la Identidad Digital entre la ciudadanía y por parte del empleado público** como medio de identificación seguro, eficaz y práctico en las comunicaciones electrónicas.

## **Estructura de las áreas de actuación**

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación que integran el presente motor para el avance se indican en la tabla siguiente:

### **CD-AA1. Marco regulatorio y normativo para la Ciudad Inteligente**

#### **P1. Normativa para el impulso de la ciudad inteligente y tecnologías relacionadas.**

Crear una base reguladora sólida que permita impulsar la evolución de A Coruña como ciudad inteligente.

**P2. Marco regulatorio de confianza para la ciudadanía que sustente el impulso de la Administración Electrónica así como de Gobierno Abierto a nivel local.** Impulsar la confianza de la ciudadanía en la e-administración y la modernización de la administración local para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y la información que la Administración pone a su disposición, acorde con las necesidades de una verdadera administración electrónica asegurando la base normativa que sustente el impulso a la Administración Electrónica y al Gobierno Abierto en el ámbito local.

**P3. Contrataciones, concesiones y ordenanzas con filosofía Smart.** Establecer medidas para que todos los nuevos contratos públicos, concesiones y ordenanzas municipales incorporen la filosofía de Ciudad Inteligente.

### **CD-AA2. Confianza Digital**

**P1. Privacidad y seguridad de la información y los datos.** Garantizar la protección de los datos y privacidad en la Sociedad de la Información, en consonancia con la distinta normativa estatal y europea, mediante el establecimiento de mecanismos de supervisión y control. Esta iniciativa se desarrollará dentro de la línea de Servicios TI Seguros del Plan Director TIC.

**P2. Identificación digital.** Extender la adopción de la Identidad Digital como medio de identificación seguro, único, eficaz y práctico en las comunicaciones electrónicas, entre la ciudadanía y por parte del empleado público.

## 5.4. Instrumentos

Esta línea estratégica está destinada a dar soporte al desarrollo de todas las líneas anteriores. Desde el Ayuntamiento de A Coruña, se pretende establecer una estructura organizativa municipal, al servicio del cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital de A Coruña. Además, se quiere contar con la estrecha colaboración de todos los agentes de la ciudad implicados en la ejecución de la Agenda.

### *i-liderazgo: Organización, coordinación y seguimiento*

El éxito en la consecución de los objetivos planteados por la Agenda Digital local reside, una vez definida, en el impulso decidido para su puesta en marcha y en la buena gestión, control y seguimiento de las actuaciones que se derivan de ella.

La Agenda Digital Local requiere del liderazgo ejecutivo al máximo nivel, como un elemento clave para garantizar e impulsar su éxito. Un liderazgo que permita eliminar las barreras relacionadas con la gobernanza, que pueden frustrar una verdadera voluntad de contar con ciudades más inteligentes: poderes insuficientes, medidas “cortoplacistas”, fragmentación de la propia gobernanza, descentralización de actuaciones, etc.

No obstante, aunque desde el gobierno local se impulse el proceso de cambio en la ciudad, no lo puede hacer solo. Otra de las claves del éxito es lograr la participación, la implicación y el compromiso del resto de actores locales con estas iniciativas, así como asegurar la estrecha colaboración con administraciones de nivel superior.

- **Ordenar, coordinar y alinear las actuaciones internas de la Administración local** para poder realizar un avance cooperativo, más rápido y de mayor impacto, en el ámbito de ejecución de la Agenda Digital de A Coruña.
- **Promover la cooperación, el impulso y el diálogo con la ciudad y sus agentes** para la ejecución de los proyectos derivados de la Agenda Digital de A Coruña. Se desarrolla, así, un proyecto de Ciudad innovadora y tecnológica, bajo las premisas y la filosofía marcadas por el Pacto cívico de la ciudad.

### *Comunicación y proyección exterior*

El Ayuntamiento de A Coruña ha elaborado la presente Agenda Digital con el objetivo de abordar la implantación de estrategias a nivel local, para incorporarse a la Sociedad de la información. Ahora bien, una de las estrategias clave debe ser, sin duda, la difusión y la promoción de la Sociedad de la información y de la propia Agenda Digital de A Coruña.

Por otra parte, resulta necesario seguir promoviendo instrumentos para lograr alianzas estratégicas y contribuir a la proyección exterior de la visión de A Coruña como ciudad del conocimiento y la innovación. Es importante impulsar la presencia de A Coruña en redes de ciudades, plataformas, organismos o instituciones que promuevan, diseñen, decidan o implanten políticas, estrategias y proyectos de la Sociedad de la información.

En este sentido, los objetivos de esta línea de actuación irán encaminados a:

- **Contribuir a la implantación de las actuaciones de la Agenda Digital, utilizando la comunicación y la difusión como vehículo impulsor.** Apoyar y acompañar la correcta toma de decisiones y favorecer un flujo constante de información, que refuerce las actitudes de su aceptación.
- **Promover las alianzas estratégicas y la proyección exterior de A Coruña como ciudad del conocimiento y la innovación.** Esto se consigue a través de la presencia en redes externas destacadas en el trabajo en red, para el fortalecimiento de las ciudades en ámbitos relacionados con el desarrollo tecnológico.

#### *Estructura de las áreas de actuación*

Los distintos programas que permitirán alcanzar los objetivos de las distintas áreas de actuación definidas se indican en la tabla siguiente:

##### I-AA1. i-liderazgo: organización, coordinación y seguimiento

**P1. Instrumentos organizativos para la coordinación entre áreas.** Fortalecer la organización e incrementar la coordinación interna para el desarrollo de la Agenda Digital, a través de la puesta en marcha de los instrumentos adecuados.

**P2. Instrumentos para la colaboración y cooperación con la ciudad y sus agentes.** Asegurar el apoyo y el éxito en la implantación de la estrategia, a través de instrumentos que impulsen la colaboración, la participación y la cooperación entre agentes, instituciones y entidades de índole económica, técnica y social, de la ciudad.

##### I-AA2. Comunicación y proyección exterior

**P1. Una marca, una imagen y un plan de difusión para Coruña Smart City y sus actividades.** Impulsar la imagen de A Coruña como ciudad inteligente, al mismo tiempo que se realizan o apoyan actuaciones de difusión de las iniciativas en el ámbito de la Agenda Digital y actuaciones de sensibilización de la ciudadanía hacia las TICs.

**P2. Instrumentos para las alianzas estratégicas y proyección exterior.** Impulsar el trabajo en red como motor para el impulso de A Coruña en su camino para convertirse en ciudad inteligente.

## 6. Modelo de financiación

La ejecución de la Agenda Digital de A Coruña cuenta con una dotación presupuestaria de más de 18 millones de euros de fondos públicos hasta 2014. Esto permitirá a A Coruña situarse como una ciudad de vanguardia y bien posicionada en el mundo, en cuanto al uso de las nuevas tecnologías.

Se tratará de un plan global de desarrollo de la Sociedad de la Información en A Coruña, en el que se buscará integrar los esfuerzos públicos y privados. De este modo, se pretende conseguir un efecto multiplicador de la inversión pública.

‘Smart Coruña’ será el primer programa vertebrador que se lanzará en la ciudad, gracias al convenio que la Administración Local ha firmado con el Ministerio de Economía y Competitividad. El importe global asciende a 11.56M€ y está cofinanciado al 70% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro del programa operativo de I+D+i, por y para el beneficio de las empresas – Fondo Tecnológico, para su ejecución en el periodo 2012–2013.

Además, la Agenda Digital de A Coruña, aunque con resultados ya visibles en 2014, se trata de un plan a largo plazo (acorde con la visión de ‘A Coruña Futura 2020’), por lo que estará abierta a futuras ampliaciones de inversión, tanto públicas como privadas. En este sentido, para maximizar el aprovechamiento de las oportunidades que se le brindan a la ciudad, se llevará a cabo una importante tarea de atracción y búsqueda de financiación externa a lo largo de todo el período de vigencia de la Agenda.

A este respecto, cabe destacar la posible oportunidad que presentará el nuevo marco de financiación comunitaria para el período 2014 – 2020, para la ejecución de medidas para el desarrollo urbano sostenible, por parte de las ciudades.

No obstante, es objetivo de los proyectos desarrollados en el marco de la Agenda, la definición de nuevos modelos de negocio (autofinanciación, colaboración público – privada, etc.) que permitan la sostenibilidad de los proyectos en el futuro, evitando los gastos recurrentes de la Administración, en la medida de lo posible

