Deloitte.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Plan Estratégico Valencia Smart City

Una Administración inteligente

Noviembre 2013

Índice

1. Introducción

   1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

   1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

   1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

   2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

   2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

   2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

   3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

   3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

   3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

   3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

Índice

1. Introducción
   - 1.1. Smart Cities. Contexto y evolución
   - 1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia
   - 1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo
2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia
   - 2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad
   - 2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad
   - 2.3. Mapa de indicadores
3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios
   - 3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios
   - 3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento
   - 3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart
   - 3.4. Arquitectura de Referencia
4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

El concepto Smart City

En los últimos años ha surgido una **creciente inquietud sobre el papel de las ciudades** y los modelos existentes de infraestructuras y servicios urbanos. En el actual contexto de crisis económica, la necesidad de **generar sinergias**, **eficiencias y ahorros**, la **búsqueda de nuevas fórmulas de gestión** y la **apuesta por sectores distintos a los tradicionales**, se erigen como factores clave para la supervivencia económica de las ciudades. Pero esta diferenciación va más allá de la mera superación de los obstáculos, es la base, una apuesta de futuro, para afrontar los nuevos retos que deparan la profunda reconversión que se está llevando a cabo en los sectores tradicionalmente motores de la economía y en la necesaria transformación de los servicios públicos locales.

A largo plazo, las ciudades se establecerán como enormes polos de población, diferenciándose y compitiendo entre ellas a través de la generación de **"valor añadido"**. Para poder ofrecer servicios competitivos con la cada vez menor disponibilidad de recursos, se hace necesario el trazado de una estrategia distintiva y singular, en la que se adopten soluciones de gestión urbana inteligentes.

Distintas soluciones empezaron a ver la luz décadas atrás, cuando diferentes empresas de telecomunicaciones comenzaron a desarrollar iniciativas tecnológicas para afrontar los retos de conseguir una mayor sostenibilidad y eficiencia energética, dada la creciente preocupación por el agotamiento de los recursos naturales y el cambio climático. Nació de esta forma una línea de investigación y propuesta de soluciones enfocada a la reducción de emisiones y utilización de energías alternativas (Green Cities).

Posteriormente, **estas soluciones se ampliaron a los ámbitos del entorno urbano** (herramientas como sensores, redes de comunicaciones y sistemas de análisis de datos) con el objetivo de mejorar la conectividad digital. Estas herramientas se trasladaron incluso a la gestión municipal de servicios como policía, tráfico y sistemas energéticos. La información proporcionada por el despliegue de sensores y sistemas de análisis permitió una mejora en la monitorización de la gestión, favoreciéndose la toma de decisiones de una manera más rápida y eficaz.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

El concepto Smart City

A partir de este momento, el **auge en la creación, implantación y evolución de diversas soluciones tecnológicas aplicadas a las ciudades para mejorar su eficiencia se ha configurado como la corriente de las "Smart Cities"**.

Las Smart Cities son aquellas **ciudades que marcan su posicionamiento competitivo a través de una estrategia inteligente**, resultado de un ejercicio de reflexión, en el que sus principales agentes sociales y económicos determinan un **modelo de ciudad** hacia el que quieren evolucionar y definen y priorizan las iniciativas que permitirán alcanzar dicho modelo.

Estas iniciativas tienen como **pilar básico el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**, que permiten optimizar la gestión de las infraestructuras y los servicios urbanos, así como los servicios prestados al ciudadano, todo ello con el objetivo de un crecimiento sostenible, inteligente e integrador".

Las características que definen a una ciudad inteligente o "Smart City" de las convencionales no solo tienen que ver con el uso de las TIC, sino también con el **análisis de las necesidades de la ciudad**, su **priorización**, el compromiso de todos los agentes en la adopción de tecnologías más eficientes, la **colaboración público-privada** y sobretodo, la **participación de los ciudadanos** en el desarrollo del nuevo modelo de ciudad.

"El uso de las TIC como elemento vertebrador de las ciudades inteligentes permite que éstas se desarrollen, aumenten su competitividad y la calidad de vida de sus ciudadanos"

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

El concepto Smart City

En la actualidad, las ciudades están llevando a cabo **complejos procesos de planificación estratégica** para mejorar los sistemas de gestión que disponen y con el objetivo de aumentar los niveles de cohesión social, de sostenibilidad medioambiental y competitividad socioeconómica. Más aún, la ciudadanía cada vez demanda más una mayor transparencia en la gestión de la ciudad, por lo que la planificación estratégica se está enfocando hacia la obtención y la apertura de toda la información disponible.

La prosperidad de las ciudades del futuro o las “hiper-ciudades”, como algunos urbanistas las denominan, pasará, necesariamente, por realizar el importante ejercicio de **conocer en profundidad lo que los ciudadanos y la propia ciudad necesitan**. En este sentido, la captación y el análisis de la información procedente de ambos, pero también la escucha activa, la participación y la colaboración de los ciudadanos, permitirá **aplicar las políticas y programas más adecuados a la realidad de la situación**, mejorando, de esta manera, la eficiencia y la optimización en el uso de los recursos, el desarrollo equilibrado de las infraestructuras, el aumento de la calidad de vida, un entorno más sostenible y de calidad o la mejora de la inclusión social y la equidad.

Pero, ¿cómo podemos extraer esta valiosa información y analizarla de manera adecuada? Es en este momento donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) cobran protagonismo, ya que son las herramientas, los elementos facilitadores, para el adecuado análisis de la información generada y el posterior **trazado de una estrategia de valor de ciudad**.

Pero las TIC no solo se configuran como herramientas auxiliares para la mejora en la gestión de unas ciudades que aumentan su complejidad de manera vertiginosa, sino que, a medio plazo, estarán integradas completamente en su estrategia y en su visión de futuro: las ciudades incorporarán, en todos los ámbitos de actuación, estas nuevas tecnologías, con el objetivo de asegurar su sostenibilidad a largo plazo, **convirtiéndose en verdaderas ciudades inteligentes**.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

Marco Estratégico para la incorporación de las TIC como palanca de competitividad e innovación

Con el paso de los años, se ha ido consolidando un marco estratégico común para la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gestión del territorio. En este sentido, tanto las administraciones públicas como los proveedores privados de productos y servicios tecnológicos han contribuido al desarrollo de este marco, implementando unos, políticas para la integración de las TIC en la sociedad, y otros, proponiendo soluciones tecnológicas que hicieran esto posible.

En el año 2000, la cumbre celebrada por la Unión Europea con motivo de la **Estrategia de Lisboa**, estableció el objetivo estratégico de "una Sociedad de la Información para todos" como una de las condiciones para convertir al mercado común europeo en la economía más competitiva y dinámica del mundo antes del año 2010.

Asimismo, a mediados de 2005, la Unión Europea pone en marcha una nueva iniciativa, **"i2010: Sociedad europea de la Información"**, que respalda los objetivos planteados por la Estrategia de Lisboa, estimulando e impulsando la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, hacia el objetivo de la UE de llegar a un 3 % del PIB en el gasto en I+D en el año 2010.

En el ámbito nacional, con la finalidad de cumplir los propósitos de la estrategia de Lisboa, España lanzó en 2005 el **Programa Ingenio 2010**, **eje de la estrategia en I+D+i** del **Plan Nacional de Reformas** presentado el mismo año, como un compromiso para involucrar al Estado, la Empresa, la Universidad y otros Organismos Públicos de Investigación en un esfuerzo decidido por alcanzar en este terreno el nivel que le corresponde a España por el peso económico y político en Europa que ejerce.

De este modo, se creó el **Plan Avanza**, que es una de las tres líneas estratégicas del Programa Ingenio 2010. Desarrollado por primera vez para el periodo 2005-2008, se erigió como el **marco operativo de incorporación de España a la Sociedad de la Información**. Así, el Plan Avanza se alineaba con los objetivos estratégicos de la Agenda de Lisboa, orientándose al uso intensivo de las TIC para la mejora de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

Marco Estratégico para la incorporación de las TIC como palanca de competitividad e innovación

En el año 2010 nació **la Agenda Digital de Europa**, con el objetivo de reactivar la economía europea y ayudar a los ciudadanos y las empresas a conseguir el máximo provecho de las tecnologías digitales. Este hito supuso el primero de los siete proyectos insignia de **Europa 2020, la estrategia de la Unión Europea** para alcanzar un desarrollo inteligente, sostenible e integrador.

La adecuación de la Agenda Digital Europea para España tuvo lugar en el año 2013, cuando se aprobó por el Consejo de Ministros la **Agenda Digital de España**, un ambicioso plan que marca las pautas a seguir en el desarrollo de las TIC y la administración electrónica. Definitivamente, lo que se pretende a través de la hoja de ruta marcada por la Agenda, es la transformación y modernización de la economía y sociedad española, mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, las empresas y las Administraciones Públicas.

La Agenda Digital española incluye medidas para contribuir al desarrollo de las industrias emergentes, sobre todo, potenciando el empleo de las TIC que éstas industrias desarrollan con el fin de **favorecer el ahorro energético, el desarrollo de ciudades e infraestructuras inteligentes y el uso de técnicas "Big data"**.

EJES DE LA AGENDA DIGITAL ESPAÑOLA

- Mejorar la confianza digital
- Desarrollar la economía digital para el crecimiento, competitividad e internacionalización
- Despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital
- Mejorar la e-Administración y los servicios públicos digitales
- Impulsar la I+D+I en TIC
- Inclusión, alfabetización digital y formación de profesionales en TIC

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

Finalmente, **Unión Europea** (UE), a través de su iniciativa “Smart Cities” y del 7º Programa Marco, está siendo un **factor clave para el impulso de las TIC**. Así las cosas, la administraciones locales españolas se han unido a esta corriente, creando la **Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI),** un foro en el que se discuten y se ponen en común las buenas prácticas en ciudades en materia de nuevas tecnologías, para lograr una gestión sostenible de los recursos energéticos y optimizar los costes de los distintos servicios municipales. Actualmente está formado por 41 ciudades, uniéndose cada día más municipios, que ven en los modelos de gestión inteligente de la ciudad, una estrategia de futuro.

El Ayuntamiento de Valencia. Una Administración en evolución

Para la ciudad de Valencia, las iniciativas asociadas al concepto “Smart City” no son algo novedoso, considerando que el Ayuntamiento en particular y las administraciones locales en general, llevan años trabajando en el acceso y gestión de la información de la ciudad, con el objetivo de prestar un mejor servicio a sus ciudadanos.

Lo que podría ser más novedoso es el paso de un enfoque “sectorial”, con actuaciones aisladas en determinados servicios urbanos y a la población, **a un enfoque global del proceso**, **donde se pretende responder a las necesidades de todas las Áreas del Gobierno Local**.

En este sentido, el Ayuntamiento de Valencia ha decidido abordar un proyecto que tiene como objetivo final, mejorar el modelo de gestión actual de los servicios a la ciudad y a los ciudadanos, mediante un uso más global y eficiente de la información.

Así, el Ayuntamiento tiene como propósito que toda la información procedente de la ciudad y los ciudadanos se recopile, se analice y se utilice para identificar, de nuevo, **lo que la ciudad y ciudadanos necesitan**, esto es, las prioridades a abordar, orientando de esta manera todos sus servicios y actuaciones, gestionándolos eficientemente y de forma que se cumplan los objetivos y prioridades establecidos. De esta manera, los objetivos y prioridades determinados son los que se marcarán el enfoque del Plan Estratégico Valencia Smart City.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

1. Introducción

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

El Ayuntamiento de Valencia, en esta legislatura, ha marcado tres ejes de crecimiento sobre los que se sustenta su actuación: la **innovación, la sostenibilidad y el turismo.**

Así, en la **Estrategia 2020**, la ciudad de Valencia aspira a ser:

En este sentido, **la consolidación de Valencia como una ciudad innovadora, una ciudad inteligente centrada en el ciudadano**, es uno de los objetivos estratégicos actuales, junto con la dinamización económica y las políticas de creación de empleo de la ciudad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

Los objetivos descritos se articulan a través de tres líneas principales de actuaciones convergentes, complementarias y, en algunos casos, entrelazadas:

- El **Pacto Local de la Innovación**. Su objetivo es definir una estrategia común con el entorno (económico, social, académico) para fomentar y retener el talento de los valencianos, facilitar el emprendimiento, la estabilidad y especialización de las pequeñas y medianas empresas, promover la transferencia del conocimiento hacia el tejido industrial y guiar la investigación hacia necesidades finalistas de la sociedad. Los cuatro objetivos del Pacto son los siguientes:
  - Objetivo 1: Potenciar el talento y conocimiento de la ciudad y atraer nuevas ideas y oportunidades para la innovación y la investigación.
  - Objetivo 2: Fomentar el desarrollo de la innovación empresarial e institucional.
  - Objetivo 3: Situar a Valencia en el mapa internacional de la investigación e innovación.
  - Objetivo 4: Potenciar la innovación en aquellos ámbitos del desarrollo económico y social de la ciudad que hagan de Valencia una Ciudad Inteligente.

- **Valencia, Ciudad Inteligente**. Dentro del Pacto Local de la Innovación, se establece el objetivo estratégico, lograr que la capital valenciana se convierta en una ciudad Smart. Este objetivo se concreta en la puesta en marcha de un conjunto de actuaciones, encaminadas a definir una estrategia e implementar una solución de ciudad inteligente, para ofrecer un modelo de ciudad más sostenible, tecnológica, conectada, social y participativa, con el fin último de mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus ciudadanos y visitantes.

- De manera particular, el **Plan Director de Administración Electrónica** adoptado por el Consistorio plasma los derechos electrónicos de los valencianos a relacionarse mediante medios electrónicos con la administración local.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

5. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

1. Introducción

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

Objetivos del Plan Estratégico

El Plan Estratégico Valencia Smart City se desarrolla en base a los siguientes **objetivos**:

- La realización de un **diagnóstico de la situación actual** de las diferentes áreas de actuación dentro del ámbito de competencias de la ciudad: Energía y Medioambiente, Tecnologías e innovación, Movilidad, Bienestar Social, Sociedad inteligente, Seguridad, Gobierno, Turismo y Actividad cultural, etc.
- La definición del modelo de gestión inteligente hacia el que quiere evolucionar la ciudad de Valencia
- La definición de las **líneas y objetivos estratégicos** que conforman dicho modelo.
- La determinación de una **hoja de ruta con las acciones y proyectos identificados para convertir a la ciudad de Valencia en una ciudad inteligente**.

1. Introducción

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

Alcance del Plan Estratégico

Con los objetivos anteriormente descritos, el alcance del presente proyecto queda fijado en los siguientes ámbitos:

Ámbito Estratégico: Asegurando que las líneas y actuaciones contempladas en el proyecto responden a los objetivos de la ciudad y están alineadas con las directrices y programas que marcarán el futuro desarrollo de ésta en los distintos ámbitos de actuación contemplados. Las iniciativas derivadas del Plan Estratégico Valencia Smart City deben enmarcarse bajo el nuevo periodo de programación 2014-2020, aun cuando la efectiva implantación de algunas de estas medidas pueda superar este periodo.

Ámbito Tecnológico: Contemplando un conjunto de soluciones tecnológicas para la mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios e implantando una infraestructura que gestione, capture y analice la información proveniente de sensores y sistemas expertos para la toma de decisiones en tiempo real.

Ámbito Operativo: Teniendo en cuenta la operativa diaria de los servicios prestados por el Ayuntamiento, planteando una visión integral de las necesidades de las distintas áreas que lo conforman y considerando el impacto que el nuevo modelo de prestación de servicios puede tener sobre la actividad administrativa actual.

Ámbito Financiero: Considerando la situación presupuestaria del Ayuntamiento de Valencia; Analizando y priorizando iniciativas en base a la sostenibilidad económica del Consistorio y las posibilidades de colaboración Público-Privadas.

Ámbito Legal: Analizando las implicaciones normativas y regulatorias derivadas de la implantación del nuevo modelo de prestación de servicios planteado.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

Metodología del Plan Estratégico

Para la elaboración del **Plan Estratégico Valencia Smart City** se ha utilizado una base metodológica que comprende diversas fases:

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

Metodología del Plan Estratégico

- La fase I incluye un **análisis preliminar de los Servicios Municipales del Ayuntamiento**, a través de la información proporcionada por el Ayuntamiento y la **realización de 37 entrevistas personales** con cada uno de los Servicios. A partir de esta información, se ha definido un mapa funcional de estos Servicios Municipales, valorando sus modelos de gestión, los sistemas de información empleados, indicadores medidos o las iniciativas “Smart” puestas en marcha por éstos.

- Se ha **evaluado el grado de madurez Smart** de todos los Servicios, analizando el grado de aplicación TIC a la planificación, la prestación de servicio, la monitorización y control de la información, culminando con el análisis de la interoperabilidad, la difusión de sus actividades o la transparencia y acceso a la información que manejan. Los **resultados** de la Fase I se han trasladado a un **documento final de evaluación de los Servicios Municipales y su grado de madurez, agrupados en cuatro áreas funcionales**: Dinamización Económica y Empleo; Calidad de Vida; Movilidad e Infraestructuras y Gobierno e Instituciones, que se detallarán en el apartado “Modelo Actual de Prestación de los Servicios Públicos del Ayuntamiento de Valencia”. La evaluación de los Servicios Municipales se encuentra en los Anexos de este documento.

- En la Fase II se ha llevado a cabo un ejercicio de **identificación de iniciativas tecnológicas de mejora para cada Servicio**, obteniendo una **ficha de evolución de cada uno de ellos**. Se ha procedido a **validar el modelo de evolución de cada Servicio** y trazando de esta forma la estrategia a seguir para la reconversión hacia la prestación de servicios a la ciudad y a los ciudadanos de manera inteligente. Así, se mantuvieron de nuevo **37 entrevistas con los Servicios Municipales** para la inclusión tanto de sus iniciativas como para la validación de las identificadas. Los modelos de evolución de cada Servicio (incluidos en el anexo del presente documento) tratan de evaluar el impacto que tendrán en las dimensiones estratégica, operativa, legal, financiera y tecnológica.

- En base al **Modelo Smart de prestación de servicios definido con el Ayuntamiento** y los **objetivos Smart** asociados a cada área funcional, se han identificado y priorizado las diferentes líneas de acción o proyectos a llevar a cabo para alcanzar estos objetivos. Para posibilitar la ejecución de los proyectos se han diseñado unas directrices de la Arquitectura común de referencia y un modelo de gobierno que capacitará tecnológica y operativamente la Valencia Smart City.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

Metodología del Plan Estratégico

- Por otro lado, en la evolución hacia una ciudad inteligente, resulta importante conocer la información que dispone el Ayuntamiento sobre la ciudad, los ciudadanos y el desempeño de sus Servicios Municipales, por lo que **se han identificado una serie de indicadores divididos en Ciudad, Ciudadano y Servicios Municipales**.

- Los indicadores de Ciudad y Ciudadano han sido obtenidos de distintas fuentes de origen, desde el Comité de AENOR, hasta procedentes del Ayuntamiento, con el objetivo de poder conocer el estado actual del municipio de Valencia, la percepción ciudadana, además de poder compararse con otras ciudades. Los indicadores de Servicios Municipales, se han identificado fruto de las entrevistas realizadas en la fase de análisis y de evolución de los Servicios Municipales; se han recopilado aquellos que son medidos actualmente y se han definido unos nuevos que se visualizan como claves para medir el grado de desempeño del Ayuntamiento. Estos indicadores han sido contrastados y validados con los Servicios Municipales.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

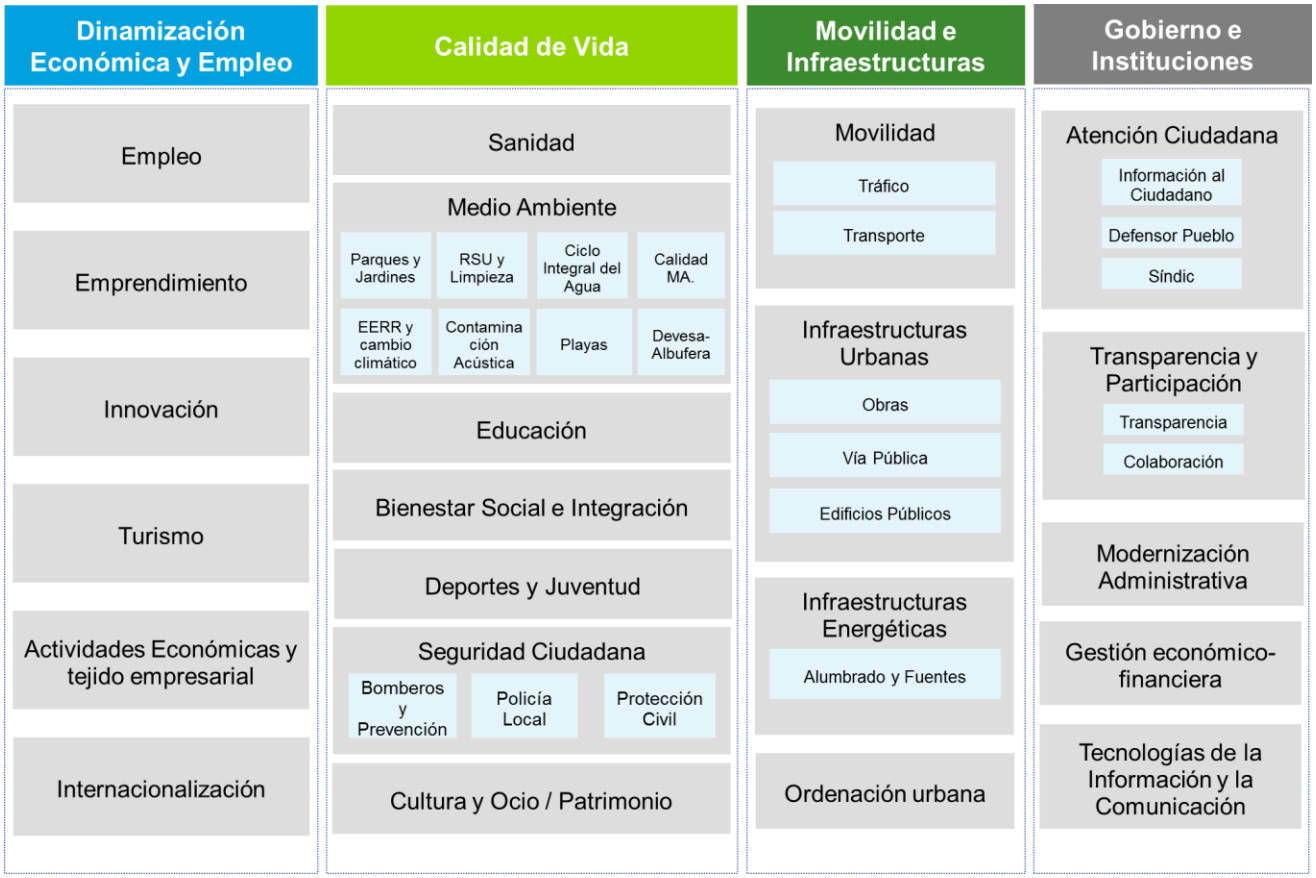
Anexos

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

Con el objetivo de realizar un análisis exhaustivo del modelo de prestación de servicios del Ayuntamiento de Valencia, se hizo necesario el diseño de un **mapa que agrupara todos aquellos servicios y actividades, diferenciados por áreas funcionales, que respondiesen a una naturaleza común**. Se entiende por naturaleza común, aquellos que comparten o podrían compartir objetivos, destinatarios de servicios, marco regulador, proveedores, usuarios o métodos de gestión.



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

Dinamización Económica y Empleo	Calidad de Vida	Movilidad e Infraestructuras	Gobierno e Instituciones

Dinamización Económica y Empleo

Este área comprende todas las actividades enfocadas a la generación de actividad económica, a través del empleo, la internacionalización, el desarrollo de actividades económicas, el turismo y el impulso de la I+D+I.

Se ha decidido pues agrupar los Servicios de Empleo, Innovación y Proyectos Emprendedores, Comercio y Abastecimientos y Turismo, en este área funcional. Las sub-áreas en las que se dividiría la presente y en las que se incluyen los Servicios antes mencionados, son las siguientes: Empleo, Emprendimiento, Innovación, Turismo, Actividades Económicas y Tejido empresarial e Internacionalización.

Calidad de Vida

El área de Calidad de Vida comprende los apartados siguientes: **Sanidad, Medio ambiente, Educación, Bienestar social e integración, Deportes y Juventud, Seguridad ciudadana y Cultura y ocio**, e incluye la actividad desarrollada por los siguientes Servicios: Devesa-Albufera, Calidad Medio Ambiental, Energías Renovables y Cambio Climático, Contaminación acústica y análisis medioambiental, Bienestar Social e Integración, Deportes, Juventud, Educación, Drogodependencias, Sanidad, Cementerios, Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias, Policía Local, Jardinería, Playas, Gestión de Residuos Sólidos y Limpieza, Ciclo integral del agua, Patrimonio Histórico y Cultural, Acción Cultural, Fiestas y Cultura Popular.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

Dinamización Económica y Empleo	Calidad de Vida	Movilidad e Infraestructuras	Gobierno e Instituciones

Movilidad e Infraestructuras

Se han propuesto cuatro sub-áreas dentro de movilidad e infraestructuras: **Movilidad, Infraestructuras urbanas, Infraestructuras energéticas y Ordenación urbana**. Dentro de estas cuatro sub-áreas, se han analizado los Servicios de Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales, Dirección General de Ordenación Urbanística, Coordinación de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras, Obras de Infraestructura, Gestión del Tráfico y Conservación, Estacionamiento Regulado, la Empresa Municipal de Transportes y Bicicletas Públicas (Valenbisi).

Gobierno e Instituciones

El área de Gobierno e Instituciones se compone de las siguientes sub-áreas: **Modernización Administrativa, Transparencia y Participación, Atención Ciudadana, Gestión Económico-financiera y Tecnologías de la Información y la Comunicación.**

De manera particular, el análisis de la sub-área de Tecnologías de la Información y la Comunicación ha permitido evaluar el grado de madurez “Smart” de prácticamente todos los Servicios analizados, puesto que actúa como un elemento municipal catalizador, articulador y de soporte a la gestión de las voluntades de modernización y mejora continua de los diferentes Servicios Municipales.

Los Servicios analizados dentro del área funcional de Gobierno e Instituciones han sido: Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Servicios Centrales Técnicos, Descentralización y Participación Ciudadana, Servicio 010, Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, Dirección de Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspección, Oficina de Estadística y Sociedad de la Información.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

Una vez identificadas las áreas funcionales, se ha iniciado un ejercicio de definición de los objetivos que han de permitir una gestión inteligente de los servicios públicos que conforman estas áreas funcionales. A continuación, a partir de estos objetivos, se ha realizado un ejercicio de análisis para conocer el grado de madurez Smart y las líneas de actuación en las que tienen que trabajar para la consecución de estos objetivos. En el punto 3.1 se detallan los resultados de análisis del grado de madurez Smart de los Servicios Municipales.

Para el área de **Dinamización Económica y Empleo** se han definido 5 objetivos Smart:

- Consolidación del ecosistema de innovación en la ciudad.
- Incentivación del uso de TIC en el comercio local.
- Impulso de la actividad emprendedora.
- Gestión inteligente de los servicios de empleo.
- Valencia destino inteligente

Dentro del área de **Calidad de Vida** se encuentran los objetivos:

- Optimización de la respuesta de servicios básicos y sociales.
- Transformación en la gestión de los servicios urbano y ocio.
- Cultura y deporte al servicio del ciudadano.

En **Movilidad e Infraestructuras** los objetivos son:

- Eficiencia en las infraestructuras urbanas.
- Modernización del sistema de movilidad de la ciudad.

Finalmente para **Gobierno e Instituciones**, se han consensuado los siguientes objetivos:

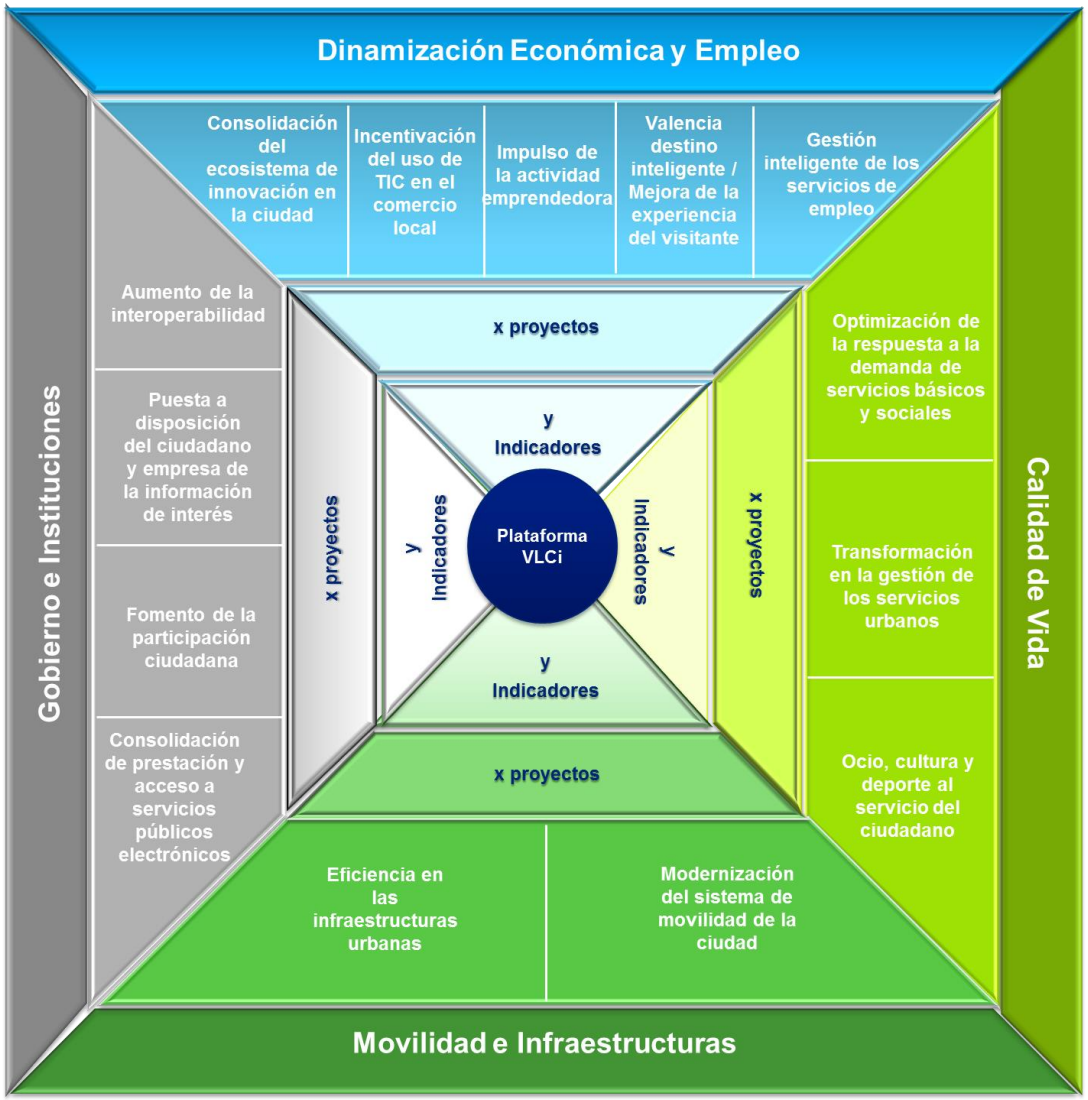
- Aumento de la interoperabilidad.
- Puesta a disposición del ciudadano y empresa de información de interés.
- Fomento de la participación.
- Consolidación de prestación y acceso a los servicios públicos electrónicos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

Descripción de los objetivos Smart asociados a cada área funcional

Dinamización económica y empleo

1.1 Consolidación del ecosistema de innovación en la ciudad

- El presente objetivo responde en gran medida a la voluntad del Pacto Local por la Innovación, liderado desde el Ayuntamiento, de incorporar de manera integral la innovación, no solo en los sectores económicos, sino también a nivel gubernamental y en el día a día del ciudadano. En este sentido, el Plan Estratégico Valencia Smart City se erige como la herramienta que amparará la consolidación de este ecosistema de innovación.

1.2 Incentivación del uso de TIC en el comercio local

- La modernización del comercio local, en este caso de los mercados ordinarios y extraordinarios, es un objetivo imprescindible para la reactivación del pequeño comercio en la ciudad; de este modo, un mayor uso de las TIC permitirá aumentar la visibilidad de estos comercios y la atracción de un mayor número de clientes y agilizar su relación con proveedores.

1.3 Impulso de la actividad emprendedora

- El impulso a la actividad emprendedora mediante la puesta en marcha de programas y herramientas específicas, que permitan conocer las oportunidades para emprender en la ciudad de Valencia.

1.3 Valencia destino inteligente / Mejora de la experiencia del visitante

- Mediante la disponibilidad de unas aplicaciones adecuadas se pretende que el visitante disponga de toda la información para el disfrute de la ciudad y el sector cuente con todos los medios para una adecuada promoción y difusión de la ciudad de Valencia como destino turístico.

1.4 Gestión inteligente de los servicios de empleo

- El cumplimiento de este objetivo se basa en el desarrollo de iniciativas que contribuyan a alinear de manera óptima la oferta y la demanda, así como mejorar el acceso telemático a los servicios e información ofrecidos por el Ayuntamiento a ciudadanos y empresas.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

Descripción de los objetivos Smart asociados a cada área funcional

Calidad de Vida

2.2 Consolidación de la información de los servicios básicos y sociales municipales

- Hacer posible una gestión integral de la oferta y demanda de los servicios básicos y sociales municipales (bienestar social e integración, educación, juventud, sanidad y consumo y drogodependencias) para que el ciudadano disponga de toda la información para acceder a estos servicios y la administración de todos los datos del uso de los mismos y sus necesidades de mejora.

2.3 Transformación en la gestión de los servicios urbanos

- La transformación de la gestión de los servicios urbanos pasa por cómo usar la tecnología para hacer más eficientes los servicios. Dotando a los servicios de la información necesaria en tiempo real para que puedan medir y controlar el desempeño de la contrata y de esta forma prestar un servicio de más calidad con menos recursos económicos.

2.4 Ocio, cultura y deporte al servicio del ciudadano

- Permitirá que los ciudadanos y visitantes dispongan de toda la información de las iniciativas de ocio, culturales y deportivas que ofrece la ciudad de Valencia y un mejor acceso al uso de las infraestructuras que en estos ámbitos gestiona el Ayuntamiento.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

Descripción de los objetivos Smart asociados a cada área funcional

Gobierno e Instituciones

3.1 Aumento de la interoperabilidad

- El correcto funcionamiento de los servicios, la eficaz colaboración y transmisión de información entre los mismos, mejorará el desempeño de cada servicio y reducirá las ineficiencias en la gestión y tramitación.

3.2 Mayor transparencia de la gestión municipal y de la información de interés para ciudadanos y empresas

- Una ciudad inteligente es aquella que dispone de información útil, es capaz de analizarla y ponerla a disposición de ciudadanos y empresas. Asimismo, uno de los objetivos del Ayuntamiento de Valencia es informar y rendir cuentas respecto de la gestión municipal, el uso de los recursos públicos y el desempeño de los miembros de la Corporación.

3.3 Consolidación de prestación y acceso a servicios públicos electrónicos

- El objetivo que se contempla es la consolidación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Valencia según los requerimientos establecidos en la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

3.4 Fomento de la participación ciudadana

- El alcance de este objetivo se sustenta en el compromiso por parte del Ayuntamiento de establecer una estrecha relación entre la administración local y el ciudadano, en el que primen la participación y la colaboración.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

Descripción de los objetivos Smart asociados a cada área funcional

Movilidad e Infraestructuras

4.1 Eficiencia en las infraestructuras urbanas

- La consecución de este objetivo se concreta en la reducción del consumo energético y hacer más eficientes las instalaciones de alumbrado público municipal gracias a tecnología LED y sistemas de telegestión que facilitan la monitorización del servicio.

4.2 Modernización del sistema de movilidad de la ciudad

- La mejora del sistema de movilidad de la ciudad pasa por la optimización de los costes, la integración de todos los sistemas de transporte público, mejora de la intermodalidad, aportar más información útil al ciudadano y conseguir la sostenibilidad del transporte en la ciudad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.3. Mapa de indicadores

Introducción

Una vez **establecidos los objetivos Smart para la ciudad de Valencia** y la gestión municipal, la siguiente reflexión que se ha de abordar en la elaboración del Plan ha de ser: ¿De qué **información disponemos y debemos disponer** para conocer la **situación de la ciudad y de los ciudadanos valencianos y sus necesidades?**, ¿se dispone de los **sistemas** adecuados para la **captura, explotación y difusión de esta información?**; en definitiva, ¿se realiza una **gestión inteligente** de esta **información?.**

La recopilación y análisis de esta valiosa información parte de la necesidad de realizar un ejercicio de definición de los indicadores o parámetros específicos que nos van a permitir realizar esta medición.

Bajo este concepto, la información útil e "inteligente" no es el número de recursos que se emplean en la prestación del servicio, o el número de actividades que se desarrollan para su prestación completa, sino los resultados alcanzados y el grado de cumplimiento de los objetivos inicialmente planteados. Este planteamiento, implica, por tanto, una **transformación en el modelo de gestión de los servicios públicos y en el modelo de relación Administración- empresa y Administración-gestor público**. En estos casos, la colaboración Administración –empresa, parte de la base de que la Administración establece objetivos y controla el efectivo cumplimiento de los mismos y la empresa utiliza los medios y recursos necesarios para el cumplimiento de estos objetivos.

En este capítulo se realiza un análisis de la información de la que debe disponer Valencia para conocer qué esta pasando en la ciudad y el desempeño del Ayuntamiento en la prestación de los servicios públicos y la atención de las necesidades de los valencianos. Se ha seguido la **estructura de áreas** funcionales (Dinamización Económica y Empleo, Calidad de Vida, Movilidad e Infraestructuras y Gobierno e Instituciones) diferenciándose para cada una, una serie de indicadores, y se ha partido de una primera **clasificación** en función del **objeto de medición**, el **ámbito o perímetro de actuación** y el **usuario o destinatario del mismo.** Además, se ha seguido la metodología **S.M.A.R.T. (**e**S**pecificos; **M**edibles; **A**lcanzables; **R**elevantes; a **T**iempo).

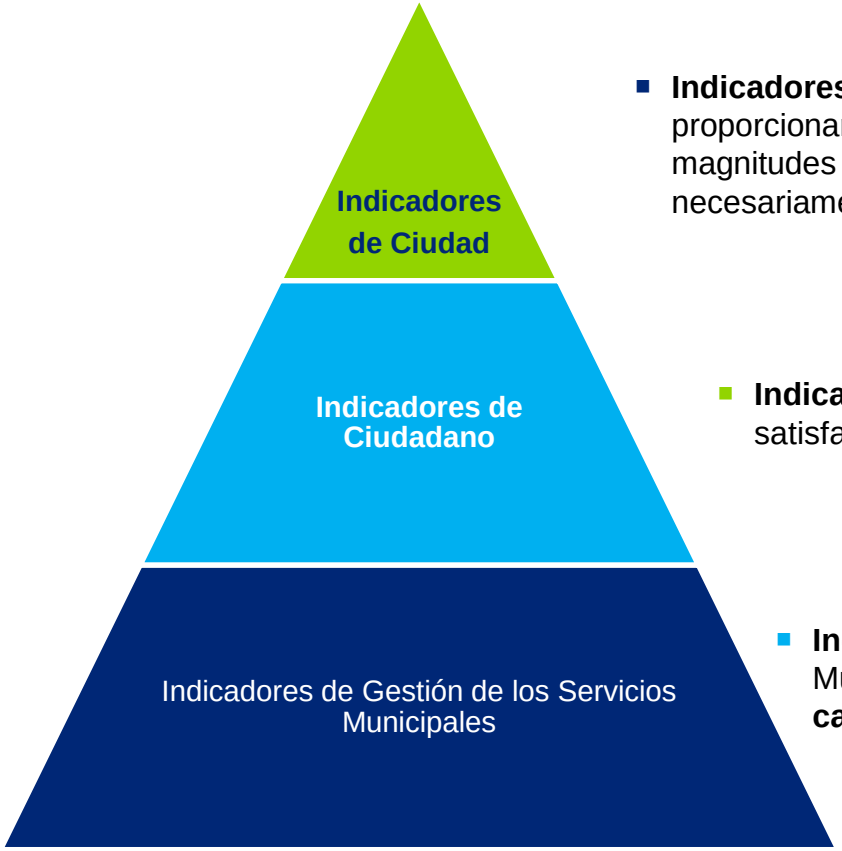
© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.3. Mapa de indicadores

Introducción



- **Indicadores ciudad.** Son indicadores estratégicos, de carácter macro, que han de proporcionar información del posicionamiento de la ciudad en las principales magnitudes socioeconómicas. La fuente origen de esta información no es necesariamente el Ayuntamiento.

- **Indicadores de ciudadano**. Se mide en esta categoría la percepción y la satisfacción que tiene el ciudadano con los servicios de la ciudad.

- **Indicadores de carácter operativo** específicos para cada Servicio Municipal, tienen como objetivo **medir la actividad administrativa** y de **carácter operativo** de cada Servicio.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.3. Mapa de indicadores

Indicadores de Ciudad y de Ciudadano

El grupo de i**ndicadores de la ciudad y del ciudadano de Valencia** proporcionarán estadísticas básicas e información elemental para comparar ciudades entre sí, estableciéndose parámetros cuantitativos que definan su perfil como ciudad. También permitirá conocer la percepción que tienen los ciudadanos de Valencia. Estos indicadores han sido obtenidos de las siguientes fuentes de información:

- *Estándar internacional ISO/DIS 37120*. Sustainable development and resilience of communities: Indicators for city services and quality of life. En este caso, desde AENOR se han propuesto 40 indicadores que medirán la ciudad a nivel global desde 5 dimensiones: Población, Vivienda, Economía, Gobierno, Geografía y Clima.
- *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. European Smart Cities.
- *Metodología para el Cálculo del Sistema de Indicadores de Diagnóstico y Seguimiento del Cambio Climático*. FEMP y Red de Ciudades por el Clima.
- *Guía metodológica: Iniciativa ciudades Emergentes y sostenibles*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Global City Indicators Facility.
- Proyecto CAT-MED.
- Servicio de Estadística del Ayuntamiento de Valencia.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.3. Mapa de indicadores

Indicadores de Ciudad y de Ciudadano

Se han identificado un total de 149 indicadores que responden a las cuatro áreas funcionales. Dentro de estas cuatro Áreas, se medirán indicadores relacionados con: la economía; la geografía y el clima; gobierno; población; educación; emprendimiento; innovación; internacionalización; empleo; actividades económicas y tejido empresarial; bienestar social e integración; sanidad; seguridad ciudadana; deportes; juventud; cultura; ocio; patrimonio; turismo; medioambiente; infraestructuras (urbanas, energéticas, de telecomunicaciones); transparencia; participación; ordenación urbana y modernización de la administración.

Los indicadores seleccionados presentan una metodología de obtención específica pero viable y con unos parámetros estándar. La mayoría de ellos son **necesarios para evaluar la competitividad de una ciudad y la satisfacción ciudadana, no solo en términos de utilización de nuevas tecnologías, sino también en cuanto a eficiencia y generación de valor añadido**. No obstante, son medidos actualmente por ciudades que han adoptado un enfoque estratégico de evolución Smart.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.3. Mapa de indicadores

Indicadores de los Servicios Municipales

Los **indicadores de los Servicios Municipales** han sido identificados y seleccionados desde 3 tipos de fuentes:

- Obtenidos a través de la *actual batería de indicadores que posee cada Servicio Municipal*.
- A partir de diversas fuentes de información consultadas, *indicadores proporcionados por Gobiernos Locales* de ciudades con un tamaño similar a la ciudad de Valencia y unas características organizativas análogas. Estos indicadores realizan la medición de la calidad en el ejercicio de las funciones de las distintas áreas de los Ayuntamientos.
- *En función del análisis de situación actual realizado y las necesidades de medición detectadas*: en los casos en los que se han encontrado huecos de información; cuando sea necesario aportar una mayor transparencia; para el control de las subcontrataciones o externalizaciones; o cuando resulten imprescindibles para la medición del desempeño y el alcance de unos objetivos de ahorro y eficiencia.

A partir de un primer grupo de indicadores, los Servicios Municipales han seleccionado aquellos que son objetiva y claramente cuantificables, además de permitir una correcta evaluación de sus funciones. De esta manera, cada Servicio dispondrá de unos indicadores operativos para controlar el desempeño de manera periódica. Cada **indicador poseerá una meta general que responderá a un objetivo estratégico o Smart, así como un objetivo cuantificable a alcanzar**; la desviación de ese objetivo cuantificable conllevará a la proposición y ejecución de una serie de acciones de mejora.

Se han obtenido hasta la actualidad un total de **655 indicadores**; no obstante, este número variará en función de la necesidad de incorporar nuevos indicadores o la eliminación de otros una vez realizada la revisión periódica de los mismos. También estarán sujetos a modificación los objetivos cuantitativos en base a la variación en los objetivos estratégicos que puedan establecerse.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.3. Mapa de indicadores

En el anexo se adjunta la lista completa (alrededor de mil indicadores) que se ha consensuado con los 37 servicios urbanos para controlar y mejorar la calidad en la prestación. En la siguiente tabla se muestran a modo de resumen un ejemplo de los indicadores en base a las áreas funcionales de la ciudad y la jerarquía establecida de medición.

	Dinamización Económica y Empleo	Calidad de Vida	Movilidad e Infraestructuras	Gobierno e Instituciones
Ciudad	• Inversión en I+D en % de PIB • Nº de empresas de base tecnológica • Distribución de empresas por tipo de actividad • PIB de la ciudad per cápita • …	• Nivel de educación de la población (en %) • Concentración PM10 mensual • Hospitales por cada 1.000 habitantes • …	• Km de red de transporte público por habitante • Nº de puntos Wifi en la ciudad • Consumo total de electricidad per cápita (KW/año) • …	• Población total de la ciudad • Representación ciudadana: Número de personas por concejal electo por cada 100.000 habitantes • Participación electoral en las últimas elecciones • …
Ciudadano	• Satisfacción de los alumnos que han realizado cursos TIC. • Percepción de los ciudadano actividade difusión realizadas por los mercados	• Grado de satisfacción de las iniciativas realizadas desde el Servicio de Drogodependencias calidad de los servicios de bienestar social	• Valoración del grado de satisfacción para el usuario de cada uno de los distintos modos de transporte satisfacción del servicio de la EMT	• Satisfacción con la transparencia de la Administración • Satisfacción con la lucha
Servicios	• Nº de entrevistas realizadas en las oficinas de ValenciaEmprende • Volumen de gestión de expedientes de empleo • % de personas en paro atendidas sobre el total • …	• Índice de mantenimiento y conservación de céspedes y praderas • Número y tipo de quejas/sugerencias recibidas Nº de usuarios de la red de bibliotecas • …	• Número de viajes por modo de transporte de los residentes de la ciudad • Gasto energético actual por cuadro de control • Número de incidencias de tráfico en tiempo real • …	• Nº de expedientes que se resuelven antes de un mes desde la solicitud • % de ciudadanos que utilizan firma digital • Grado de cumplimiento del Plan de Estadística • …

EJEMPLO ILUSTRATIVO

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

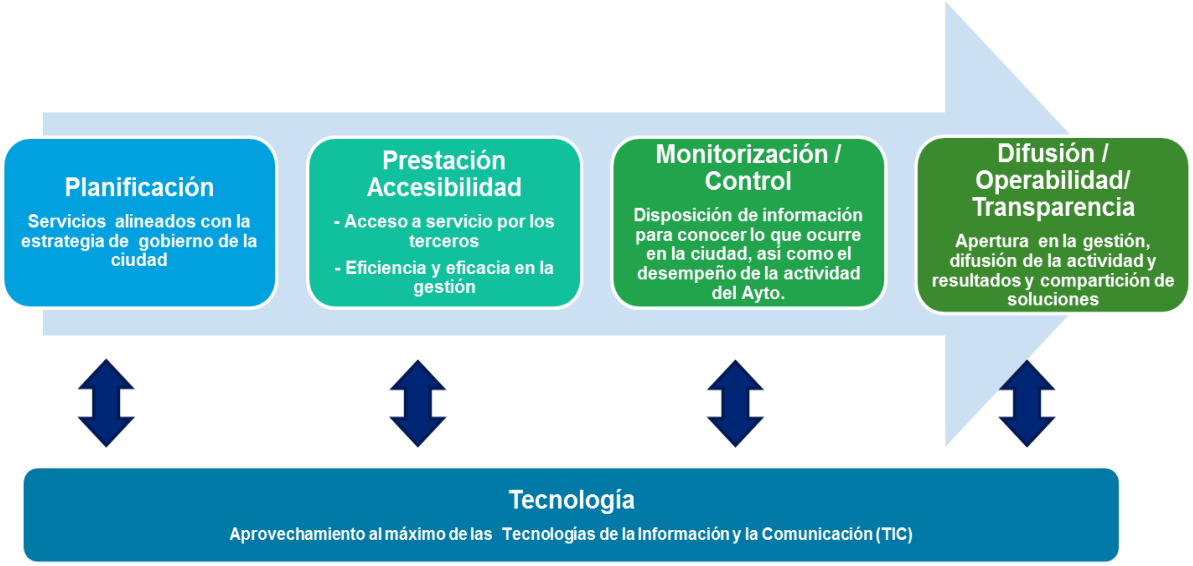
3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

El análisis de los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Valencia ha permitido confeccionar una foto global que representa la situación actual del mismo, en cuanto al grado de penetración de las nuevas tecnologías y el desarrollo inteligente de la administración local.

Para cada Servicio Municipal se ha analizado: sus funciones y desempeño, el tipo de prestación del servicio (municipal o mixto), los sistemas de información que poseen y los indicadores que miden.

Asimismo, se han definido 4 criterios o inputs para conocer el grado de madurez Smart de los Servicios Municipales: **Planificación, Accesibilidad y Prestación, Monitorización y Control y Difusión / Operabilidad y Transparencia**. Para cada uno de ellos, se ha analizado la optimización del uso de las TIC, obteniéndose un grado de madurez cuantificable:



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

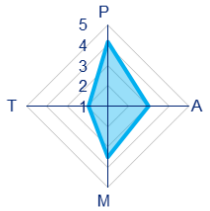
3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

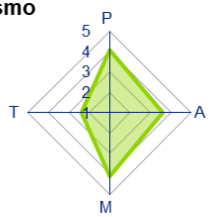
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Dinamización Económica y Empleo

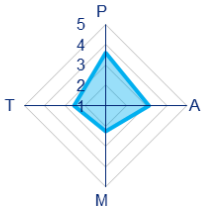
Empleo



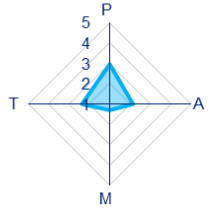
Turismo



Emprendimiento

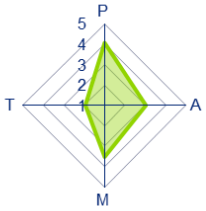


Comercio

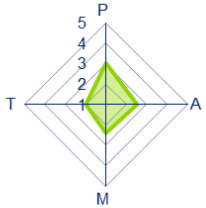


Calidad de Vida

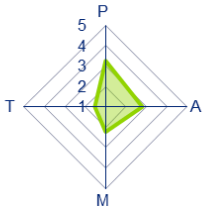
Seguridad Ciudadana



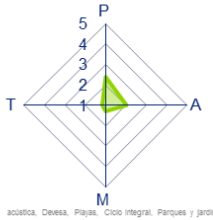
Servicios Sociales



Medio Ambiente*



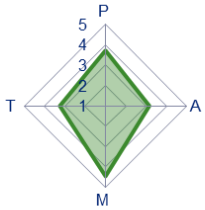
Recogida de Residuos



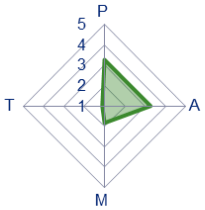
* Contaminación acústica, Devesa, Playas, Ciclo Integral, Parques y jardines, Cambio Climático

Movilidad e Infraestructuras

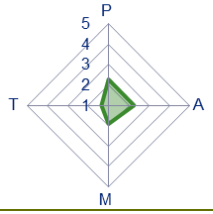
Movilidad



Infraestructuras Energéticas



Ordenación urbana



Criterios de valoración

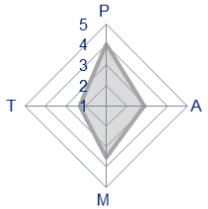
P → Planificación
A → Prestación y Accesibilidad
M → Monitorización y Control
T → Transparencia

Grado de madurez Smart

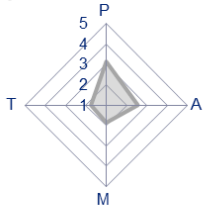
- Alto
- Medio
- Bajo

Gobierno e Instituciones

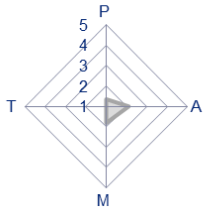
Modernización administrativa



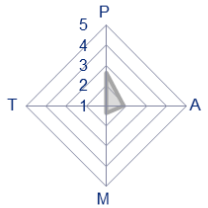
Participación Ciudadana



Atención al Ciudadano



DGC Jurídica



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Conclusiones

A continuación se recogen las principales conclusiones derivadas del diagnóstico del modelo de prestación de Servicios:

- **Algunos de los Servicios Municipales definen indicadores para la medición de su actividad y el resultado derivado de la** misma. Sin embargo, esta práctica debería extenderse a la totalidad de los Servicios, utilizando los sistemas de información necesarios que permitan la captura, análisis y difusión de esta información y, en definitiva, el Ayuntamiento disponga en un cuadro de mando global que permita medir su desempeño y seguir la información de interés de la ciudad.
- El Ayuntamiento ha identificado la necesidad de realizar un ejercicio de transparencia que se sustente, a corto plazo, en un **portal** que responda a los requerimientos de la futura Ley. Este portal deberá cubrir las carencias que, a este respecto, se han detectado durante el desarrollo del presente proyecto.
- A pesar de que existe una gestión por flujos y automatizada de gran parte de los servicios públicos, es necesario aprovechar **las sinergias** derivadas de este modo de trabajo, con el objetivo de conseguir evolucionar de una visión sectorial a una visión global en la prestación de servicios.
- **Es necesario avanzar hacia una gestión integral de los servicios**, coexistiendo numerosos contratos y por lo tanto innumerables relaciones con proveedores / contratistas distintos, muy especialmente en el ámbito de limpieza y mantenimiento del mobiliario urbano y las infraestructuras viarias.
- La contratación de servicios y gestión/mantenimiento de infraestructura urbana suele hacerse a través de contratos de servicios, **con plazos generalmente no inferiores a los cuatro años**, pudiendo haber contratos de más de 20 años en régimen de concesión para servicios como la recogida de basuras , transporte y abastecimiento de aguas.
- Se ha observado que el **marco contractual** de servicios a proveedores debería **orientarse pago por resultados** o en base a su desempeño, aumentando la eficiencia en la prestación de éstos, teniendo el Ayuntamiento un mayor control de la operativa.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Conclusiones (Cont.)

- El **sistema contractual** de nuestro ordenamiento jurídico es rígido, no favoreciendo la introducción de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio, con periodos contractuales que no facilitan el retorno de la inversión.
- La contratación de servicios en Valencia adolece de las siguientes características-debilidades:
  - ✓ **Atomización de contratos**, que genera problemas de control o gestión de los contratos y falta de sinergias entre servicios
  - ✓ **Plazos rígidos**, con escaso incentivo a la eficiencia del contratista e imposibilidad de inversión recuperable.
- Se observa la importancia de realizar una **integración de los distintos sistemas de información** que utilizan los Servicios Municipales, hasta ahora con escasa conectividad y además de poner en marcha de un mecanismo que promueva la **interoperabilidad** entre ellos, aumentando así la eficacia en la transferencia de información, realizada en muchas ocasiones a través de nota interna.
- Se debería mejorar la **formación en TIC** en algunos de los Servicios Municipales, implementándose acciones encaminadas al conocimiento y puesta en práctica de actuaciones en materia de tecnologías y software.
- El Consistorio tiene el firme compromiso de evolucionar hacia el uso completo de las **plataformas multicanal** que dispone, por lo que se está trabajando en aquellas que todavía no están totalmente desarrolladas.
- Existen una serie de **Servicios Municipales con un alto grado de madurez Smart**, como son **Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana**. Disponen de los últimos avances existentes en el mercado y posicionan al Ayuntamiento entre los más evolucionados a nivel nacional en éstas áreas.
- La introducción de tecnología en los servicios municipales permitirá una mayor **racionalización de los recursos** y mayor una sostenibilidad económica en cada uno de ellos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

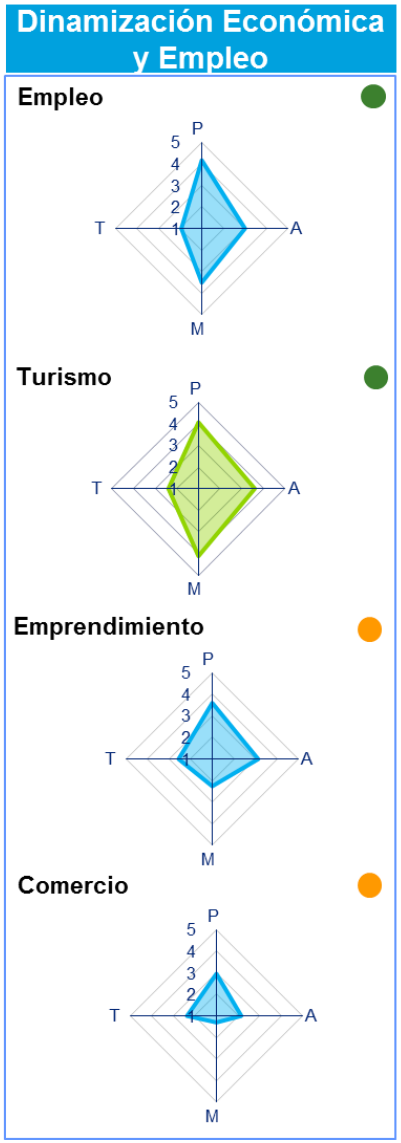
3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Dinamización Económica y Empleo

El Servicio de **Empleo** tiene un grado de madurez medio-alto. Dispone de una aplicación que permite gestionar la bolsa de empleo municipal y algunos de sus servicios se pueden tramitar de forma telemática. A este respecto, los esfuerzos del servicio deberían ir orientados a conseguir una gestión automatizada de oferta y demanda, además de la incorporación completa de los procedimientos administrativos en la PIAE.

Innovación y Proyectos Emprendedores tiene un grado medio de madurez. Posee una serie de instrumentos de ayuda al emprendedor, como la base de datos CIRCE o el Punto de Inicio a la tramitación. Otro de los sistemas disponibles es **Geoemprende**, clave para el desarrollo de iniciativas emprendedoras en la ciudad. Se propone una mejor monitorización del servicio mediante el empleo de indicadores, tanto de actividad como de resultados.

En el caso del Servicio de **Comercio**, con una madurez media, destaca la web de mercados y el acceso a servicios mediante la Sede Electrónica. Sin embargo, se recomienda un mayor aprovechamiento de otros canales de comunicación, tales como las redes sociales. Es necesario, sin embargo, un mejor control del servicio, mediante la elaboración y medición de indicadores. Finalmente, debería mejorarse la gestión de los trámites ya que se emplean herramientas y bases de datos no comunes.



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Dinamización Económica y Empleo (Cont.)

En el ámbito del **Turismo**, debe hacerse hincapié en el alto desarrollo que se ha alcanzado en cuanto a incorporación de tecnología Smart, destinada a la promoción de la ciudad de Valencia, con iniciativas que se constituyen en referencias en el sector, como la aplicación Turismo Valencia, la aplicación Realidad Aumentada, la oficina de información turística virtual, la recogida de información y sugerencias una vez terminado el viaje a través de un cuestionario específico, etc.

Todas estas iniciativas permiten la mejora de la experiencia del visitante antes, durante y después del viaje. No obstante, se ve como prioritario la realización de **mejoras a nivel ciudad**, dotar de tecnología Smart a ciertas infraestructuras y servicios con el objetivo de recoger la información del visitante y analizar su trazabilidad, para diseñar acciones estratégicas de éxito.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

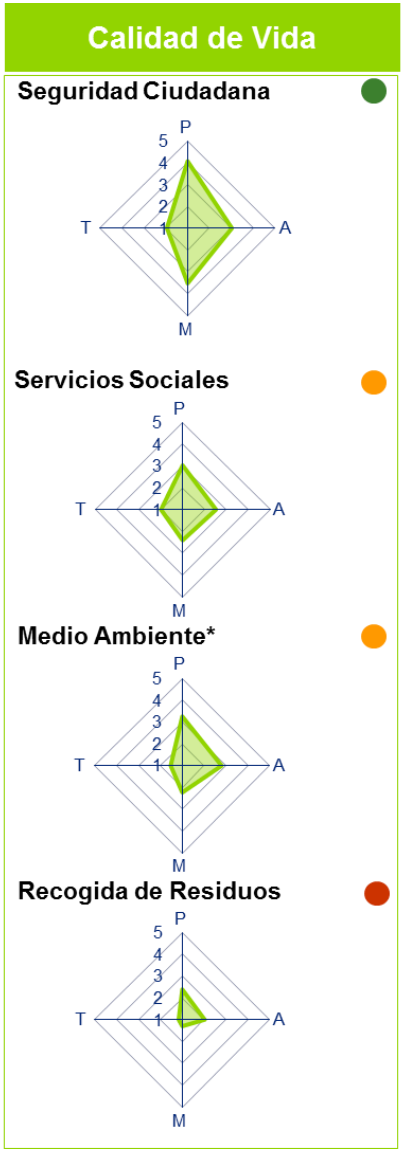
3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Calidad de Vida

El Servicio de Seguridad tiene una madurez Smart elevada, mientras que los demás poseen un grado de desarrollo Smart medio, destacando la presencia de los servicios en la red (web y redes sociales), el acceso a los mismos mediante Sede Electrónica y el desarrollo, en algunos casos, de aplicaciones móviles (por ejemplo, la aplicación móvil de playas multiplataforma con información de los servicios que ofrece la delegación).

Como aspecto de mejora, se plantea la necesidad de realizar un **mayor esfuerzo en la monitorización de servicios y la medición de resultados**.

En el ámbito de los servicios destinados a la **Seguridad Ciudadana** destaca el **centro integrado de respuesta a la emergencia (CISE)**, desde el que se coordinan todas las acciones y se gestionan los recursos disponibles de manera efectiva. Como posibles evoluciones del sistema se ha planteado la **necesidad de automatizar controles para la validación de los datos de entrada**, e incorporar funcionalidades de análisis predictivo del suceso. Finalmente, durante el desarrollo del trabajo se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar un mayor esfuerzo en la transparencia del Servicio.



Nota: Medio Ambiente agrupa los Servicios de Devesa-Albufera, Playas, Parques y Jardines, Ciclo Integral del Agua ,Contaminación Acústica y Cambio Climático, con un grado de madurez medio.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Calidad de Vida (Cont.)

Los **Servicios de Cultura, Ocio y Deporte** poseen un grado de madurez medio. Destaca en este apartado Deportes, con una planificación continuada de su actividad, la medición regular de su desempeño mediante indicadores de distinta naturaleza y la incorporación de criterios de calidad en la prestación de servicios.

El resto de servicios de Cultura y Ocio presentan en la fase de planificación una distribución irregular, disponiendo algunos objetivos concretos de mejora mientras que otros no. En cuanto a la prestación de los servicios, la mayoría presentan página web y otros canales de relación con el ciudadano, además de trámites en la Sede Electrónica. Es sin embargo en el apartado de monitorización y control donde se encuentran aspectos de mejora, en concreto debido a la escasa medición de indicadores de desempeño o la descentralización de las bases de datos que utilizan. También existe un marco de progreso en la transparencia de los Servicios y la difusión de información, tanto de cara al ciudadano como dentro del Ayuntamiento a otros servicios.

En el caso de los **Servicios dedicados a la conservación del medio ambiente**, destaca el **Servicio de Ciclo Integral del Agua, que ha firmado convenios con las empresas prestatarias del servicios para introducir medidores inteligentes de consumo.** Por otro lado, existen servicios con un grado de **desarrollo inteligente de carácter medio**, en los que no se ha promovido totalmente el paso de una prestación del servicio tradicional a una prestación Smart; y, otros, que por tener la prestación de su servicio externalizada en una o varias empresas, y con los contratos de adjudicación vigentes, como por ejemplo el **Servicio de Recogida de Residuos y Limpieza,** están condicionados a la finalización de los contratos y no pueden acometer transformaciones significativas.

En cuanto a medioambiente, se están desarrollando iniciativas que mejorarán la gestión e integración de los servicios y sistemas, con grandes potencialidades de ahorro debido a la **introducción de tecnología Smart**.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Calidad de Vida (Cont.)

El **Servicio de Jardinería** está **llevando a cabo una renovación tecnológica de la infraestructura de riegos con el objetivo de conseguir un ahorro significativo en el consumo de agua, en el gasto energético y el gasto de mantenimiento.** Sin embargo, se está encontrando con dificultades jurídicas y contractuales a la hora de ponerlo en práctica.

Finalmente, en el grupo de **Servicios Sociales** se encuentran Educación, Sanidad, Drogodependencias, Juventud, Bienestar Social e Integración. El grado de madurez Smart de estos servicios es medio, destacando las **páginas web para la difusión de servicios**, presencia en redes sociales, un **alto volumen de trámites en la Sede Electrónica**, **la mayoría con capacidad de completarse telemáticamente** (exceptuando Bienestar Social e Integración debido al grupo de población al que se dirige, algunos con dificultad de acceso a internet); los aspectos de mejora previstos de manifiesto por los propios servicios corresponden al ámbito de la transparencia y monitorización y a una mayor centralización y operabilidad entre sistemas.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Movilidad e Infraestructuras

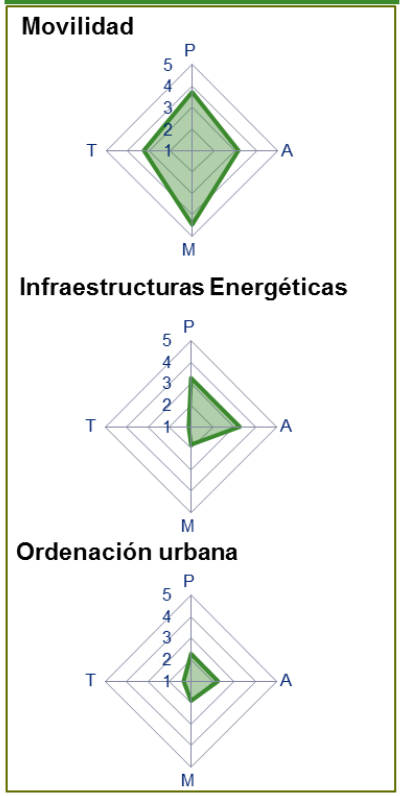
En el área de movilidad e infraestructuras, hay grandes diferencias entre unos servicios y otros en el grado de madurez Smart. Por un lado destaca el **Servicio de tráfico y circulación** y la **EMT (Empresa Municipal de Transportes)**, que presentan un alto grado de madurez y han acometido una transformación de la operativa mediante la implantación de sistemas inteligentes de transporte, que hacen de Valencia una ciudad referencia en lo que a gestión de la circulación se refiere. Estos servicios presentan un alto grado de **monitorización y control.**

Entre las iniciativas Smart que Valencia está desarrollando destaca el lanzamiento de aplicaciones móviles que facilitan la movilidad del ciudadano.

En paralelo, **uno de los proyectos estrella de la EMT es la tarjeta Móbilis, que permite el acceso y el pago integral de todos los medios de transporte publico de la ciudad**, incluido el servicio **Valenbisi,** para en el préstamo de bicicletas y que promueve una movilidad más sostenible.

El **Servicio de Circulación** dispone de una amplia red de sistemas de captación de datos (espirales, cámaras, sensores etc.) que se analizan para prestar un servicio de calidad al ciudadano y que generan información de interés que podría ponerse a disposición de empresas y ciudadanos para su explotación.

Movilidad e Infraestructuras



Por otro lado, tenemos los Servicios que planifican y gestionan la infraestructura urbana. Tienen como objetivo, la gestión de la trama urbana: la iluminación, los pavimentos, nuevos desarrollos de infraestructuras o la planificación urbanística. Estos Servicios presentan grandes posibilidades de transformación. El Servicio de **Alumbrado Público y fuentes ornamentales,** está estudiando diferentes alternativas de gestión energética para renovar la infraestructura tecnológica y la generación de ahorros energéticos en **iluminación viaria**.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

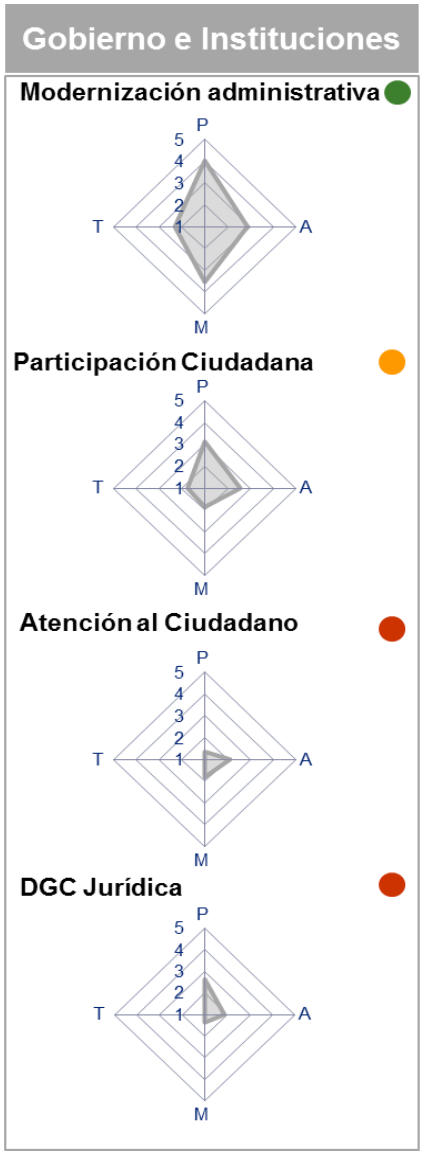
3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Gobierno e Instituciones

El área de Gobierno e Instituciones mantiene un grado de madurez medio en general, destacando el **Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación** (SerTIC) como el más avanzado.

En este sentido, **el SerTIC ha puesto en marcha diversas actuaciones que configuran el Ayuntamiento de Valencia como uno de los consistorios con mayor grado de desarrollo de la administración electrónica**. El Ayuntamiento dispone de una Sede en la que prácticamente pueden completarse de manera telemática la gran mayoría de los procedimientos administrativos. A este respecto, las áreas de mejora se centran en la optimización de los servicios de contratación y en la necesidad de centralizar y concentrar el número de proveedores TIC.

Los Servicios de **Descentralización y Participación Ciudadana**, **Sociedad de la Información y la Oficina de Estadística**, presentan un grado de desarrollo que puede evolucionar a corto plazo a un nivel alto de madurez Smart, debiendo trabajar en el desarrollo de canales de relación con el ciudadano bidireccionales y un mayor acceso a la información que gestionan.



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Gobierno e Instituciones (Cont.)

En cuanto al **desarrollo de iniciativas de Open Data, se requiere el desarrollo de actuaciones que permitan la disponibilidad y acceso por el ciudadano de información uniforme**, formato único y con el acceso a través de un portal o herramienta habilitada para ello.

Actualmente se están ejecutando acciones en pro de una optimización de la prestación de servicios e información multicanal, por medio de la puesta en marcha de la Oficina Integral Tabacalera, **la consolidación de una Plataforma Integral de Administración Electrónica (PIAE) que permita una mayor operatividad por parte de los ciudadanos** a través de la Sede Electrónica o la mejora del Sistema de Información estadística basado en soluciones “Business Intelligence”.

Finalmente los **Servicios Centrales Técnicos**, **Dirección General Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspecciones,** la **Oficina de Información 010** y la **Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y “Síndic de Greuges”**.

El primero de ellos se ocupa de una gestión eficiente de los suministros necesarios para realizar la actividad municipal, por lo que resulta imprescindible una modernización tecnológica de éste, comenzando desde la sección administrativa, que necesita de una integración de todas sus bases de datos en un único sistema que permita la extracción de indicadores, conclusiones y otros requerimientos necesarios para llevar a cabo una labor eficaz en la tramitación de procedimientos y la gestión presupuestaria. Se hace necesaria también una correcta planificación en cuanto al posible aumento de las capacidades de la administración local por lo que debe dotarse a este Servicio de herramientas de respuesta ante nuevas necesidades no detectadas.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart de los Servicios

Gobierno e Instituciones (Cont.)

La **Dirección General de Coordinación Jurídica** carece de una informatización de los procesos de gestión de expedientes; sin embargo, desde el Servicio se pretenden poner en marcha una serie de iniciativas que redundarán en una mejor prestación de éste, como por ejemplo, a través de la habilitación de herramientas para que los ciudadanos puedan realizar directamente los trámites que les competen en esta materia o la utilización extensiva de modelos en 3-D de la ciudad que permitan gestionar la realidad en cuanto a todos los procedimientos que se encuentran en curso.

En el caso de la **Oficina 010** como la **Oficina de Sugerencias** no se ha detectado un desarrollo elevado en cuanto a utilización de tecnologías Smart; no obstante, están integrados en proyectos de mayor envergadura que incluyen la atención multicanal, por lo que se proyecta una evolución inteligente a corto plazo de los mismos.

013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Metodología

Una vez conocido el grado de madurez Smart de cada una de las áreas funcionales analizadas, en el presente capítulo se detallan los objetivos, necesidades a cubrir e iniciativas a desarrollar para conseguir una gestión “inteligente” de la información y servicios que conforman cada una de las áreas.

Tanto los objetivos como las necesidades detectadas se han trabajado y validado con los distintos servicios municipales con los que se han mantenido un total de 37 entrevistas personales.

A continuación se enumeran los objetivos específicos para cada área funcional y se resumen las principales necesidades de evolución e iniciativas a desarrollar en el marco del Plan Estratégico Valencia Smart City.

Las iniciativas **se han priorizado principalmente en base a criterios de consecución en ahorros económicos, beneficio social, impacto medioambiental y fechas de renovación de contratos para los servicios urbanos externalizados.**

La foto con los proyectos priorizados y los objetivos Smart del Ayuntamiento ha servido para modelar la Arquitectura tecnológica de referencia y el modelo de Gobierno que garantiza la consecución de los objetivos de la Valencia Smart City.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Objetivos del Plan Valencia Smart City

Definición de los objetivos del Plan Valencia Smart CIty | Modelo futuro de los Servicios Municipales | Identificación, descripción y priorización de los Proyectos

Como ya se ha comentado en capítulos anteriores, para cada uno de los ámbitos señalados se plantea alcanzar los siguientes objetivos:

Dinamización Económica y Empleo:

- Consolidación del ecosistema de innovación en la ciudad.
- Incentivación del uso de TIC en el comercio local.
- Impulso de la actividad emprendedora.
- gestión inteligente de los servicios de empleo.
- Consolidar la ciudad de Valencia como destino inteligente.

Calidad de Vida :

- Optimización de la respuesta de servicios básicos y sociales.
- Transformación en la gestión de los servicios urbanos.
- El ocio, la cultura y el deporte al servicio del ciudadano.

Movilidad e Infraestructuras:

- Eficiencia en las infraestructuras urbanas.
- Modernización del sistema de movilidad de la ciudad.

Gobierno e Instituciones:

- Aumento de la interoperabilidad.
- Puesta a disposición del ciudadano y empresa de información de interés.
- Fomento de la participación.
- Consolidación de la prestación y el acceso a los servicios públicos electrónicos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Modelo futuro de los servicios municipales

En este apartado se resumen las principales conclusiones derivadas del diseño del modelo futuro de evolución de cada uno de los Servicios Municipales para las áreas funcionales. En los anexos pueden encontrarse las fichas de evolución.

Dinamización Económica y Empleo

En el caso de este área funcional, se pretenden evolucionar los Servicios de Empleo y Emprendimiento a través del aumento en el número de canales de llegada al ciudadano (mejora de la página web, desarrollo de aplicaciones móviles, etc.), permitiendo que éste pueda beneficiarse de todos los servicios prestados. Además, en el caso concreto de Empleo, se cree necesaria una mejora significativa en la plataforma **BOLSAEMP** que realice una alineación automática entre oferta y demanda. En temas de emprendimiento, se ve necesario el impulso de la generación de actividad económica, a través de herramientas como el **Motor de Innovación**, que permitan la consolidación de nichos de mercado tecnológicos. Otro de los puntos importantes sería la creación de una plataforma online para el desarrollo de acciones formativas de inclusión en las TIC.

Para el caso concreto de **Comercio**, debe hacerse hincapié en la activación económica de la red de mercados ordinarios y extraordinarios existente por medio del desarrollo del comercio electrónico: con la creación de cupones descuento, la difusión de actividades a través de la web y otras herramientas, la publicación de ofertas y venta online (**Urban Commerce**).

La evolución del **modelo de turismo** se sustenta en implantar herramientas que permitan realizar una trazabilidad del visitante y analizar toda esa información, con el objetivo de llevar a cabo acciones estratégicas que reduzcan la distancia entre sus expectativas y la experiencia real al disfrutar de los servicios y activos ofrecidos por la ciudad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Modelo futuro de los servicios municipales

Calidad de Vida

En el caso de los servicios básicos y sociales, como son Sanidad, Bienestar Social e Integración, Educación, Juventud o Drogodependencias, se apunta a la **integración de todos sus sistemas de información en la Plataforma Integral de Administración Electrónica**, además de incorporar la documentación generada a un expediente electrónico. De esta forma se evitarán duplicidades, se generarán ahorros en tiempo, costes y se cubrirán más eficientemente las demandas de los ciudadanos.

La visión de futuro en los sectores de la cultura y el ocio, con todos los servicios asociados (Deportes, Patrimonio Histórico y Cultural, Acción Cultural, Fiestas y Cultura Popular, etc.) se sustenta en el desarrollo de **técnicas de obtención y análisis de la información que puede ofrecer el ciudadano**, orientando así acciones específicas y focalizadas al máximo en sus necesidades y expectativas. Además, se pretenden mejorar los canales de interacción, difusión de información y prestación de los servicios, con la creación de aplicaciones móviles, una mayor presencia en las redes sociales, etc.

En el caso de los Servicios dedicados a la conservación del medio ambiente se apuesta por **renovar la infraestructura tecnológica**. Por ejemplo en Ciclo Integral de Agua se va a seguir introduciendo contadores inteligentes vía convenio con empresas para poder medir, controlar y predecir todos los aspectos relacionados con el suministro de agua. Desde el área de mantenimiento de parques y jardines se ha consensuado como línea la introducción de unas cláusulas Smart en los futuros pliegos que licite el Ayuntamiento que permitan medir el desempeño de la prestación del servicios que lleva a cabo las contratas en base a calidad y no a recursos desplegados. Otros servicios como el de recogida de residuos urbanos requiere de una transformación aplicando la tecnología Smart disponible para hacer más eficientes los procesos y reducir el coste teniendo en cuenta todas las implicaciones operativas, legales y financieras que este cambio supone.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Modelo futuro de los servicios municipales

Movilidad e Infraestructuras

Las líneas del futuro modelo definidas con el área de movilidad se basan en una **mayor integración de la información** de todos los servicios de este área (Tráfico, Aparcamiento, FGC, Bicicletas) y otros servicios municipales (polideportivos, bibliotecas, policía, etc.) tanto para obtener información de manera coordinada e integrada como para tener la posibilidad de informar al usuario en tiempo real y con posibilidad de pago mediante sistema automático. Esta Iniciativa tiene gran repercusión y beneficiará claramente a otros servicios del Ayuntamiento. Conllevaría la Implantación de la SMART CARD con tecnología NFC o tarjeta sin contacto (donde estarán integrados todos los servicios ciudadanos existentes) para el pago de los distintos servicios municipales existentes: Abono transporte, identificación, sanitaria, crédito/debito, aparcamiento, biblioteca, polideportivos, donante, museos, etc.

Por otro lado, el Servicio de Alumbrado Público y fuentes ornamentales, tiene como objetivo de evolución renovar la infraestructura tecnológica para propiciar el ahorro energético de las instalaciones de iluminación. Para llevar a cabo este cometido se pretende estudiar la modificación y adecuación de los contratos actuales para convertirlos en contratos de gestión energética de larga duración que fomente la inversión en tecnología por parte de las empresas adjudicatarias (ESE).

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Modelo futuro de los servicios municipales

Gobierno e Instituciones

Debe destacarse, para este área, la necesidad de **implementar soluciones que promuevan la administración electrónica**, desarrollándola hasta su máximo nivel por medio de la Plataforma Integral de la Administración Electrónica; también la creación de herramientas para el **aumento en la participación** por parte de los ciudadanos.

También resulta imprescindible fomentar la multicanalidad en la prestación de los servicios al ciudadano, apuntándose a la posibilidad de crear oficinas integrales de atención, por ejemplo, dotando a las Juntas Municipales de mayores competencias para la realización de trámites. Por otro lado, también se pretenden evolucionar las oficinas de Tabacalera y Plaza del Ayuntamiento hacia el modelo de atención integral.

Por último es importante realizar una implantación efectiva de **sistemas que reduzcan las tradicionales vías de relación entre Servicios**, fomentándose las plataformas de interoperabilidad; la apertura de la administración local en cuanto a transparencia y la facilitación de datos a los ciudadanos con el impulso de tecnologías Open Data; y, por último, el aumento en la eficiencia y la reducción de costes de la administración por medio de la utilización de sistemas de comunicación e información basados en las tecnologías “Cloud Computing”.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Modelo futuro de los servicios municipales

Definición de los objetivos del Plan Valencia Smart CIty → **Modelo futuro de los Servicios Municipales** → Identificación, descripción y priorización de los Proyectos

Después de evaluar y consensuar el modelo futuro de cada servicio podemos concluir que **existen necesidades comunes que se pueden abordar con iniciativas transversales** como son:

- Los servicios deben evolucionar hacia un modelo donde se controle y se mida la información de cara a mejorar el desempeño. Se debe dotar al Ayuntamiento con una **Plataforma de ciudad** que centralice toda la información.
- Aumentar la transparencia y la participación ciudadana vía la implementación de un portal **Open Data** derivado de la plataforma antes comentada que permitirá ofrecer información a ciudadanos y empresas.
- De cara a dinamizar el sector empresarial local es necesario fomentar un ecosistema innovador, integrando a todos los agentes que intervienen en el proceso. Este ecosistema se plasmará **en el motor de innovación**.
- Otra de líneas comunes a desarrollar para favorecer la interoperabilidad, la transmisión eficaz de información y una mejor prestación de los servicios al ciudadano es desarrollar la **Plataforma Integral de Administración Electrónica** así como la integración de todos los sistemas de información y bases de datos.
- Para mejorar la accesibilidad del ciudadano a los servicios, se ve imprescindible la creación de una **Smart Card**; ésta permitirá el acceso a todas las prestaciones e infraestructuras que ofrece la ciudad (polideportivos, aparcamiento, realización de trámites, pago de tributos, etc.).
- El modelo futuro de los servicios urbanos externalizados pasa por incentivar el uso de nuevas tecnologías y controlar a las contratas en base a indicadores de calidad en la prestación, a través de la introducción de **cláusulas Smart en los futuros pliegos** que licite el Ayuntamiento.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

Identificación, descripción y priorización de los proyectos

Definición de los objetivos del Plan Valencia Smart City → Modelo futuro de los Servicios Municipales → Identificación, descripción y priorización de los Proyectos

Finalmente, **se han identificado una serie de proyectos clave** para la consecución de los objetivos Smart y que dan respuesta, a su vez, al consenso alcanzado con los Servicios en la evolución de sus modelos futuros:

1. Plataforma Ciudad
2. Motor de innovación
3. Transformación del servicio de RSU y limpieza urbana
4. Desarrollo de la PIAE
5. Destino Smart
6. Ciudadano inteligente
7. CRM Ciudadano
8. Atención multicanal
9. Gobierno abierto, transparencia y participación
10. Gestión inteligente de Parques y Jardines
11. Eficiencia en los servicios energéticos
12. Aparcamiento Inteligente
13. Vigilancia en el uso de la información
14. Comercio digital
15. Nuevas tecnologías para la promoción de la cultura, el ocio y el deporte.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

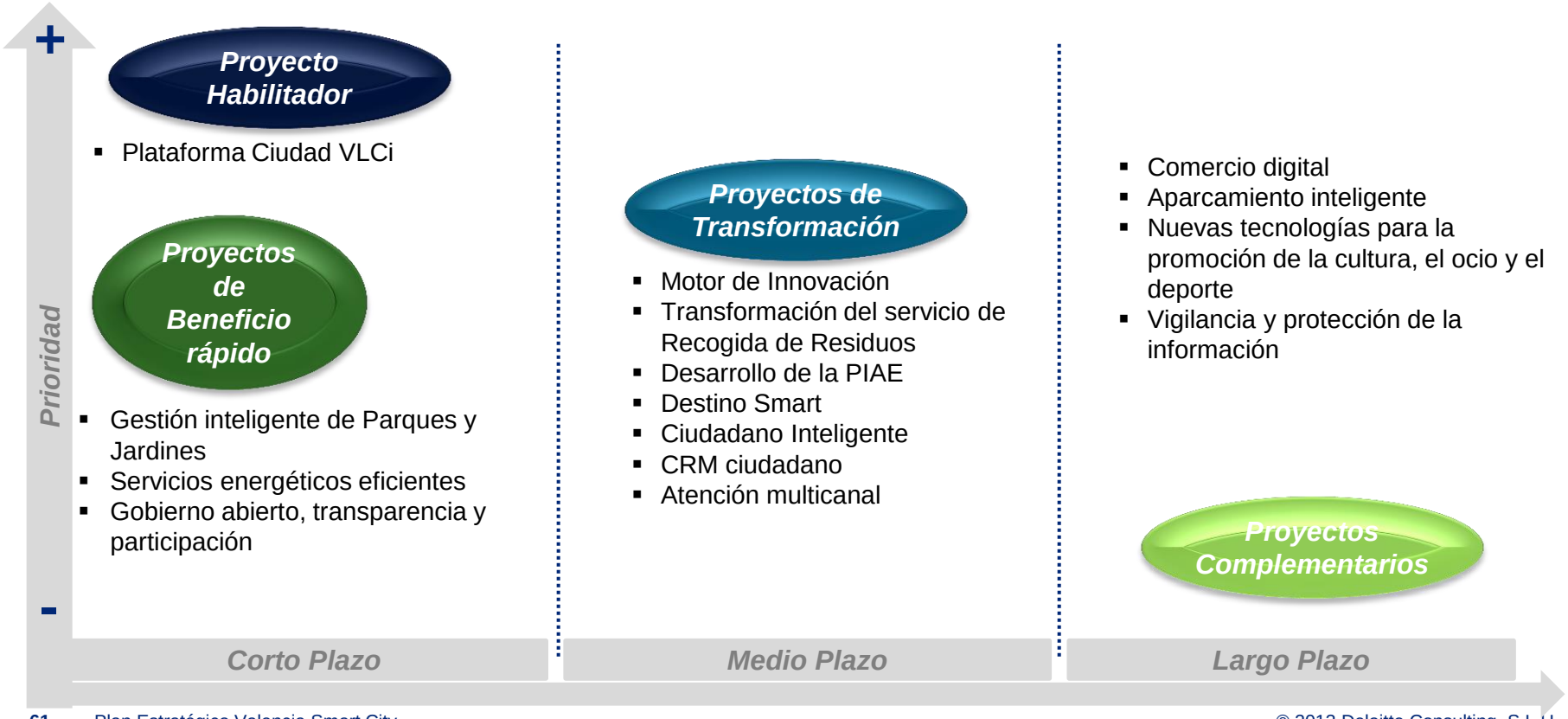
Anexos

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

La primera acción que se recomienda abordar es el proyecto facilitador, que gestionará toda la información y los indicadores con la plataforma de ciudad. Muchos de los proyectos dependen de la puesta en marcha de la plataforma. Por otro lado, existen una serie de acciones que se pueden realizar en el corto plazo debido a que los contratos están a punto de renovarse y el esfuerzo no sería muy alto para el beneficio que éstos podrían aportar. A medio plazo se recomienda llevar a cabo unos proyectos transformadores con gran impacto en los servicios y en los ciudadanos. Por último se posponen los proyectos que complementarían la ciudad inteligente que no tienen una prioridad alta.

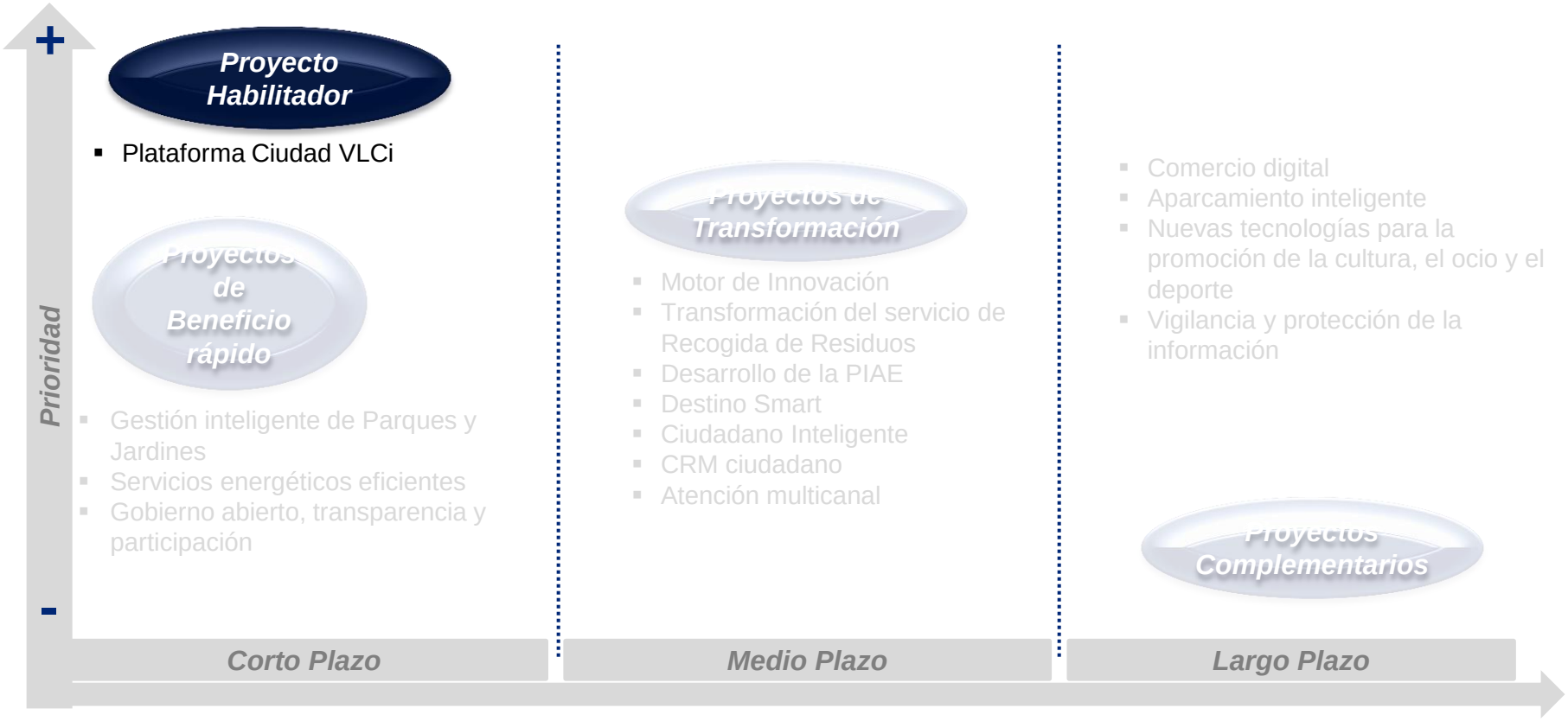


© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.3.1 Proyecto Habilitador



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 1: Plataforma de Ciudad (1/2)

Objetivos

- Conseguir interoperabilidad y compartición de información entre servicios y así romper con los silos departamentales de información.
- Ofrecer una mayor transparencia al ciudadano.
- Uso de indicadores para medir el desempeño de los servicios públicos.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Este es posiblemente el proyecto clave y más complejo de Smart City a acometer. El elemento fundamental de gobierno de Valencia Inteligente es la provisión de una plataforma global de gestión de la ciudad que recopile los indicadores clave de ciudad y de servicios. Afecta a todos los servicios del Ayuntamiento por lo que requiere un gran esfuerzo de coordinación y liderazgo para llevar a cabo y asegurar el éxito del proyecto a largo plazo.

Este proyecto habilitará la transformación del modelo de gestión de los servicios públicos y de la relación Administración-empresa y Administración-gestor público. Es necesario abordar el proyecto en su conjunto bajo un enfoque y análisis holístico que tenga en cuenta la siguientes dimensiones: estratégica, modelo de gobierno, tecnológica, operativa, financiera y legal/regulatoria. Cada servicio deberá definir los indicadores que permitan medir el desempeño en base a la información que se dispone y a la que se debería disponer para conocer la situación de la ciudad. Para ello se va a dotar de una infraestructura tecnológica con los sistemas adecuados que permitan la captura, explotación y difusión de esta información.

La puesta en marcha de la plataforma para cada servicio se deberá detallar en el calendario de integración, que el Ayuntamiento prioriza de la siguiente forma: Circulación y transportes y sus infraestructuras, Jardinería, Alumbrado público, Coordinación obras vía pública, Servicios centrales técnicos, SERTIC, Policía local, Bomberos y Emergencias, Ciclo Integral del agua y la EMT. Para aquellos servicios que estén externalizados será necesario definir una serie de cláusulas legales que se incluirán en los pliegos a licitar por el Ayuntamiento y que obliguen a los diferentes proveedores a la compartición de información.

Para realizar todo este proceso, se recomienda involucrar al motor de innovación para el fomento de desarrollo de aplicaciones de valor añadido para la ciudad, en base a la información pública que los diferentes servicios van a proporcionar.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 1: Plataforma de Ciudad (1/2)

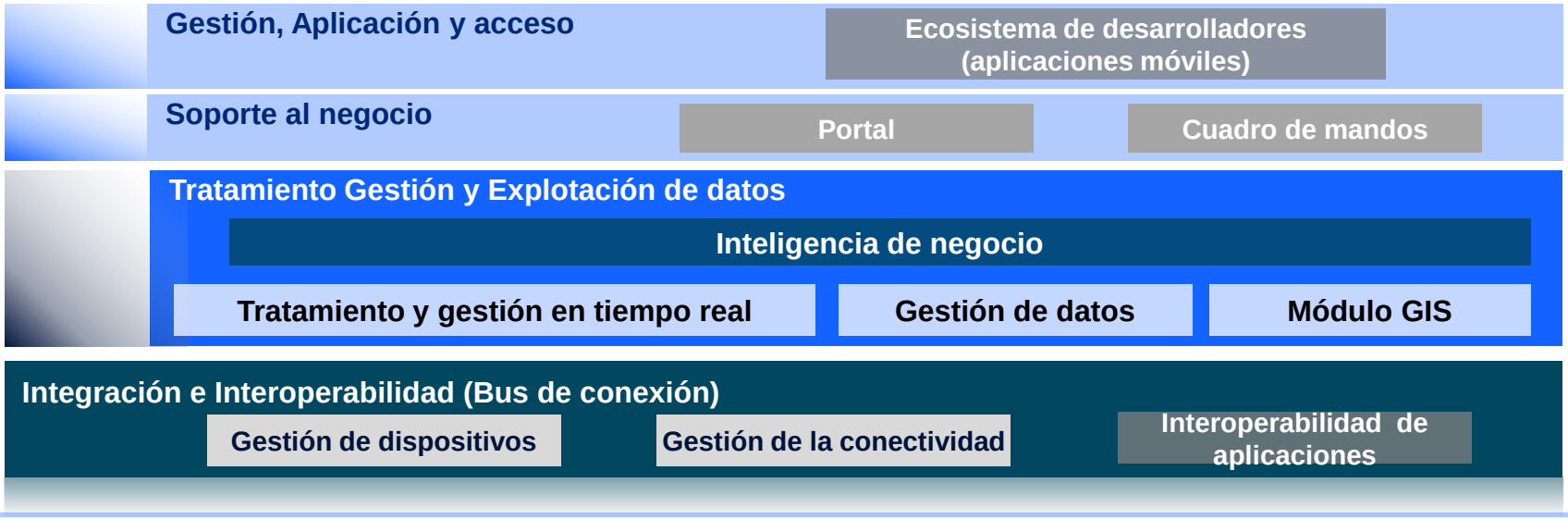
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Descripción

Los principales requerimientos tecnológicos de esta plataforma que aglutina los datos de todos los servicios son:

- **Estándares Abiertos:** Transparencia y sostenibilidad son clave para los componentes que se desarrollen y se integren.
- **Arquitectura de Referencia:** Visión completa, integral y Smart a todos los niveles necesarios para consolidar el complejo ecosistema de Valencia.
- **Escalabilidad, Modularidad, Flexibilidad:** Enfoque orientado a la sostenibilidad tecnológica del proyecto VLCi desde volúmenes de datos a nuevos actores y sobretodo en las áreas tecnológicas clave: M2M, sensorización, red, Big Data, análisis y reporting, etc.
- **Excelencia en Investigación**: Los centros tecnológicos, las universidades integradas y los emprendedores de Valencia debe estar involucrados como parte activa del proyecto ya que atesoran experiencia relevante en las áreas de investigación.

Ejemplo de las capas lógicas que debería tener la plataforma ciudad:

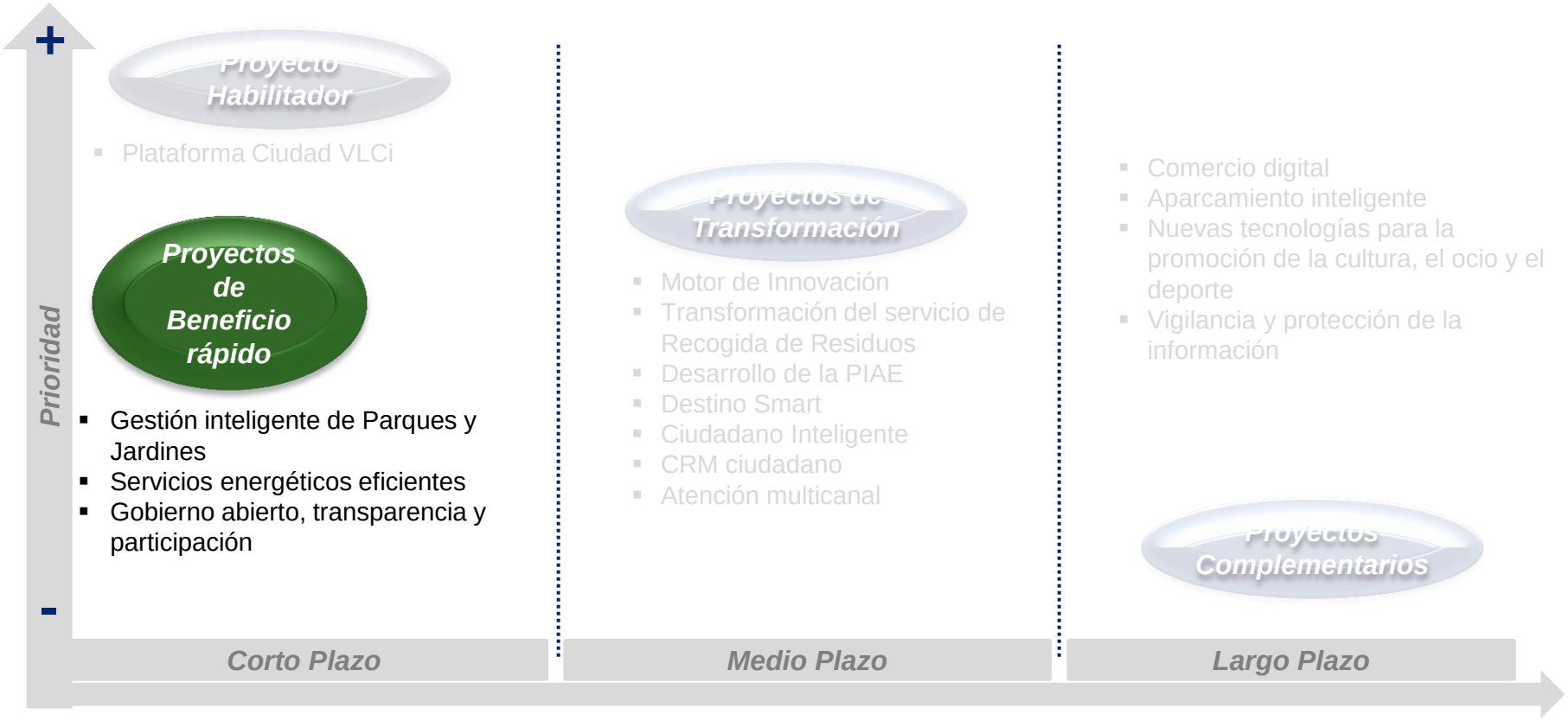


© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.3.2. Proyectos de Beneficio rápido



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 2: Gestión inteligente de Parques y Jardines

Objetivos

- Establecer un nuevo modelo de contrato de parques y jardines basado en la eficacia y la eficiencia, que permita medir el desempeño del concesionario gracias al uso de la tecnología
- Ahorro de agua de riego.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Este proyecto se basa en la transformación del Servicio mediante modificaciones contractuales que mejoren la prestación del servicio y promueva la introducción de tecnología. Se ayudará al servicio de jardinería y zonas verdes a desarrollar nuevas clausulas en los pliegos de licitación del servicio, clausulas orientadas a introducir el pago por calidad del servicio, basado en indicadores que midan el desempeño de las empresas prestadoras del servicio. Los pasos serían los siguientes:

Análisis técnico	Definición tecnológica	Soporte Legal	Licitación
• Análisis de la situación actual de prestación del servicio de conservación de parques y jardines • Análisis de tareas a realizar • Definición de indicadores de desempeño • Definición de niveles de servicio	• Definición de los requerimientos tecnológicos necesarios • Integración con la plataforma VLCi	• Redacción de los nuevos requerimientos • Definición del régimen de sanciones • Redacción de clausulas que incentiven la adopción de tecnología	• Redacción de pliegos para la conservación de parques y jardines que recojan lo anteriormente indicado. • Definición de nuevos criterios de valoración de ofertas

La plataforma VLCi, permitirá gestionar y recopilar toda la información que la contrata ha de proveer para que el servicio de jardinería pueda realizar el control efectivo de los indicadores y conocer los niveles de servicio. Para ello se deberá dotar con una tecnología y software de gestión específicos que permita reportar y actuar sobre la infraestructura de riego. (Ejemplo de estrategia de riego inteligente: Paro masivo de riego, Gestión infraestructura hidráulica, Asignación de válvulas a múltiples programas, Omisión de riego por días o franjas horarias, Modificación del factor de riego etc.).

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 3: Servicios energéticos eficientes

Objetivos

- Conseguir ahorros directos en la prestación del servicio de alumbrado público mediante la licitación de un Contrato de Servicios energéticos, que agrupe todas las actividades

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

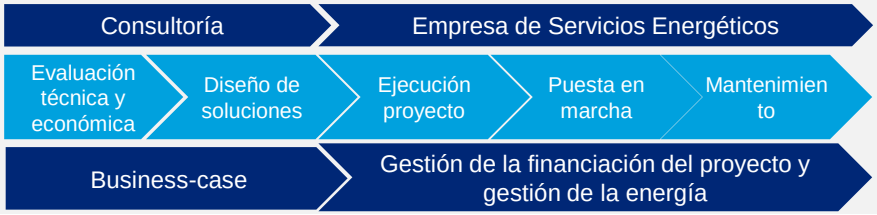
El alumbrado público de Valencia esta gestionado por diferentes servicios municipales que se reparten las tareas necesarias para la prestación del servicio:

- Servicio Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales: Tiene la encomienda del mantenimiento de la iluminación viaria, de túneles y parques y jardines a través de subcontratos que suponen 4 millones de € anuales.
- Servicios Centrales Técnicos: Gestiona los contratos de suministro eléctrico del alumbrado. La factura anual supone 9 millones de € anuales.

Esto supone un gasto anual de 13 millones € en alumbrado público.

El modelo futuro de prestación del servicio de alumbrado público tiene que incentivar el ahorro energético, introduciendo contratos de gestión energética de larga duración que fomenten la inversión en tecnología por parte de las empresas que concurran a estos contratos.

Nueva Cadena de valor del servicio



El resultado de la consultoría energética concluirá en el momento en el que se licite el alumbrado público bajo modalidad ESE (Empresa de Servicios Energéticos) por una cuantía un % inferior al gasto anual actual en alumbrado público. En este caso, la ESE realizará una inversión que se amortizara mediante ahorros en energía durante los años de duración del contrato. Para la financiación del proyecto se podrá recurrir a los fondos FIDAE.

Por otra parte en la gestión energética de edificios públicos, se recomienda introducir progresivamente sistemas de gestión inteligente en todos los edificios que dependen del Ayuntamiento (instalaciones municipales, colegios…) para impulsar el ahorro energético, en los ámbitos de la iluminación o la climatización. Se propone al igual que en alumbrado público, buscar fórmulas de colaboración con el ámbito privado a través de formulas como Empresas de Servicios energéticos

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 4: Gobierno abierto, transparencia y participación (1/2)

Objetivos

- La puesta en marcha de un portal de transparencia y participación dentro de la página web del Ayuntamiento, una vez aprobada la Ley de Transparencia, que dé cumplimiento a todos los requisitos y permita aumentar la apertura de la administración local a los ciudadanos.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Dentro del portal, actualmente en desarrollo, se colgará la información que se dicte en la Ley de Transparencia. Actualmente, desde el Congreso se está en trámites de aprobar esta Ley, que tendrá como obligaciones principales el acceso a la información pública y publicidad activa, en los siguientes ámbitos:

- **Información económica, presupuestaria y estadística**: Contratos, Convenios suscritos, partes firmantes, objeto, plazo de duración, modificaciones, encomiendas de gestión, etc.; subvenciones y ayudas públicas concedidas, con importe, objetivo o finalidad y beneficiarios; presupuestos, las principales partidas e información actualizada sobre su ejecución; cuentas anuales e informes de auditoría de cuentas y de fiscalización; retribuciones anuales de altos cargos, compatibilidad de actividades privadas, declaraciones anuales de bienes y actividades; Información estadística de cumplimiento y calidad de los servicios públicos.
- **Información institucional, organizativa y de planificación**: Funciones, normativa de aplicación, estructura organizativa con los responsables de los diferentes órganos; planes y programas anuales y plurianuales, con las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución, su grado de cumplimiento y resultados con los indicadores de medida y valoración.
- **Información de relevancia jurídica**: Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas; anteproyectos de Ley, proyectos de RD Legislativos, reglamentos, memorias e informes, etc. cuya iniciativa les corresponda.

No obstante esta información está sujeta a cambio hasta la aprobación de la futura Ley de Transparencia

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 4: Gobierno abierto, transparencia y participación (2/2)

Descripción

Esta información estará alojada en el banco de datos del Ayuntamiento gestionado por el servicio de estadística. El mismo portal incluirá un apartado de solicitud de información, una vez más con información sobre las modalidades de solicitud, el enlace a la opción telemática y a la telefónica.

En cuanto a la **participación de la ciudadanía**, se habilitará un espacio con la posibilidad de presentación de sugerencias y reclamaciones: con información acerca de la presentación de estas quejas de manera telemática y de manera telefónica y el enlace directo.

Se incluirá un enlace al portal multicanal y al buzón de sugerencias (ya desarrollado) además de abrirse un **foro donde se podrán realizar preguntas abiertas** sobre la información que presenta el portal, sugerencias de inclusión de información o de mejora de la página web, existiendo distintos temas de discusión.

Se creará una funcionalidad dentro de la aplicación móvil que decida el Ayuntamiento para la participación ciudadana. Esta aplicación permitirá la autogestión de la participación, aumentará la transparencia en la gestión municipal, proporcionará estadísticas de satisfacción ciudadana y registrará y notificará las contestaciones de las Juntas de Distrito. Cabe comentar que se deberá definir de manera exhaustiva el método de canalización y el sistema de respuesta, ya que las Juntas de Distrito no son órganos descentralizados y debe existir consenso en la Corporación Local.

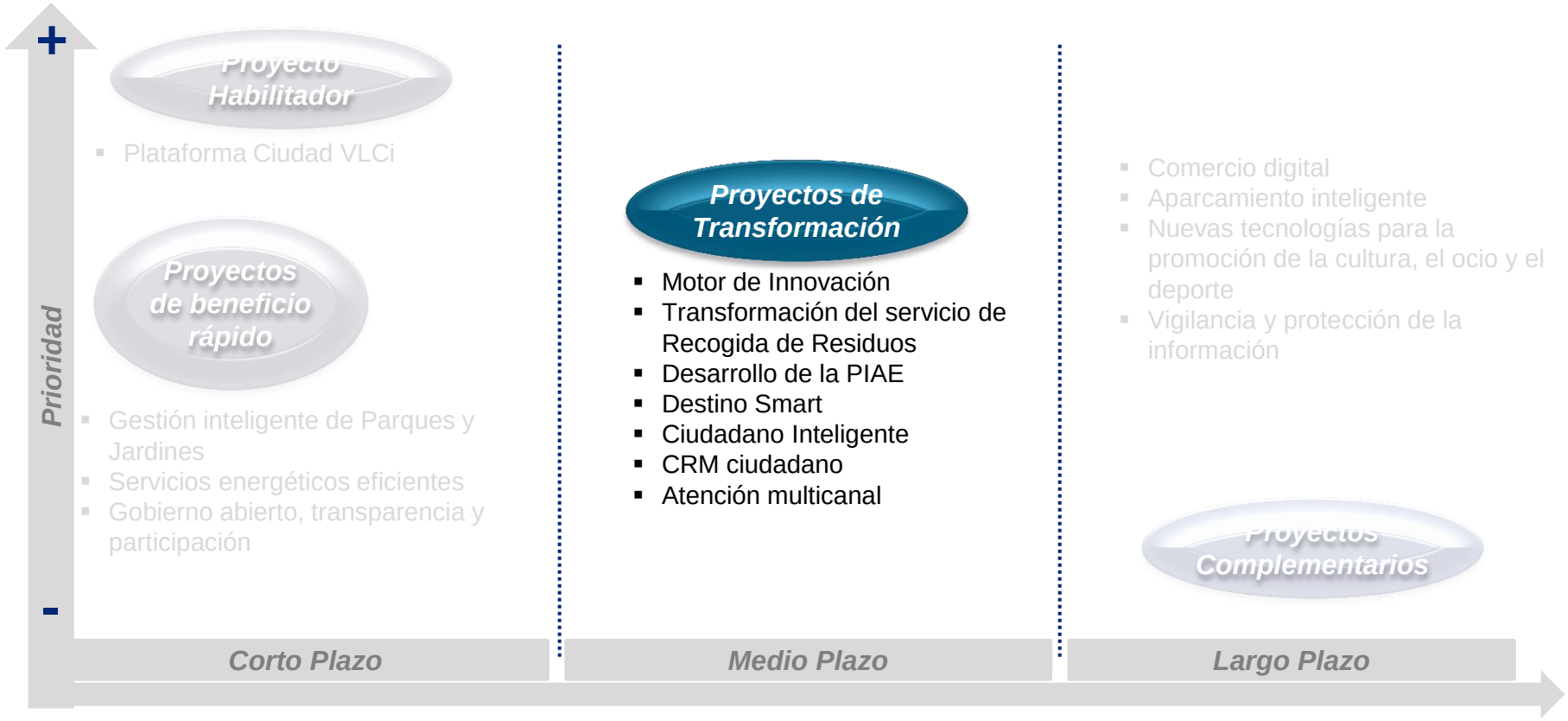
Por último, si resulta viable, se creará un **canal institucional** del Ayuntamiento de Valencia en YouTube.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.3.3 Proyectos de Transformación



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 5: Motor de Innovación (1/2)

Objetivos

- Creación de un mecanismo que actúe como tractor económica y motor de innovación.
- Ofrecer servicios al emprendedor, para asesorar y formar en habilidades para el desarrollo de proyectos relacionados con tecnologías emergentes.
- Liderar las iniciativas de Open Data del Ayuntamiento.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

El motor de innovación realizará la labor de promoción de la innovación y potenciará un ecosistema emprendedor en la ciudad:

- Realizará una labor de identificación y contacto con las PYMES y grandes empresas de base tecnológica de la ciudad y de la Comunidad Valenciana
- Identificará y establecerá acuerdos con Universidades y centros tecnológicos en el área de las tecnologías emergentes
- Organizará eventos y congresos relacionados con las ciudades inteligentes
- Buscará y captará financiación tanto de la Unión Europea como socio privados para el desarrollo de nuevos proyectos
- En colaboración con INNDEA, se llevará a cabo un proceso de identificación y análisis de aquellos productos y servicios relacionados con las nuevas tecnologías, (con proyección de futuro y generadores de valor añadido), que pueden ser elaborados y ofrecidos por emprendedores y micro-pymes.
- El área de servicios orientados a emprendedores, en colaboración con el servicio de Innovación y Proyectos emprendedores, orientará sus esfuerzos a aumentar la capacitación de los emprendedores valencianos, por lo que se llevarán a cabo una serie de actuaciones enfocadas a la formación y asesoramiento en tecnologías emergentes.
- Se realizarán planes de formación dirigidos a emprendedores en base al nicho de mercado al que deseen dirigirse.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 5: Motor de Innovación (2/2)

Descripción

- Este proceso de asesoramiento y formación se completará con la celebración de eventos con temática TIC y búsqueda de buenas prácticas de empresas asentadas en el sector: se realizarán jornadas con empresas líderes en soluciones tecnológicas; se elaborarán acuerdos de colaboración con empresas del sector TIC o Universidades para la participación de emprendedores en proyectos relacionados; se convocarán concursos, etc.
- Se fomentará la participación de emprendedores en las jornadas del proyecto “Motor de Innovación” , dentro del Foro Tecnológico o el Observatorio de Tendencias. También se les hará partícipes delos contenidos derivados de la investigación que se realice en este proyecto.
- La capacitación del emprendedor en la utilización e incorporación de las TIC, suponiendo esto un beneficio para su negocio (al generar eficiencias, ahorros en coste y tiempo):
  - Se identificarán y analizarán las herramientas más utilizadas y que puedan suponer ventajas a la hora de implantarlas.
  - Se creará un equipo especializado de formación.
  - El grupo de emprendedores será ampliado a cualquier interesado en incorporar estas herramientas.
- Open Data:
  - El motor de innovación impulsará la iniciativa de Open Data o “datos abiertos” del Ayuntamiento.
  - Impulsar el sector de los “infomediarios”, empresas que generan nuevos modelos de negocio a partir de diferentes fuentes de datos de carácter público. Analiza, criba y organiza los datos de manera relevante para brindarlos finalmente en calidad de proveedor neutral a los ciudadanos, empresas universidades que los requieran
  - Se contará con el banco de datos del servicio de estadística

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 6: Transformación del servicio de recogida de Basuras

Objetivos

- Transformar el servicio de recogida de residuos urbanos (RSU) y limpieza aplicando la tecnología disponible para mejorar la eficiencia de los procesos y reducir el coste.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Actualmente, los contratos con las diferentes empresas proveedoras del servicio de RSU en Valencia están en vigor hasta 2020. En caso que se priorice acometer este proyecto sin tener que esperar hasta la finalización del actual contrato, se propone firmar convenios y llegar a acuerdos con las actuales prestadoras Sociedad de Agricultores de la Vega, FCC y Secopsa para ayudar y asentar las bases de lo que será el nuevo servicio.

Este proyecto se basa en cuatro líneas de actuación que se pueden llevar en paralelo:

1. **Análisis técnico de toda la cadena operativa del servicio** (Deposición en los contenedores, Recogida, Transporte y Tratamiento) para identificar los nuevos indicadores que puedan medir la calidad del servicio apoyando en las mejores prácticas del mercado (por ejemplo Ecoembes).
2. **Análisis tecnológico** para identificar las fuentes de información para extraer los indicadores y los nuevos requerimientos. Adicionalmente se estudiará la viabilidad de la aplicación de tecnología M2M tipo sensores de en los contenedores o tecnologías de gestión de flota.
3. **Puesta en marcha y adecuación de la plataforma VLCi** para obtener una visión única e integrada de toda la información del servicio que facilita el seguimiento con centros de control y cuadro de mandos.
4. **Análisis legal de los contratos** para introducir cláusulas que propicien la introducción de tecnología y el reporte de datos a la plataforma. La retribución del concesionario del servicio debe estar basada en indicadores de calidad, para incentivar la mejora de la prestación del servicio y la innovación operativa. Evaluar contratos más flexibles e introducir asistencias técnicas al control de calidad del servicio.
5. **Involucración ciudadana** mediante la introducción de instrumentos de participación que posibiliten la detección de incidencias para una mejora del desempeño del servicio.

Esta transformación tiene como filosofía conseguir una gestión extremo a extremo del ciclo de vida de la información y de esta manera ofrecer una solución completa para una gestión eficiente del servicio y la optimización de las operaciones.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 7: Desarrollo de la PIAE

Objetivos

- La evolución completa de la Plataforma Integral de Administración Electrónica (PIAE), que permita una gestión más eficiente de las tareas tanto a nivel de Servicio como de cara a los ciudadanos.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Dentro de la PIAE se mejorarán e implantarán distintas funcionalidades y aplicaciones:

1. Desarrollo del **expediente electrónico** (actualmente en implementación para algunos Servicios):
   - Incorporación de toda la generación de documentos de los Servicios Municipales al Expediente Electrónico: los documentos electrónicos y procedimientos generados por cada Servicio cumplirán las características de estructura y formato establecidas en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento electrónico.
   - El Expediente electrónico será almacenado en un gestor documental o sistema de repositorio electrónico.
   - Creación de un método de salida y acceso a los documentos archivados bien por parte de otras organizaciones o bien por parte de ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.
   - Se llevará a cabo una formación tecnológica del personal involucrado en la ejecución y gestión documental.
2. Implantación efectiva de la **firma electrónica** para el mayor número de ciudadanos y empresas.
3. **Mejora en el inicio de tramitación** de todos los procedimientos del Ayuntamiento de Valencia. Inclusión de aquellos trámites realizados hasta ahora de manera presencial.
4. Implementación de la **notificación electrónica**.
5. **Desarrollo a nivel 4** de todos los procedimientos a instancia de parte (autogestionados) hasta la implantación definitiva de la notificación electrónica, que permitirá poder desarrollar otro tipo de procedimientos.
6. Mejora de la tramitación electrónica simplificando procedimientos, documentación a aportar y creando formularios específicos de procedimiento.
7. Desarrollo de una **plataforma de licitación electrónica**.
8. Creación de una **plataforma de movilidad de procesos** para aquellos Servicios que lo requieran (para la gestión de multas, incidencias, inventarios de mobiliario y elementos urbanos o inspecciones sanitarias y de mercados).
9. Creación de una **capa en el SIG municipal** que incluya toda la información referente al registro de actividades que se llevan a cabo desde el Servicio de Actividades y el Servicio de Descentralización; esta capa se integrará con la PIAE.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 8: Destino Smart (1/3)

Objetivos

- Orientar la ciudad al visitante y optimizar su experiencia: diseñando una estrategia que mejore los servicios ofrecidos, incorporando nuevas tecnologías en el mobiliario e infraestructuras urbanas, desarrollando las aplicaciones móviles turísticas necesarias y poniendo en marcha un proyecto de experiencia de cliente.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

El proyecto “Destino Smart” pretende aumentar la satisfacción del turista, con el objetivo de incrementar las visitas a la ciudad y el gasto realizado. El éxito en la puesta en marcha de este proyecto se sustenta en la participación y colaboración de todos los agentes socioeconómicos con impacto en el turismo de la ciudad.

La estrategia turística de Valencia se apoya sobre tres aspectos fundamentales: la comercialización del destino (antes de la visita), la promoción del destino (durante la visita) y la fidelización del turista (posterior a la visita). El presente proyecto incide en el aspecto de promoción del destino, pero deberá coordinarse con los otros dos aspectos y con el resto de agentes para que la estrategia sea efectiva. Así, deberán fijarse una serie de roles, responsabilidades y actuaciones para cada una de las entidades implicadas.

El proyecto gira en torno a la incorporación de nuevas tecnologías a una serie de infraestructuras y servicios para la mejora de la experiencia del visitante. No obstante, deberán llevarse a cabo un conjunto de acciones previas:

- **Análisis previo de la situación actual**: se realizará un inventario de las infraestructuras y servicios a renovar y aquellos en los que se instalarían dispositivos inteligentes; se valorará la viabilidad económica de las iniciativas; se evaluará la percepción actual de la ciudad por ciudadanos y visitantes.
- **Estudio de las posibles soluciones tecnológicas a implantar**, contacto con proveedores, análisis del coste-beneficio e impacto en la ciudad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 8: Destino Smart (2/3)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Descripción

Algunas de las posibles **soluciones tecnológicas que incidirán en las infraestructuras y servicios** serían:

- La habilitación de puntos Wifi gratuitos por la ciudad para la descarga de las aplicaciones móviles de Turismo Valencia, Realidad Aumentada y otras futuras, además de la posibilidad de interacción con los recursos turísticos y culturales de la ciudad. La red Wifi podría instalarse también en edificios singulares, públicos, museos, centros culturales, etc.
- La implantación de quioscos interactivos de información al ciudadano y visitante.
- La instalación de paneles interactivos en las paradas de autobuses, no solo con la información de rutas, sino también de carácter cultural y de ocio.
- La señalización de calles con códigos QR, además de la señalización en varios idiomas. Se estudiarán los puntos de mayor interés turístico en los que se debería reforzar este tipo de señalización.
- La inclusión de todos los recursos culturales y de ocio en la aplicación móvil de Realidad Aumentada incrementando los 212 actuales. Complementarlas con podcast en puntos de turísticos claves.
- El establecimiento de una red de comercios en los que se implemente el pago mediante NFC. Posteriormente se llevarán a cabo acciones de promoción y difusión para aumentar la utilización de este sistema.
- Parking inteligente, integrándose en la aplicación móvil en desarrollo y en el que se podrán localizar plazas no solo en aparcamientos privados, sino también a pie de calle.

Creación de una aplicación específica o mejora de las aplicaciones móviles existentes, que permita realizar “Check in” en centros de ocio, restaurantes, museos, hoteles y otras infraestructuras o puntos de interés turístico con el objetivo de realizar un seguimiento y análisis de las preferencias del visitante. Ofrecerá un listado más completo que el actual de los alojamientos, restaurantes y puntos de interés (playas, museos, monumentos, tiendas, teatros, cines, conciertos, etc.). Incluirá el geoposicionamiento automático del visitante con la visualización por capas de los ítems listados, meteorología, acceso a la web de TurismoValencia y enlace a la descarga de la aplicación móvil de Realidad Aumentada y otras de interés para el visitante.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 8: Destino Smart (3/3)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Descripción

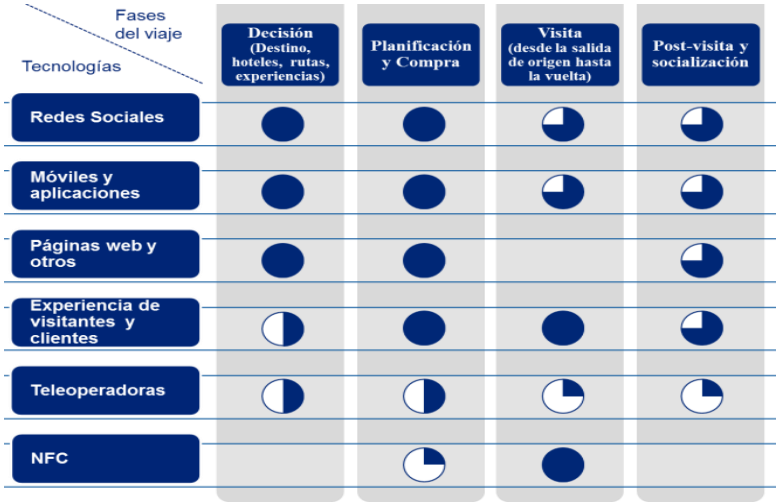
Se podrán adquirir los abonos de transporte del sistema de transporte público urbano sin necesidad de obtener la tarjeta física. También se ofrecerán los tiempos de espera en las paradas de transporte público urbano y la localización automática y reserva de taxi. Podrán realizarse las compras de entradas a museos, monumentos y exposiciones sin necesidad de adquirir la entrada en papel. También incorporará un servicio adicional de aviso de incidencias, en consonancia con la aplicación denuncia que está desarrollando Policía Local.

Finalmente, utilizando las herramientas del Ayuntamiento (esto es, a partir de la información obtenida de la puesta en marcha de las soluciones tecnológicas anteriormente comentadas) se propone la implantación de un proyecto de **Experiencia digital de Clientes**. El objetivo que se persigue con la gestión de la experiencia del cliente, en este caso, el visitante, es reducir la distancia entre sus expectativas y la experiencia generada a través de los distintos canales con los que interactúa. Así, el proyecto evaluará la experiencia del visitante en la ciudad y si ésta se ha adecuado a sus expectativas. Además de una evolución que tiene en cada etapa del viajero con las tecnologías disponibles de información (redes sociales, Móviles, página web, NFC etc.)

Análisis de la valoración actual que el visitante hace de los servicios prestados por los distintos agentes intervinientes en el sector turístico a través de todos los canales. Se identificarán así los vacíos o saltos existentes entre la expectativa y la experiencia. Implicará también la detección de mejores prácticas.

Posteriormente, se tratará de conocer la expectativa del visitante sobre los servicios y en base a qué ha construido esa expectativa, profundizando en el conocimiento de aquellos aspectos que más valora y que son claves en su toma de decisiones. Además, se realizará la delimitación de los factores de riesgo en la toma de decisiones.

Se identificarán aquellas áreas del proceso que aportan menos valor al visitante en su experiencia y se propondrán acciones para su mejora. Además, se realizarán propuestas de mejora en la prestación de los servicios que consigan que la experiencia del visitante supere a sus expectativas.



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 9: Ciudadano inteligente (1/2)

Objetivos

- Aumentar la calidad de vida del ciudadano habilitando la integración en una única herramienta (tarjeta física, aplicación móvil o tarjeta virtual) de múltiples funcionalidades que permitan al ciudadano acceder a los distintos servicios de la ciudad.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Ciudadano Inteligente es un dispositivo que contará con múltiples funcionalidades, y estará orientado al uso de los ciudadanos y empresas. Poseerá una serie de utilidades:

- Servirá como identificación y certificado digital, como acreditación para oficina virtual y en los quioscos a pie de calle para la tramitación administrativa.
- Como tarjeta de transporte (sistema MOBILIS).
- Como monedero electrónico (para el pago de trámites, aparcamiento O.R.A , Valenbisi y pago mediante NFC).
- Identificación sanitaria.
- Identificación como donante.
- Permitirá el acceso a la red de bibliotecas, polideportivos municipales (uso de centros y polideportivos municipales), centros de juventud, centros sociales, centros culturales, etc. Esta funcionalidad permitirá realizar una trazabilidad del ciudadano y de los servicios que más utiliza, pudiéndose establecer objetivos para los Servicios encargados de estas prestaciones, más adaptados a los requerimientos del ciudadano.
- Para la identificación y acceso directo en la agencia de colocación “APunt” (se aumentará la trazabilidad del ciudadano y el seguimiento en el proceso de búsqueda y encuentro de empleo).

Progresivamente se irán incluyendo más funcionalidades en base a las necesidades detectadas.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 9: Ciudadano inteligente (2/2)

Descripción

Por su carácter no sólo de pago, sino también de crédito, será necesario la definición legal y operativa del modo de pago y custodia legal del crédito contenido, si mediante una entidad de crédito-financiera, o a través del Ayuntamiento, adaptándose en ese caso la normativa actual municipal.

Además de ello se deberá poner en conocimiento del ciudadano los usos que tiene la herramienta y formarle en su utilización como soporte de firma digital.

Se deberá evaluar la tecnología por la que se opte. Se presentan dos ejemplos de alternativas:

- Móviles NFC, donde los móviles pueden actuar como tarjetas virtuales, funcionar como lectores en inspección o como sistemas de validación y venta, que permitirán conectar. Con la venta de permitir mayor flexibilidad y prestaciones, así como seguridad.

- Sistema de tarjetas inteligentes sin contacto, que emplean una radiofrecuencia entre el chip de memoria de la tarjeta y el lector sin necesidad insertar la tarjeta.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 10: CRM Ciudadano (1/2)

Objetivos

- Orientar todos los procesos encaminados a obtener la satisfacción del ciudadano con el desempeño de la administración local.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Se pretende diseñar una plataforma basada en la filosofía CRM, siendo una herramienta integradora de la información del ciudadano, con todas las interacciones realizadas con el Ayuntamiento, en la que se concentren todos los servicios proporcionados, los distintos programas, bases de datos y otros sistemas que disponen los Servicios Municipales para dar respuesta a sus demandas. CRM Ciudadano poseerá el historial exhaustivo del ciudadano valenciano, que podrá ser distribuido a todos los interesados dentro del Ayuntamiento.

Su implantación permitirá la mejora en el tiempo de respuesta al ciudadano, pudiéndose fijar objetivos adaptados a los requerimientos actuales, además de generar los indicadores necesarios para la Plataforma VLCi y para la toma de decisiones.

CRM Ciudadano permitirá cruzar datos, centralizar toda la información derivada de la población, realizar segmentaciones por grupos y hacer un seguimiento de situaciones especiales. Además, se incluirán los sistemas multicanal utilizados hasta ahora por los Servicios Municipales (sensorización inalámbrica, monitorización, red de teléfonos de atención de los distintos Servicios, páginas web, etc.).

Para la implantación deben primeramente establecerse una serie de premisas:

- Conocer a la perfección y analizar las necesidades de los ciudadanos en todos los ámbitos.
- Establecer o concretar el método de gestión de las relaciones con los ciudadanos.
- Desarrollar un modelo de gestión de la insatisfacción.
- Definir cómo se medirá la satisfacción de los Ciudadanos (canales, herramientas, etc.).

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 10: CRM Ciudadano (2/2)

Descripción

El CRM poseerá una alta permeabilidad, siendo adaptable a los nuevos requerimientos, bases de datos, herramientas de apoyo y programas que vayan incorporándose. Tendrá las siguientes funcionalidades:

- Dispondrá de un catálogo de base de datos, programas y prestaciones para los Servicios componentes de la plataforma CRM: con una descripción de los programas, las prestaciones, los requisitos de concesión, datos relativos a empresas proveedoras y subcontrataciones, datos relativos a los distintos centros de cada Servicio, etc.
- Tendrá una aplicación específica de registro del ciudadano e integrará todo su historial de relación con el Ayuntamiento. Dispondrá de un sistema de geolocalización en caso de que fuese posible.
- Automatizará un importante volumen de procesos, desde la obtención de información y su tratamiento, hasta la generación de los resultados. Así, se podrá realizar la tramitación automática de solicitudes varias (como el cheque escolar-Univex, procedimiento de escolarización, demandas de viviendas de protección pública, solicitud del servicio de Teleasistencia, etc.). Además, integrará una funcionalidad para el cálculo de presupuestos de los Servicios Municipales, gastos, subvenciones, ayudas y otros.
- Realizará análisis y cruce de datos entre las distintas bases integradas, además de extraer la información y los indicadores que se necesiten a nivel general. Dispondrá de información de los Servicios Municipales, además de información externa, para hacer previsiones. Se podrá valorar así la eficacia y la eficiencia de los servicios prestados, y se podrá trabajar de acuerdo a objetivos estratégicos.
- Dispondrá de una red interna (para los empleados) para la comunicación, soporte, FAQS, el seguimiento incidencias o expedientes, gestionar ideas o conocimiento, etc. Poseerá un sistema de notificaciones, incidencias, sugerencias, alarmas y envío automático de avisos y actualizaciones tanto de carácter interno (al personal de los Servicios) como externo (a los destinatarios de los servicios).
- Realizará una gestión de los medios de comunicación multicanal existentes en el Ayuntamiento para el acceso a los servicios (Centros de Atención, aplicaciones móviles, páginas web, redes sociales, tarjeta ciudadana, teléfonos de atención y asistencia).
- Incluirá herramientas para la promoción y difusión de distintas campañas además de elementos de gamificación.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 11: Atención multicanal

Objetivos

- Ofrecer información y realización de trámites municipales desde una perspectiva multicanal, combinando la atención presencial con otros modelos como el teléfono, internet e incluso a través de aplicaciones móviles aportando una experiencia homogénea al ciudadano

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Se habilitará un portal multicanal en el que se describan los distintos medios por los cuales el ciudadano puede ser atendido. En este portal se publicarán:

- Las oficinas de atención y los trámites que pueden ser realizados.
- Las Cartas de Servicios.
- Acceso al buzón de quejas y sugerencias y a la web de incidencias de la vía pública.
- Enlace a la Sede Electrónica.
- Información acerca de los teléfonos de atención al ciudadano, páginas web de atención específica (por ejemplo, web de consumo) y otros links de interés.
- Descarga de aplicaciones móviles (aplicación móvil de incidencias en vía pública, aplicación móvil de incidentes para su aviso a la Policía Local, Realidad Aumentada, etc.).

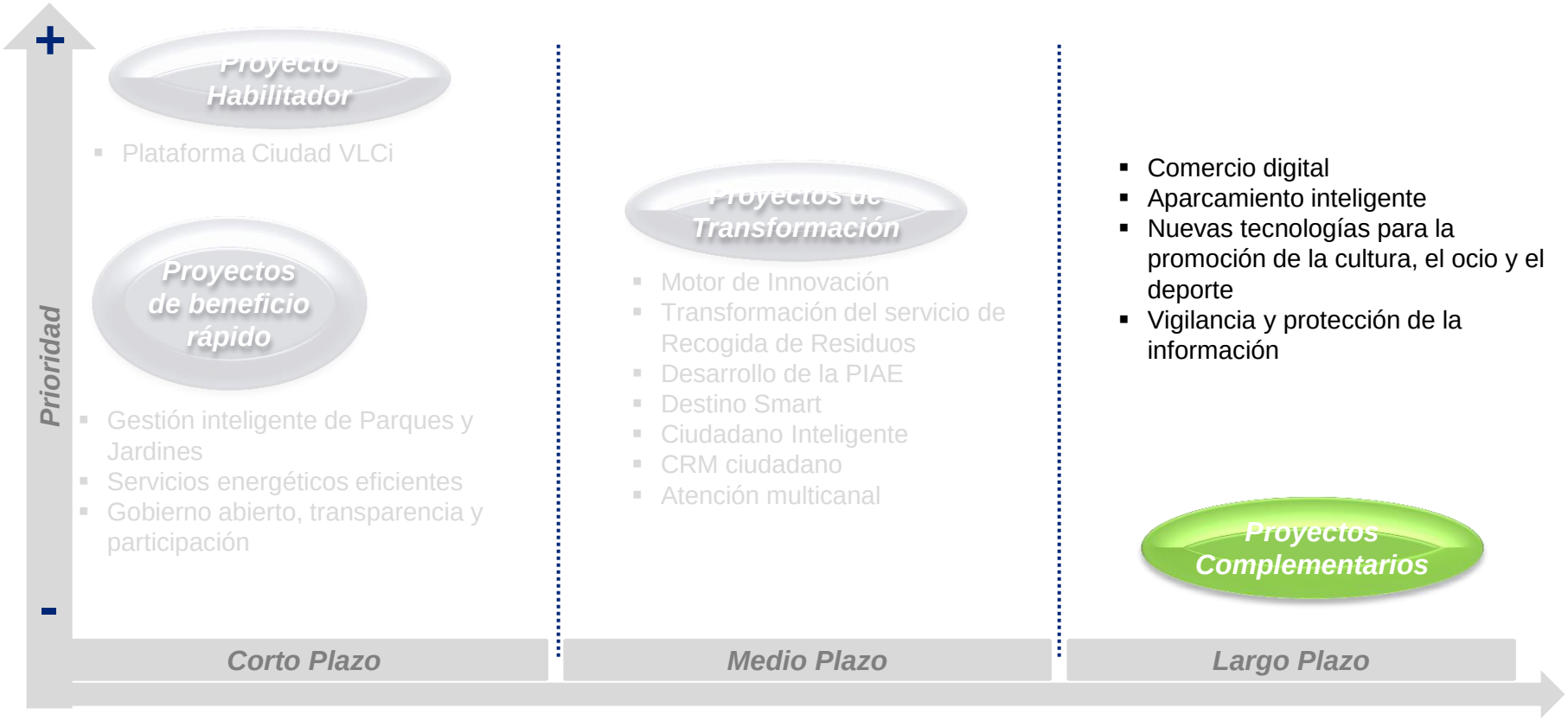
Por otro lado se pretende llegar, dentro de las oficinas de atención al ciudadano y en las Juntas Municipales, a ofrecer un servicio integral para la tramitación múltiple en varios campos, en el caso de que fuese posible: se trata de llegar a un modelo de ventanilla única no solo para empresas, sino también para ciudadanos. En este sentido, las Juntas municipales podrían convertirse también en oficinas de atención para la gestión de múltiples trámites. Esta modificación en las competencias se estudiará en relación a la legislación local aplicable. También podrán realizarse consultas al 010 vía twitter. La respuesta quedará grabada para una demanda de información posterior. Deberá estudiarse la legislación aplicable de protección de datos. Se instalarán quioscos interactivos a pie de calle (en desarrollo), con información municipal diversa (localización de edificios y delegaciones con los respectivos trámites que se pueden realizar, teléfonos de interés, etc.), además de poder realizar ciertos trámites, como el pago de determinados tributos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.3.4 Proyectos Complementarios



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 12: Comercio digital (1/2)

Objetivos

- Dinamizar el sector del comercio de abastos utilizando herramientas que consigan mejorar la llegada al cliente final y al proveedor.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Las acciones de reactivación del comercio de los mercados de abastos valencianos irán encaminadas al uso de nuevas tecnologías de conexión con el ciudadano, para la captación de su atención y la promoción de los comercios de la red.

Este proyecto incluirá las siguientes iniciativas:

1. La creación de una plataforma de comercio móvil, que de forma rápida y rentable pueden ser personalizadas e integradas en los sistemas de back-end. Incluyen software para la gestión de la plataforma por parte del comercio, y aplicaciones móviles para los clientes, que va a permitir al pequeño comercio introducir estrategias de fidelización y de cuponing, análisis de gustos del cliente o introducción de pago mediante smartphones basado en tecnología NFC.

2. La implantación de Wifi gratuito en los mercados, condicionado de tal manera que, al logarse el cliente, el buscador se redirija a la página web de los mercados de Valencia y muestre ofertas del día o promociones. Además de ello, se realizarán acciones de difusión y promoción en la entrada de los mercados del uso gratuito de la red Wifi.

3. Creación de una capa de visualización de información acerca de edificios municipales en las aplicaciones móviles de uso por los ciudadanos, en concreto, para el ítem “mercados”: se procurará la inclusión y visualización directa de promociones, ofertas y eventos en tiempo real una vez seleccionado este ítem.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 12: Comercio Digital (2/2)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Descripción

4. La optimización de la página web de mercados:
   - Inclusión de eventos realizados (de carácter interno subastas de puestos (con su fecha y relación de puestos, plazos de presentación de instancias, plazos de pago).
   - Campañas de promoción previstas y celebradas (inscripciones, seguimiento, sorteos).
   - Presencia de la red de mercados en las Redes Sociales (twitter, Facebook y otros) en los que se expondrán ofertas, descuentos, muestra de productos exclusivos y eventos.
5. Formación en TIC para los propietarios de los puestos: inclusión de promociones y ofertas en la plataforma y en la web, técnicas de difusión a través de internet, creación de la propia web en ciertos casos.

Con el objetivo de mejorar la gestión del Servicio, se llevarán a cabo las siguientes iniciativas:

6. Se implementarán las soluciones de expediente electrónico y gestor documental para la tramitación de aquellos procedimientos que no hayan sido ya incluidos en esta herramienta.
7. Se dotará de herramientas para realizar los trámites necesarios in situ a oficiales y otro personal de Servicio. Estas herramientas dispondrán de distintos niveles de acceso para el resto de los usuarios / titulares de los mercados y se podrán consultar, entre otros, el pago de tasas y traspasos, además de otras acciones específicas del Servicio.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 13: Aparcamiento Inteligente (1/3)

Objetivos

- Mediante la introducción de elementos Smart en el sistema de aparcamiento regulado, se puede lograr optimizar el sistema de aparcamiento desde un punto de vista económico, eficiencia, movilidad y de transparencia.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

En la actualidad el Ayuntamiento de Valencia está en proceso de licitar nuevas plazas reguladas de aparcamiento, es el momento oportuno para implantar elementos Smart que aporten las siguientes ventajas:

- Mejora de ingresos y optimización de los pagos
- Reducción del trafico de agitación, ahorro de tiempos y consiguiente reducción de energía y CO2
- Mejora de la información al ciudadano tanto en precios como en disponibilidad de plazas

Para lograr esas ventajas existen una serie de variables que son las susceptibles de mejorar y de provocar el cambio:

- Mejora de la ocupación, esto es, la rotación por plaza y por tanto la rentabilidad
- Aumento del pago, con el objeto de evitar al máximo los impagos
- Mejora en la efectividad en el proceso sancionador con metodologías “lean”, generando acciones de gestión de la oferta, de forma que se logre mediante una mejor planificación la eficiencia en el trabajo de los inspectores
- Precio, posibilidad de ajustar el precio a la demanda real.

Con el objeto de poder automatizar los efectos sobre estas palancas y variables de optimización del servicio se pueden implantar servicios Smart que ayuden a visualizar en tiempo real la situación del estacionamiento (ocupación y precio), ofrecer guía dirigida a los espacios disponibles, aumentar ingresos y reducir costes de operación, y disponer con total transparencia de los datos diarios del sistema.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 13: Aparcamiento Inteligente (2/3)

Descripción

Para implantar soluciones Smart en el sistema de aparcamiento se necesitará implantar los diferentes drivers Tecnológicos necesarios, teniendo en cuenta las 5.870 plazas reguladas existentes y la previsión de ampliar en 1600 plazas adicionales:

- Sensores de detección de la ocupación: 7.470
- Parquímetros, reutilizando los actuales hasta un total mínimo de 280
- Pago con móvil
- Posibilidad de red escalable con monitoreo constante
- Gateway (50) y repetidores (933)

Para ello se proponen diferentes soluciones Smart:

1. Solución Smart dirigida al Ayuntamiento:

Consistente en un potente sistema de análisis de los sensores de la ciudad, y por tanto aumento del conocimiento que proporciona el análisis, con lo que se podrán tomar decisiones sobre precios y pagos. Con esta solución se deben poder hacer con total flexibilidad numerosos reportes en tiempo real, con variables tales como la ocupación, el número de tickets y la recaudación diaria obtenida por el sistema, mejorando la transparencia y permeabilidad de información entre concesionario y Ayuntamiento.

2. Solución Smart dirigida al ciudadano y a la reducción de CO_2:

Consistente en una guía dirigida al estacionamiento disponible a través de tablets, smartphones y GPS. Mediante conexión con una aplicación de mapas, y a través del GPS, se pueda dirigir al conductor hacia los aparcamientos libres, informando además acerca de los precios, horarios y modalidades de pago. Esto es especialmente importante, cuando existen diferentes tarifas y horarios de regulación, y diferentes medios de pago. Por otro lado, también se podrían implantar dentro de la misma herramienta Smart, aplicativos como recordatorios del lugar donde aparcó el vehículo, duración del ticket pagado y alerta con la caducidad, etc.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 13: Aparcamiento Inteligente (3/3)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Descripción

3. Solución Smart de control de pagos:

Consistente en aplicar una herramienta dirigida a supervisores y controlares de la zona regulada. Mediante esta herramienta se sustituye el tradicional concepto de “ronda de inspección”, hacia un proceso más automatizado y dirigido. De esta manera, mediante la mejora de la comprensión de las infracciones y la localización automática de éstas, se puede dirigir mediante las aplicaciones de los supervisores (en la actualidad PDA) hacia la plaza con el vehículo infractor de manera directa, para que inviertan su tiempo de forma más eficiente.

No obstante a lo anterior, esto no es sino el camino para poder implantar otras soluciones Smart en fases de proyecto más avanzadas, en **otros servicios municipales del estacionamiento** como por ejemplo:

1. **Solución Smart Carga y descarga:** Implantar una herramienta Smart de gestión de la carga y descarga, con aplicativo para Smartphone y Tablets de visualización y reserva de las zonas de carga y descarga de manera previa al acceso al área de estacionamiento.

2. **Solución Smart gestión de los estacionamientos privados:** Donde se podrían implementar las soluciones Smart para el control del estacionamiento regulado, en estacionamientos privados subterráneos existentes en la ciudad. En la actualidad existen 10 aparcamientos conectados a la central de tráfico, bajo la conexión de los 26 existentes, se dispondría de 6.081 plazas automatizas adicionalmente.

3. **Solución Smart de apoyo al comerciante:** Donde los comerciantes pudieran publicitar sus ofertas de aparcamiento, y posibilidades de acceso a sus comercios. De esa manera el ciudadano podría saber como acceder, donde aparcar y que promoción le ofrece por ser cliente el establecimiento.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 14: Nuevas tecnologías para promoción de cultura, ocio y deporte

Objetivos

- Implementar soluciones tecnológicas que permitan al ciudadano obtener una mayor información de los recursos culturales, de ocio y deportivos existentes en Valencia.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Dentro de esta iniciativa se pretenden crear y mejorar los canales de comunicación con el ciudadano, por medio de páginas web, redes sociales y aplicaciones móviles ya desarrolladas o proyectadas. Estas herramientas permitirán que aumente su conocimiento acerca de las opciones que ofrece la ciudad en términos de ocio, cultura y deporte y puedan disfrutar de estos servicios.

Así, se proponen las siguientes soluciones:

- **Juventud**: Creación de una aplicación de juventud (o inclusión de toda la información/recursos de este servicio en una aplicación específica implementada para los ciudadanos) que incluya funciones de geolocalización para que muestre la oferta en función de la posición del usuario: información acerca de las actividades/cursos/servicios llevadas a cabo (en temas de vivienda, asociaciones, empleo, educación, Plan Joven de la Ciudad) e incluso la posibilidad de poder inscribirse en estas acciones a través de la aplicación.

- **Deportes**: Creación de una aplicación de Deportes (o inclusión de toda la información/recursos de este servicio en una aplicación específica implementada para los ciudadanos) para la inscripción en carreras populares, donde se puedan crear y enviar alertas a los participantes e información particular necesaria para cada carrera; además, permitirá realizar la reserva de pistas y otros espacios deportivos (alquilados normalmente de manera presencial); y, por último, para proporcionar información acerca de actividades y eventos deportivos. Se propone también la posibilidad de incluir una red social donde se ponga en contacto a deportistas para organizar partidos de varios jugadores.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

Proyecto 14: Nuevas tecnologías para promoción de cultura, ocio y deporte

Descripción

- **Patrimonio Histórico y Cultural:** Dentro de las zonas consideradas patrimonio histórico y cultural, se introducirá guías o audio guías para mejorar la experiencia del visitante. En la página web del Servicio, se incluirá la venta online de entradas a sus museos y monumentos. También se ofrecerá la venta de entradas por medio de la aplicación móvil en desarrollo, además permitir generar itinerarios culturales. Se incrementará la presencia en las Redes Sociales a través de la subida de noticias y avisos de eventos o exposiciones. En esta línea, la introducción de un buzón de sugerencias en la página web también sería positivo para conocer las inquietudes y sugerencias del ciudadano y visitante.

- **Acción Cultural:** Integración en una aplicación móvil la posibilidad de reserva online de libros de la base de datos del Servicio. Si fuese factible y siempre contemplando las políticas de seguridad en la transferencia de información y propiedad intelectual, se podría contemplar la descarga de libros de manera temporal. En cuanto al servicio de concesión de premios literarios, se recomienda la puesta en marcha de una aplicación móvil descargable de la futura web del servicio que funcione como sistema de seguridad en el intercambio de datos. Esta aplicación estará disponible bilateralmente tanto para el optante al premio como para el Servicio, asegurando que la información sólo sea accesible para las personas que se desee. Permitirá controlar todas las copias existentes de las obras enviadas / recibidas, así como gestionar los permisos de acceso.

- **Fiestas y Cultura Popular:** Se propone la creación de un sistema de alerta de celebración de fiestas e información de los museos gestionados, además de incluirse en la aplicación móvil de Realidad Aumentada, aquellas fiestas más significativas y los museos que gestiona el Servicio (actualmente ya están incluidos los monumentos falleros en la aplicación móvil). Para mejorar la comunicación con el ciudadano y el visitante, se sugiere la elaboración de una página web propia con todas las actividades, incluyéndose un enlace a la página web de las Fallas, además de información acerca de los museos que gestionan. Esta página incluiría acceso a las redes sociales y se realizarían también anuncios de las actividades.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Proyecto 15: Vigilancia del uso de la información

Objetivos

- Proteger la información de la plataforma contra ataques externos.
- Protección de la marca Valencia Smart City.
- Controlar el acceso y el uso que se hagan de los datos.

Beneficio potencial :

Esfuerzo:

Descripción

Ofrecer un modelo integral de la seguridad donde la gestión de la seguridad esté centralizada con personal especializado y bajo un modelo de operación de 24x7. Las principales tareas a llevar acabo en la protección y vigilancia del uso de la información son:

Auditoría

- Auditoría continuada de código fuente a través del ciclo de vida del desarrollo de SW y de la integración
- Auditoría trimestral de Hacking Ético
- Test de penetración semestral

Monitorización

- Integración y correlación de eventos de seguridad, aplicaciones y sistemas en 24x7
- Vigilancia de la marca en Internet.

Modelo gestionado

- Gestión centralizada desde un Centro de Operaciones de Seguridad en 24x7, siguiendo el estándar ISO 27001 para la gestión del servicio

La protección de la infraestructura a través del bastionado de los sistemas y la protección del perímetro son los primeros pasos. Sin embargo, dado que **las aplicaciones móviles funcionaran en entornos no controlado**s ni bajo el perímetro establecido, se deberán realizar auditoría periódicas que permitan garantizar que su funcionamiento es el esperado en todo momento. Para ello, se recomienda analizar cada uno de los componentes o capas de la Plataforma VLCi desde dos puntos de vista:

- **Análisis estático:** El análisis estático consiste en la auditoría del código fuente mientras se está desarrollando y previamente a su puesta en producción. La implementación de un servicio integrado en el ciclo del desarrollo permitirá una detección temprana y por lo tanto una gestión eficiente.
- **Análisis dinámico:** El análisis dinámico consiste en analizar la aplicación en funcionamiento. Para esto hay diferentes actividades a realizar**:** Auditoría trimestral de caja negra de las aplicaciones (auditar la aplicación en su entorno, detectando las diferentes vulnerabilidades existentes) y Test de penetración semestral de la plataforma, consistente en tratar de vulnerar los sistemas de seguridad implementados para hacerse con el control de la plataforma

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Comercio y abastecimientos	Alto			Bajo	Medio		Alto			Alto	Alto	Alto	Bajo		Bajo
Empleo	Alto			Bajo	Medio		Alto			Alto	Alto	Medio			Bajo
Innovación y proyectos emprendedores	Alto			Bajo	Alto		Alto		Bajo	Alto	Alto	Medio			Bajo
Patrimonio histórico y cultural	Alto			Bajo	Bajo		Alto		Alto	Alto	Alto			Alto	Bajo
Acción Cultural	Alto			Bajo	Bajo		Alto		Alto	Alto	Alto			Alto	Bajo
Fiestas y cultura popular	Alto			Bajo	Bajo				Alto					Alto	Bajo
Calidad Medioamb.,E.Renov. Y C.Clima	Alto			Bajo	Bajo										Bajo
Devesa-Albufera	Alto			Bajo	Bajo				Alto					Alto	Bajo
Cont. Acústica y análisis mediomabiental	Alto			Bajo	Bajo										Bajo
Bienestar Social e Integración	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Deportes	Alto		Bajo	Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto			Alto	Bajo
Juventud	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto			Alto	Bajo
Educación	Alto		Bajo	Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Drogodependencias	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Sanidad	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Cementerios	Alto			Bajo	Bajo	Medio	Alto			Alto	Alto				Bajo
Bomberos	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Policía Local	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Jardinería	Alto	Alto		Bajo	Bajo	Medio									Bajo
Playas	Alto			Bajo	Bajo	Medio		Alto							Bajo
Gestión de residuos sólidos y limp.	Alto			Bajo	Bajo	Alto									Bajo
Ciclo integral del agua	Alto			Bajo	Bajo										Bajo
Turismo	Alto			Bajo	Bajo			Alto				Bajo		Bajo	Bajo
Alumbrado y fuentes ornamentales	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Bajo										Bajo
EMT	Alto			Bajo	Bajo			Alto							Bajo
Circulación y transp. y sus infr.	Alto			Bajo	Bajo								Alto		Bajo
Coord. obras vía pub. y mant. Infraest,	Alto			Bajo	Bajo										Bajo
Dirección general de ordenación urbanística	Alto			Bajo	Bajo										Bajo
SerTIC	Alto	Medio	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Medio		Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
Servicios centrales técnicos	Alto		Alto	Bajo	Bajo										Bajo
Descentralización y participación ciudadana	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Of. Información 010	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Of. Suger. quejas y rec. y relac.d.p. y s.g.	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Dirección general coord. jurid. ord. lic. insp	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Of. de estadística	Alto			Alto	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo
Sociedad de la información	Alto			Bajo	Bajo		Alto			Alto	Alto				Bajo

- Análisis de los 16 proyectos identificados y su impacto en los servicios del Ayuntamiento.
- En función del impacto, los servicios tendrán un papel más o menos activo en la participación del proyectos, toma de requerimientos, despliegue de capacidades etc.

Proyectos

1. Plataforma Ciudad
2. Gestión inteligente de Parques y Jardines
3. Eficientar los servicios energéticos
4. Gobierno abierto, transparencia y participación
5. Motor de innovación
6. Transformación del servicio de RSU y limpieza urbana
7. Desarrollo de la PIAE
8. Destino Smart
9. Ciudadano Inteligente
10. CRM Ciudadano
11. Atención multicanal
12. Comercio digital
13. Aparcamiento inteligente
14. N.N.T.T.para la promoción de la cultura, el ocio y el deporte
15. Vigilancia del uso de la información

Impacto

- Impacto Alto
- Impacto Medio
- Impacto Bajo

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.4. Arquitectura de referencia

Uno de los objetivos por los cuales Valencia apuesta por la implantación de tecnología es el de **dotar a la ciudad de servicios de alto valor añadido que permitan aumentar el bienestar del ciudadano.** La incorporación de inteligencia a los sistemas y procesos de la ciudad **es posible gracias a un uso intensivo de las TIC**, que logrará una mejor y más eficiente gestión.

Dentro de las tendencias tecnológicas que dominan el ámbito de las ciudades inteligentes, se erigen las **plataformas de ciudad**, que tienen como fin el control en la prestación de los servicios, la gestión de los datos o la comunicación ciudadana.

Éstas resultan **esenciales para la construcción de una *Smart City*, pues aportan una visión integral de la ciudad**, facilitando tareas comunes y habilitando una infraestructura central, donde los Servicios desarrollan una capa de valor personalizada a la gestión de los mismos.

Esta infraestructura tecnológica, necesaria para mejorar el desempeño de la ciudad, recibe diferentes nombres tales como SDP (*Service Delivery Platform*), Sistemas Operativos Urbanos (*Urban OS*), Plataformas Smart City, etc. Para el presente plan estratégico usaremos el concepto de Plataforma VLCi (Valencia Inteligente). Ésta actúa como una herramienta facilitadora y arquitectura común para todos los Servicios, aportando al Ayuntamiento múltiples funcionalidades y tareas como por ejemplo: autentificación de los usuarios (Ayuntamiento, ciudadano y proveedor de servicios), obtención de permisos para acceder a datos privados, pago de servicios, reporte de indicadores, establecimiento de precios en tiempo real, capacidades de transacción para el pago de servicios, almacenamiento seguro de los datos, facilidades para el análisis del uso de los servicios mediante cuadro de mandos de los diferentes verticales de la ciudad, etc.

La plataforma de provisión de servicios VLCi debe ofrecer un conjunto de módulos que serán comunes a los diferentes servicios o verticales de la ciudad. **Esta arquitectura de información y comunicaciones deberá ser robusta, abierta, transversal, escalable, segura y con garantías de privacidad para hacer realidad el concepto Smart City.**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.4. Arquitectura de referencia

Objetivos de la Arquitectura Smart City

Una de las funciones clave de la Plataforma VLCi es **la recopilación de los indicadores clave de ciudad y de gestión de sus servicios urbanos para ofrecerlos de forma transparente a los ciudadanos y a los Servicios Municipales**, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de éstos.

La Arquitectura de la Valencia Smart City deberá permitir:

- **Medir parámetros relacionados con la calidad de vida** en la ciudad **y la gestión de los Servicios Municipales.**
- Propiciar una infraestructura para **comparar los indicadores de Valencia con otras ciudades** de características similares, a nivel mundial.
- **Mejorar el modelo de gobernanza definido en el pacto local de innovación**, transformando la gestión relacional de la ciudad para que fomente una mayor implicación del entramado local (ciudadano, instituciones, entidades, universidades, centros tecnológicos, empresas, etc.).
- **Gobierno abierto**, pudiendo ofrecer una mejor transparencia mediante la **apertura de datos de forma consistente, unificada e integral.**
- **Evolucionar hacia un modelo territorial y urbano más sostenible**, tanto en consumo de recursos como en eficiencia en servicios urbanos.

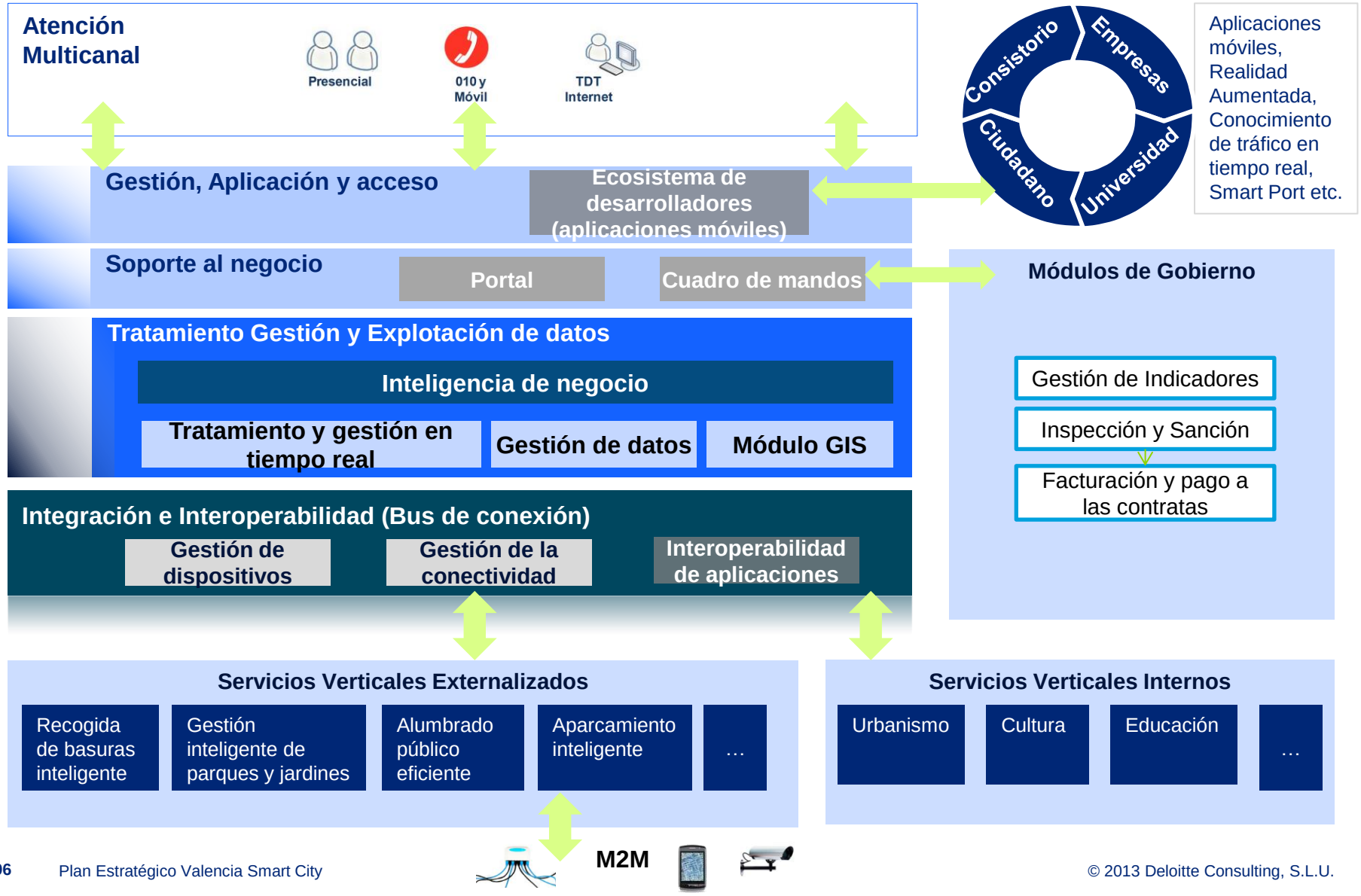
Por lo tanto, el Sistema de Adquisición y Procesado de Información va a permitir la captura y gestión integral de información heterogénea procedente de los servicios urbanos, **su transformación en elementos inteligentes de información o indicadores de servicio y su puesta a disposición** a través de servicios avanzados a:

- La Administración, para el control de la gestión y la toma de decisiones.
- El ciudadano, para la participación y mejora de la calidad de los servicios ofrecidos.
- Los prestadores de servicios urbanos, para la mejora de los servicios urbanos.
- El sector local TIC, para la promoción de la innovación, la cooperación y el desarrollo de nuevos negocios en la región.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

La Arquitectura Valencia Smart City deberá tener un sistema de información sectorial, específico para cada uno de los servicios. Estos sistemas serán utilizados por las empresas concesionarias para la gestión interna del servicio, debiendo estar integrados con todos los demás elementos de la plataforma, tanto con los módulos del Ayuntamiento como con los sistemas de gobierno de la plataforma, así como con el sistema de gestión. Con una arquitectura basada en un conjunto de módulos comunes, permitirá la integración de servicios de manera dinámica, pudiendo combinar paquetes de servicios en función de las necesidades de los servicios de mantenimiento de la ciudad.

Los sistemas de información sectoriales darán soporte a los servicios integrales que se vayan licitando en los contratos contemplando la provisión y configuración para gestionar las actividades y tareas que cada servicio requiere

El ayuntamiento dispondrá de visión única e integrada de toda la información de la ciudad que facilita el seguimiento global de los servicios y centros de control y potencia sinergias

Como ejemplo de la complejidad en la transformación inteligente de los servicios, describimos la operativa de dos de los servicios más representativos:

- **Gestión de Residuos:** El sistema deberá permitir la gestión de la información en la recogida de residuos tal y como esté explicitado en el pliego del contrato integral

- **Gestión de Riego:** El sistema debe permitir la gestión integral del funcionamiento desde el mantenimiento hasta el control de toda la infraestructura de riego (fuentes, abastecimientos de agua, hidrantes, pozos de captación de aguas subterráneas etc)

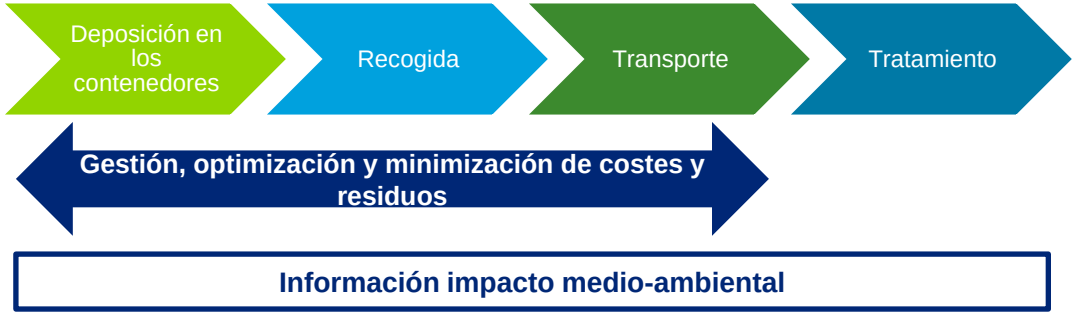
© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia
Servicios Verticales

La transformación de un servicio como el de gestión residuos debe cubrir todos los elementos de la cadena de servicio buscando un impacto en los indicadores básicos de gestión como son:

- Disminución del tiempo de respuesta ante cuestiones del ciudadano
- Optimización de rutas
- Ahorro combustible y emisiones CO2
- Ahorro en costes de mantenimiento
- Reducción del tiempo perdido no productivo
- Incremento de la recogida selectiva
- Disminución de la cantidad total de residuos producidos

Cadena operativa del servicio de recogida de basura



- Mejora de la contenerización e inventario permanentemente actualizado
- Reducción del tiempo de planificación diario de las diferentes rutas y tareas
- Detección y eliminación de puntos negros: de mala separación y desbordamientos

Así mismo, deben considerarse las implicaciones Operativas y Tecnológicas de la transformación del servicio:

Operativas:

Deposición en los contenedores

- Contenerización optimizada: stock actualizado
- Optimización de ubicaciones
- Control Generación y recogida selectiva
- Mantenimiento e Inspecciones

Recogida

- Identificación del servicio:
- Cuantificar y cualificar el residuo
- Incidencias y puntos negros
- Habilitar la implantación de sistemas de pago por generación (PAYT)

Trasporte

- Control y gestión de la logística de la flota
- Planificación y optimización de recogidas y lavados

Tratamiento: Facilitar el tratamiento debido a una mejor separación en origen

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia
Servicios Verticales

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Tecnológicas:

- Software de gestión de servicios (Flotas, Mobiliario Urbano, Planificación, Incidencias, Reporting…)
- Panel de Control: Ver el estado y la evolución del servicio de recogida de residuos y limpieza viaria.
- Software de gestión de servicios (Flotas, Mobiliario Urbano, Planificación, Incidencias, Reporting…)
- Instalación de dispositivos que permitan conocer la forma en la que se esta prestando el servicios y alarmas del tipo:
  - ✓ Sensores de llenado: Contenedor lleno
  - ✓ Sensores de humedad: Nivel de humedad por debajo del permitido
  - ✓ Sensores de aire: Exceso de contaminación
  - ✓ Sensores embarcados: rutas: recorrido y tiempos, peso contenedores, etc

La transformación de un servicio de gestión de riego a un modelo inteligente conlleva, entre otras acciones:

- Establecer criterios centralizados de ahorro de agua y energía que permitan una jardinería sostenible:
  - ✓ condicionando el riego al estado de la meteorología (lluvia, temperatura, viento, humedad,…)
  - ✓ adaptando el riego al estado de la vegetación, zonas y consideraciones particulares
  - ✓ minimizando el tiempo de actuación en la detección de averías (fugas, roturas, obturaciones, etc.)
  - ✓ descentralizando las actuaciones en campo mediante herramientas de actuación concurrentes
- Utilizar equipos de bajo consumo y bajo mantenimiento.
- Dotar de inteligencia a los equipos en origen, independizando la operatividad de los sistemas de comunicación.
- Sistema basado en información sensible en tiempo real
- Amigable y funcional para toda la cadena de usuarios

Así mismo, deben considerarse las **implicaciones Operativas de la transformación del servicio** como son la realización de una auditoría previa de los sistemas, consumo de agua, sistemas instalados, identificación de puntos conflictivos, etc.o la agrupación de zonas en función del ahorro, dentro de las zonas objeto del contrato (similar a la clasificación de electrodomésticos, clase A, B y C). Esta clasificación determinará donde focalizar los esfuerzos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia
Servicios Verticales

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Por otro lado el servicio de riego de zonas verdes deberá considerar la parte tecnológica de la infraestructura de riego:

- Instalación de contadores de agua en zonas de tipo A,B y C provistos de emisores de pulsos compatible con el sistema de tele-gestión.
- Adaptación de los contadores de agua en zonas de tipo A y B al sistema de tele-gestión.
- Aplicación de sistemas de riego (goteo, aspersión, difusión, valvulería, electroválvulas, sensores, etc.) adecuados a los espacios verdes a regar, en función de las categorías A,B o C.
- Implantación de un sistema de tele-gestión que proporcione las diferentes tecnologías, radio y cable que se adapte a las características de las zonas verdes de Valencia. Así como la gestión de los flujos de agua relacionados.
- Integración del sistema de tele-gestión en una plataforma Smart dentro del concepto Smart general de la ciudad.
- Implantación de un sistema que proporcione informes de los indicadores destacados
- Implantación de un gestor de planificación y coordinación de tareas
- Implementación de un sistema GIS coordinado con el sistema de tele-gestión de riego
- Instalación del sistema de sensores que permita definir criterios en las políticas de riego y de uso racional del agua.

A través de la Arquitectura Valencia Smart City el Ayuntamiento pretende controlar y medir el servicio de una forma completamente automatizada. Además **se incluirán auditorías externas de carácter aleatorio de los diferentes indiciadores y niveles de calidad del servicio, con fuertes penalizaciones para el contratista en caso de hallar algún incumplimiento**.

La visión integral de los indicadores permitirá:

- **Reporting y control**. Visualiza de forma simple, métricas e indicadores relevantes de forma personalizada
- **Monitorización** de incidencias, la ejecución/rendimiento de servicios o realiza comparaciones históricas

Ejemplos de indicadores de servicio que debe controlar el Ayuntamiento para asegurar la correcta prestación del servicio serían:

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia

Servicios Verticales

1.- Estado de la vegetación: Se deben establecer unas directivas en cuanto al estado deseado de la vegetación, es decir, si el césped debe estar por debajo de una altura determinada, periodicidad y alcance de las podas en arboledas y arbustos. El desbroce de hierbas, donde aplica y qué especies pueden o no estar permitidas, etc.

2.- Consumo de agua: Es importante conocer el consumo de agua por sectores, y asociarlo al tipo de vegetación, de esta manera se pueden aplicar técnicas de reducción del consumo, realizar comparativos de años, reducir averías y predecir dotaciones de agua.

3.- Planificación y coordinación de tareas: (Podas, obras, fumigación, riego manual, etc.) Disponer de un sistema que indique las tareas, duración, estacionalidad y RRHH necesarios para acometerlas. Con esta información se deben pre planificar las tareas e interrelacionarlas para aumentar la eficiencia. Con esta pre planificación se puede informar al Ayuntamiento de las tareas que se está previsto realizar y las que se han realizado. Esta herramienta ha de permitir al Ayuntamiento realizar auditorías selectivas en función de las desviaciones y en las tareas de mayor relevancia.

4.- Número de averías: Los sistemas de tele-gestión han de permitir tener un control y seguimiento de las incidencias que acontezcan en el riego y la conservación de parques y jardines. Estas incidencias vislumbran el grado de dedicación de las contratas así como el estado de la estructura. La aplicación de sistemas inteligentes permitirá concretar sistemas de mejora continua y evaluar los focos de las incidencias para su evolución y mejora.

5.- Recursos dedicados a la gestión/programación de las políticas de riego: Dedicación del personal de riego al cambio de programaciones de riego, aplicar políticas de restricción de riego, arrancar/parar riegos en función de necesidades, etc. Estas políticas de riego son muy costosas en recursos, sin embargo se minimizan muchísimo con la utilización de recursos técnicos.

6.- Consumo eléctrico en aquellos casos que se precise de bombeo: La utilización planificada de riegos y la utilización de elementos hidráulicos de bajo caudal y baja presión, permiten ahorrar energía eléctrica en los sistemas de riego accionados por bombeos. La puesta de manifiesto de las políticas de riego en redes a presión con bombeo directo permite analizar los consumos eléctrico y aplicar técnicas de reducción del consumo eléctrico.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia

Módulos del Ayuntamiento

La plataforma VLCi debe estar integrada con los sistemas del Ayuntamiento. El SerTIC actúa como el servicio catalizador, articulador y de soporte a la mejora continua de los diferentes servicios municipales. El principal objetivo que tiene el SerTIC es la modernización tecnológica y la reingeniería de los procesos administrativos desde una perspectiva de simplificación administrativa.

Dentro de la gestión del SerTIC existen diferentes módulos horizontales que dan soporte a la operativa del Ayuntamiento como son: Gestión patrimonial, Gestión tributaria – Recaudación, Recursos Humanos, Gestión Económico- Financiera, Contratación, Tramitación Administrativa, Gestión de indicadores, Inspección y sanción, Facturación etc.

La mayoría de estos módulos van a ser clave para el control de contratas, unos ellos es el **Módulo Gestión de Indicadores** que va a gestionar toda la información de indicadores de calidad de la prestación de los servicios urbanos.

La transformación inteligente de los servicios urbanos conlleva un cambio en la gestión de los mismos, ya que se pretende gestionar los servicios no sólo por los recursos utilizados en la prestación, sino también en base al nivel de calidad en la prestación de los servicios.

Por ello, un elemento clave es la definición de los **indicadores operativos** de nivel de servicio adecuados para poder medir la calidad del mismo, así como actuar en caso de que no se cumplan los niveles estipulados en el contrato.

Estos indicadores de calidad deberán estar definidos en los contratos de prestación de los servicios municipales, estando ligada parte o la totalidad de la retribución del contrato al cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia
Módulos del Ayuntamiento

Adicionalmente, estos indicadores permitirán controlar, medir y mejorar el funcionamiento de los servicios en base a unos objetivos de mejora establecidos para propiciar un marco de “mejora continua”.

Otro de los objetivos que se plantean en relación con los indicadores de ciudad y las Smart City es aprovechar toda esta información para fomentar la transparencia entre los diferentes servicios municipales y con un enfoque claro al ciudadano.

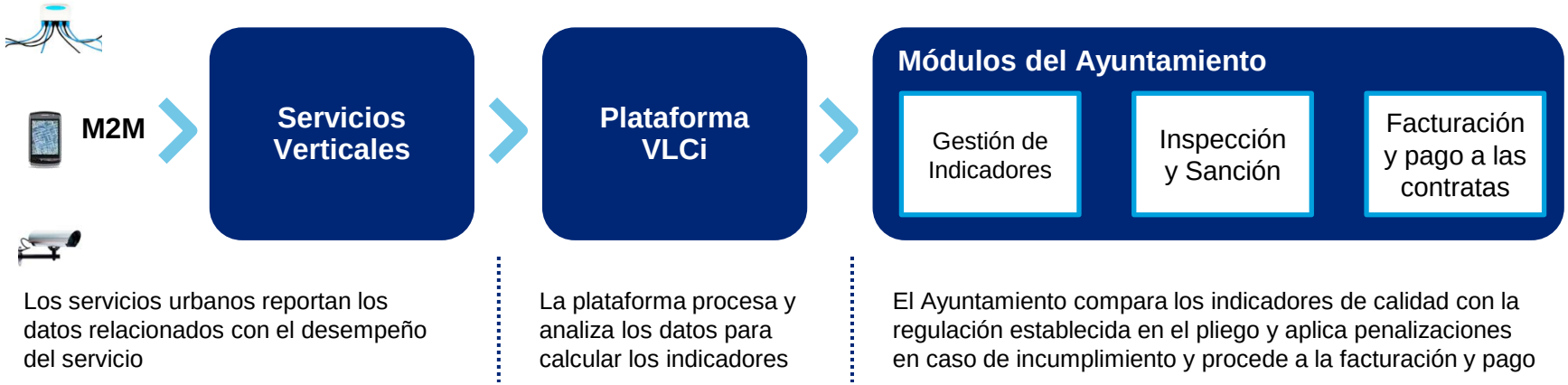
De cara a supervisar el cumplimiento de los contratos de prestación de los servicios municipales, **en el propio contrato se deben haber establecido tanto los indicadores de medición de la calidad del servicio, los rangos de nivel aceptables para cada uno de ellos**, así como las penalizaciones implícitas al no cumplimiento de alguno de los indicadores.

A través de este **módulo de Inspección y Sanción** deben planificarse las inspecciones aleatorias, así como contener la lógica de negocio para calcular la penalizaciones derivadas de posibles incumplimientos de contrato, que serán repercutidas a la concesionaria según esté estipulado en el contrato.

Este módulo será también responsable de la gestión de la facturación para cada uno de los contratos de servicios.

Deberá tener en cuenta las reglas definidas para calcular la cuantía de las facturas sustrayendo las penalizaciones impuestas en el caso de que no se hayan cumplido los niveles de calidad de servicio en alguno de los indicadores.

Adicionalmente, deberá sincronizarse con los sistemas de facturación del Ayuntamiento



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia
Plataforma VLCi

Una plataforma global de la ciudad inteligente (Plataforma VLCi) que **permita la captura y gestión integral de información heterogénea y distribuida en entornos urbanos** y su puesta a disposición a través de servicios avanzados, tanto de información al ciudadano como de gestión para la toma de decisiones con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión . La plataforma contempla diferentes capas:

Capa de Integración e Interoperabilidad: Esta capa se encargará de recoger todos los datos necesarios para el control de la ciudad desde dispositivos Internet de las Cosas (IoT) hasta datos procedentes de los diferentes sistemas de información de los servicios. Existen diferentes módulos que posibilitarán la integración y la interoperabilidad

Capa de Tratamiento, Gestión y Explotación de Datos: Esta capa proporciona un Sistema Integral de Gestión que posibilita trabajar con un gran número de variables y datos de fuentes diversas y en condiciones de tiempo real, obteniendo indicadores de servicio de alto valor añadido para la gestión integrada de la ciudad de Valencia.

Capa de Soporte al Negocio: Responsable de generar los informes y visualizaciones necesarias para la correcta transferencia de la información a los usuarios o gestores finales, incluyendo no sólo información tabulada, sino gráficas, mapas y visualizaciones adaptadas a los ámbitos de uso.

Capa de Aplicación y Acceso: Capacidad para convertir a la Plataforma Valencia inteligente en una arquitectura abierta, tanto desde el punto de vista de emprendedores que deseen interactuar con la plataforma, como desde el de los proveedores de servicios de la ciudad

Capa de Actuación y Control: permite la gestión de los componentes de la plataforma VLCi, dando la capacidad de reaccionar ante eventos o situaciones que requieren de una actuación (tanto automática a través de sistemas expertos de un área como manual)

De los datos al control de la Ciudad

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

3.4. Arquitectura de referencia

Seguridad en la Información

Dado el nivel de exposición de la Plataforma VLCi al exterior y el elevado grado de interactuación de los usuarios con ésta a través de las aplicaciones móviles y servicios disponibles, será necesario realizar una estrategia para asegurar la información de todos los elementos que permita elevar el nivel de seguridad, permitiendo su gestión por un equipo especializado.

Para ello, se recomiendas las siguientes acciones enmarcadas dentro de un modelo integrado de seguridad:

- Inclusión de diferentes elementos de seguridad para cada capa de la plataforma (ejemplo FW, IPS o WAF)
- Bastionado de los servidores donde se instarán los componentes utilizados para prestar servicio.
- Monitorización proactiva de la seguridad a través de la correlación de los eventos generados por los dispositivos de seguridad, los logs de las aplicaciones, así como los logs generados por los servidores de aplicaciones, sistemas operativos, etc. Es fundamental que este servicio se presente en 24x7 desde un Centro de Operaciones de Seguridad con el fin de detectar y mitigar todos los incidentes de seguridad que pueda sufrir la Plataforma VLCi.
- Auditoría continuada de código fuente. Es fundamental auditar el código de las aplicaciones antes de subirlas a producción. Para ello se recomienda desplegar un SW que permita la realización automática de las aplicaciones a través de su integración en el ciclo de vida de desarrollo, permitiendo eliminar más del 90% de las vulnerabilidades.
- Auditoria de Hacking Ético trimestral sobre los componentes de la Plataforma VLCi que permita detectar las vulnerabilidades existentes de forma dinámica.
- Test de penetración semestral, cuyo objetivo es hacerse pasar por un atacante que pretende hacerse con el control del sistema, para así poder reproducir aquellas acciones que pudieran permitir el acceso al sistema y a los datos por usuarios no autorizados.
- Vigilancia de la Plataforma VLCi en Internet a través de la monitorización en 24x7 de la marca y de los datos de la ciudad. El objetivo de este servicio es analizar todas las menciones y ocurrencias sobre la plataforma y sobre la marca, ya sea analizando las opiniones en todos los medios digitales, como bajo un modelo puro de seguridad, focalizando las acciones en la detección y cierre de sitios de fraude, prevención contra ataques organizados, publicación de vulnerabilidades, etc.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

1. Introducción

1.1. Smart Cities. Contexto y evolución

1.2. Estrategia de innovación y desarrollo de la ciudad de Valencia

1.3. Plan Estratégico Valencia Smart City. Metodología de desarrollo

2. Modelo conceptual para la prestación de servicios públicos Smart en la ciudad de Valencia

2.1. Mapa de áreas funcionales de la ciudad

2.2. Objetivos Smart asociados a cada área funcional de la ciudad

2.3. Mapa de indicadores

3. Diagnóstico y Evolución del Modelo Smart de prestación de servicios

3.1. Grado de madurez Smart actual de los Servicios

3.2. Visión Smart de los servicios públicos del Ayuntamiento

3.3. Descripción y priorización de los Proyectos Smart

3.4. Arquitectura de Referencia

4. Hoja de Ruta y Conclusiones

Anexos

Anexos

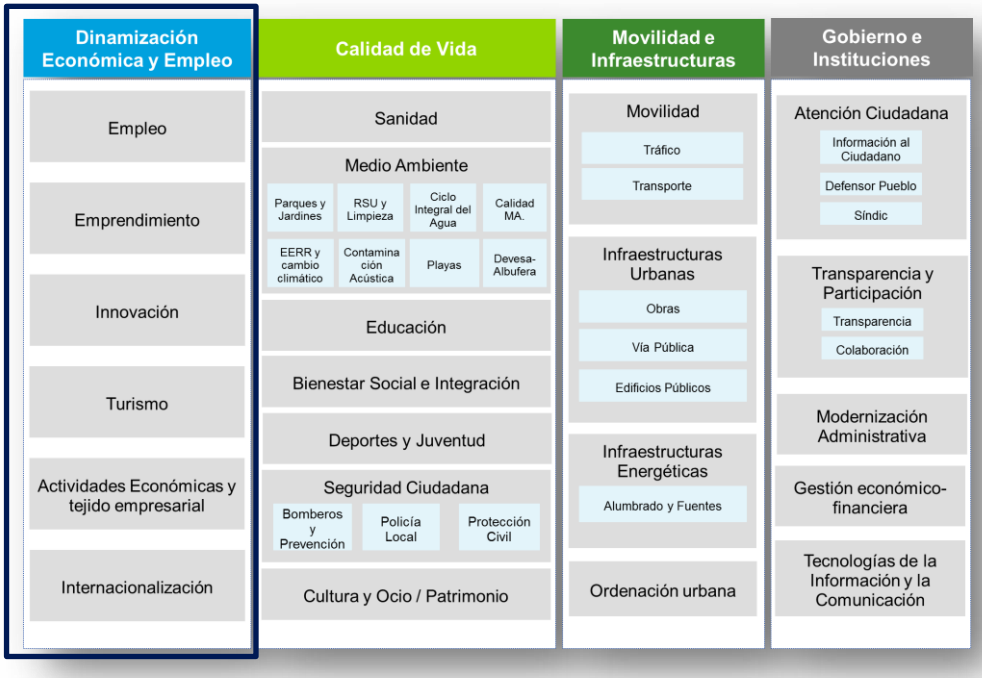
- **Anexo I: Situación actual de los Servicios Municipales**
- **Anexo II: Informe de evolución Smart de los Servicios Municipales**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Anexo I: Situación actual de los Servicios Municipales

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Subárea(s): Empleo

Nombre Servicio	**Empleo**	**Responsable**	José Vicente Tarazona Campos
Presupuesto	7,4 M€	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	18 personas (6 AEDL) (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión municipal y subcontratación de otros servicios.

- Contratación de empresas formadoras para cursos especializados: idiomas para el empleo, certificación profesional, etc.

Objetivo/s estratégico/s

- Colaborar en la reducción de la tasa de paro, a través del impulso del Plan de Empleo de la ciudad y la coordinación de distintas actividades de información, asesoramiento, formación y el acercamiento de empresas y demandantes de empleo.

Descripción del Servicio

El Servicio de Empleo ofrece información, asesoramiento y formación a la población desempleada de la ciudad de Valencia. Se ocupa de la gestión de los cinco Centros Municipales de Ocupación, además de la Agencia APUNT.

A través de la Agencia de Colocación APUNT, el Servicio ofrece la posibilidad de inscripción y posterior orientación (itinerarios) para los desempleados. Además, convoca diversas acciones formativas, tanto concretas para un puesto determinado de trabajo (por medio del "Aula Express") como genéricas y a largo plazo, mediante los certificados de profesionalidad. Realiza búsquedas de ofertas, tanto por medio de webs y bases de datos internas como a pie de calle. Por último, convoca encuentros entre empresas y demandantes de empleo, realizando en muchos casos el proceso de preselección.

Sistemas de Información

- Software de gestión BOLSAEMP (datos personales, documentación del desempleado, ofertas de empleo, revisiones, citas y entrevistas realizadas, etc.).
- Acceso al Gestor de Expedientes.
- Acceso a Padrón.
- Aplicación para el registro de actividad del personal del Servicio.

Principales indicadores

- *Volumen*: Inscritos / formados / acciones realizadas, en BOLSAEMP.
- *Actividad*: Asesorados, entrevistados por cada persona del servicio, demandas, ofertas encontradas, etc. Automático.
- *Resultados*: Resultados por tipo de contrato obtenido. Encuestas de satisfacción de los usuarios de la Agencia. Automático.

Iniciativas actuales Smart

- **Tarjeta identificativa** de la Agencia de Colocación APUNT: datos del usuario y posibles ofertas exclusivas para su perfil.
- **Puntos de Información de Empleo** en los Centros Municipales de Ocupación.
- **Presencia en Redes Sociales**: Twitter (publicación de ofertas de empleo).
- **Sección en la página web** del Ayuntamiento de Valencia.
- **Envío de SMS** a usuarios de APUNT para presentación a acciones formativas.
- **Inclusión de 6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Emprendimiento

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Innovación y Proyectos Emprendedores (1/2)**	**Responsable**	Bernardino Gaspar
Presupuesto	€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	8 (Servicio) / 9 (Docenzis) / 3 (Asintech Levante)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Municipal: Vivero de empresas, asesoramiento y formación a emprendedores.
- Subcontratas:
  - Programa "Valencia Ya". Empresa: Docenzis. Presupuesto: 149.000 € (IVA inc.). Expiración contrato: 2015. Renovación Anual.
  - Programa "Cibervoluntarios". Empresa: Asintech Levante. Presupuesto: 75.000 € (IVA inc.). Expiración contrato: 2015. Renovación Anual.

Organigrama Servicio

- 1 Jefe de Servicio
- 1 Técnico Superior
- 1 Técnico Medio
- 2 Aux. Administrativas
- 1 Subalterna
- 2 AEDL

Objetivo/s estratégico/s

- Reducción de la brecha digital entre los ciudadanos valencianos a través de los programas de formación Valencia Ya y Cibervoluntarios.
- Generación de riqueza y empleo a partir de la ayuda a potenciales emprendedores para la creación de empresas.

Descripción del Servicio

El Servicio de Innovación y Proyectos emprendedores se encarga, por una parte, de la formación a la ciudadanía valenciana en tecnologías de la información y la comunicación y, por otra, del asesoramiento y formación a emprendedores. Así, el Servicio está dividido en dos Secciones:

- **Sección de Innovación**. Se centra en la gestión de los proyectos "Valencia Ya" y "Cibervoluntarios", que persigue la impartición de formación en informática a todos los ciudadanos que la soliciten, además de aquellas personas con discapacidad. Para impartir esta formación se utilizan tanto los centros municipales (bibliotecas y centros de juventud) como un aula móvil para las personas con dificultad de acceso. La formación es impartida por dos empresas subcontratadas, Docentis para "Valencia Ya" y Asintech Leva para "Cibervoluntarios", que elaboran y procesan los datos más básicos para enviárselos posteriormente al Servicio.
- **Sección de Emprendimiento**. Desde el vivero de empresas, gestionado por el propio Servicio, se prestan servicios de asesoramiento e información a emprendedores sobre ayudas y financiación, inicio de tramitación, además de realizar acciones de formación para la creación y consolidación de empresas. Se encarga, por otra parte, de la ventanilla única empresarial, la búsqueda y concesión de premios y becas a la iniciativa empresarial y la explotación de información desde Geoemprende y la base de datos CIRCE para facilitársela a los emprendedores. También gestionan la página web "valenciaemprende.es".
  Gestiona asimismo el PAIT (Punto de Asesoramiento e Inicio de Tramitación), en el que se realiza la tramitación telemática de altas tanto en Hacienda como en Seguridad Social y constitución de Sociedades Limitadas. Presta servicios presenciales de información y asesoramiento a los emprendedores en la definición y tramitación telemática de sus iniciativas empresariales, así como durante los primeros años de actividad de la Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL). Inicia el trámite administrativo de constitución de la sociedad a través del DUE (Documento Único Electrónico).

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Emprendimiento

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Innovación y Proyectos Emprendedores (2/2)	Responsable	Bernardino Gaspar

Sistemas de Información

- Plataforma online para las acciones formativas.
- Herramienta GIS Geoemprende (capa con información).
- Base de datos CIRCE para tramitación del PAIT a través del DUE.
- Base de datos procedente de PAIT (Punto de Asesoramiento e Inicio de Tramitación de manera telemática).
- Excel y Word / Access.

Principales indicadores

- *Volumen y Actividad*:
  - Datos para "Valencia Ya" (número de alumnos, por intervalos de edad más 65 años / menos 65 y por sexo). Mensual. Excel.
  - "Emprende Valencia" (Número de proyectos asesorados, número de entrevistas, sexo, edad, estudios, situación laboral, nacionalidad, etc.).

Iniciativas actuales Smart

- **Inclusión de 4 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **Formación en nuevas tecnologías a los ciudadanos valencianos.**
- **Plataforma online de acciones formativas.**
- **Portal CIRCE**, utilizado para facilitar la creación de empresas.
- **Herramienta Geoemprende**: Se ofrece información acerca de la densidad empresarial en cada barrio o distrito; los negocios dedicados a una determinada actividad en una zona en concreto; la medición de distancias y tiempos de acceso a un lugar, etc. Esta información se facilita a los/as usuarios/as mediante un informe que contendrá los datos solicitados. Este informe es totalmente gratuito. Esta previsto que se inaugure en Valencia Emprende y cualquier interesado pueda utilizarla.
- **Web "ValenciaEmprende.es"**. Presencia en redes sociales
- **Utilización del PAIT** (Punto de Asesoramiento e Inicio de Tramitación de manera telemática). Tramitan sociedades limitadas y autónomos.
- **Realización de la tramitación electrónica por medio del DUE (Documento Único Electrónico).**
- **Se está creando una base de datos por parte del SERTIC con todos los servicios que se le puede prestar al interesado,** con el usuario y toda la información de éste (acciones, proyectos, becas, formación, etc.).

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Subárea(s): Turismo

Nombre	**Fundación Turismo Valencia (1/2)**	**Responsable**	D. José Salinas Novella. Director Gerente
Presupuesto	8 M€	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	60 personas. Plantilla Multidisplinar.		

Modelo de Gestión

La Fundación Turismo Valencia es una fundación privada sin ánimo de lucro, organizada en torno a dos órganos colegiados: el Patronato y una Comisión Ejecutiva; y está compuesta por los socios fundadores (Ayuntamiento de Valencia, la Cámara de Comercio, Feria Valencia y la Confederación Empresarial Valenciana) y alrededor de 250 empresas protectores , articulados en un "Programa de Colaboraciones". A su vez Turismo Valencia establece otras líneas de cooperación y colaboración. Así, mantiene acuerdos y convenios de colaboración con los organismos de promoción turística a nivel autonómico- Consellería de Turisme - y estatal - Turespaña, Secretaria General de Turismo. Mantiene también acuerdos de colaboración con diversas entidades de la ciudad (Palacio de Congresos de Valencia, Bioparc, Palau de Les Arts, Instituto de Biomecánica, etc.). Persigue un doble objetivo: por un lado establecer un espacio en el que fuera posible coordinar los intereses privados y públicos con el menor coste posible, aunando ideas y maximizando esfuerzos. Y por otro lado, la definición de un organismo especializado que sirviera de líder en la industria turística y de asesor o impulsor del turismo en Valencia de manera unívoca.

Objetivo/s estratégico/s

Definidos en el Plan Estratégico 2012-15: **Objetivos sociales:** Optimizar el impacto económico de la actividad turística en la ciudad (2 millones de euros); alcanzar 5 mill. de pernoctaciones (57% internacionales); alcanzar la estancia media de 2,2 días por turista; una tasa de ocupación por habitación del 80%; lograr la implicación del sector turístico local en le proyecto s de promoción de la ciudad. **Objetivo fundacional:** obtener un alto nivel de autofinanciación.

Descripción de las funciones

En relación al modelo organizativo de la Fundación Turismo Valencia, la entidad se estructura en un área de dirección (en la que se integran las funciones de dirección general, relaciones institucionales, servicios jurídicos, calidad e inteligencia de mercado) y dos subdirecciones. Bajo la primera de las subdirecciones se encuentran las áreas de comunicación, promoción, y marketing, mientras que bajo la segunda están las áreas financiera, y de servicios generales, y el área desarrollo de negocio y atención al visitante, que coordina la actividad de los diferentes puntos de atención al visitante gestiona la Fundación, así como las funciones de desarrollo de negocio (comercialización directa y online).

Es en los Planes Estratégicos) y en los Planes Anuales de Actuación donde se establecen los objetivos a alcanzar, las estrategias y los programas de actuación a seguir. Así en el Plan Estratégico 2012-2015 y siguientes anuales , bajo los principios de "Calidad, Sostenibilidad y Rentabilidad" se han establecido unos programas de actuación para dar respuesta a todas las fases que componen el viaje turístico (pre-viaje, antes de tomar la decisión, la estancia propiamente dicha y el post viaje). Las estrategias y programas definidos son los siguientes:

- ✓ **Estrategia 1 Gobernanza Turística:** Excelencia en la gestión; Prestigio de la marca Fundación Turismo VLC; Implicación empresarial e institucional en el proyecto de la ciudad.
- ✓ **Estrategia 2 Inteligencia de Mercado:** Investigación de mercados y productos; Perfil de la demanda; Sistemas de información y divulgación.
- ✓ **Estrategia 3 Notoriedad de Marca:** Posicionamiento global y por mercados/públicos; Campañas de comunicación, marketing y RRPP; Co-Marketing
- ✓ **Estrategia 4 Gestión de la demanda:** Gestión experta de mercados; Gestión experta de productos y "experiencias VLC"; Conectividad
- ✓ **Estrategia 4 Experiencia excelente del visitante:** A-priori: plataformas on line; In situ: red de atención al visitante y dispositivos portátiles; A posteriori.

Área: Dinamización Económica y Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Subárea(s): Turismo

Nombre	Fundación Turismo Valencia (2/2)	Responsable	D. José Salinas Novella. Director Gerente

Sistemas de Información

- Sistema informático de gestión integral de la información a nivel interno.
- Base de datos de suscriptores a las comunicaciones relacionadas con la agenda de la ciudad ("newsletter").
- Sistemas adaptados a dispositivos portátiles.
- Página web turisvalencia.
- Los colaboradores de la Fundación reciben vía correo electrónico los "Turismo Valencia Informa" remitidos desde el administrador de la web informando acerca de las actividades de la organización y en las que pueden participar o de otros asuntos de interés para ellos.

Principales indicadores

Volumen:

- Gasto medio diario del turista (también por principales mercados)
- Nº de pernoctaciones globales y por mercado
- Nº de turistas/pasajeros/cruceristas
- Nº de delegados en reuniones (Congresos, Convenciones, Presentaciones e Incentivos)
- Estancia media
- Grado de ocupación media hotelera
- Rev. Par.
- Ingresos propios

Actividad:

- Visitas y visitantes únicos a www.turisvalencia.es
- Visitantes únicos a nuestro canal de ofertas (VLC Shop)
- Nº de compradores e ingresos (VLC Shop)
- Nº de consultas a nuestras guías turísticas (visitas y descargas)
- Nº de consultas atendidas através de "zopim"
- Cuestionarios de satisfacción.

Iniciativas actuales Smart

- **VLC Tourist Card**, tarjeta sin contacto.
- http://shop.turisvalencia.es para realizar reservas y compras "on line" y, en su caso, imprimir la entrada o resguardo en el momento de realizar la compra.
- **Oficina de información turística virtual.**
- **Plano y rutas recomendadas interactivas.**
- **Código QR** en planos de la ciudad.
- **Aplicación Layar Reality Browser** para disfrutar de una "realidad aumentada" de monumentos y edificios en los dispositivos móviles (desde casa si se dispone de una "webcam").
- **Aplicaciones para móviles: APP VLC y APP Cuina Oberta**
- **Pantallas táctiles** en algunas de las Oficinas de Información turística.
- **Descargas de "widgets"**
- **Página web** propia.
- **Presencia en redes sociales.**
- **Envío de newsletters vía correo electrónico** a los suscriptores.
- **Servicio "Zopim"** disponible en la web para consultas en tiempo real.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Actividades Económicas y Tejido empresarial

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Comercio y Abastecimientos**	**Responsable**	Francisco Javier Rodríguez Martí
Presupuesto	687 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	70 personas (Servicio)		
Modelo de Gestión	Mixta: Gestión Directa de todos los Mercados de Abastos salvo el mercado Central y el Cabañal, gestionados por la Asociación de Vendedores de los mercado respectivos. • Contratación: Conservación y Mantenimiento de los Mercados. Empresa: SECOPSA. Duración: 4 años. Fecha expiración c.: 2016.		

Objetivo/s estratégico/s

- Impulso de los mercados ordinarios y extraordinarios de la ciudad de Valencia a través de acciones de promoción y difusión del valor de éstos.

Descripción del Servicio

El Servicio de Comercio y Abastecimientos se ocupa no solo de la gestión administrativa de los mercados de su competencia, sino también de la promoción e impulso de éstos, fomentando actividades y dando a conocer a través de guías informativas la riqueza y la gastronomía local que se oferta en ellos. Concretamente, se ocupan de las siguientes tareas:

- Tramitación administrativa de todo lo relacionado con los mercados ordinarios y extraordinarios de Valencia y actividades de fomento en materia de comercio.
- Tramitación de facturas del servicio a proveedores.
- Autorización cambios de epígrafe, traspasos y transferencias en los mercados ordinarios y extraordinarios de Valencia.
- Celebración de campañas de promoción.

Sistemas de Información

- Software específico del Ayuntamiento para la gestión de los mercados.
- Acceso a Gestor de Expedientes.
- Acceso a la Red AFIC (Red de Agencias para el Fomento de la Innovación Comercial).

Principales indicadores

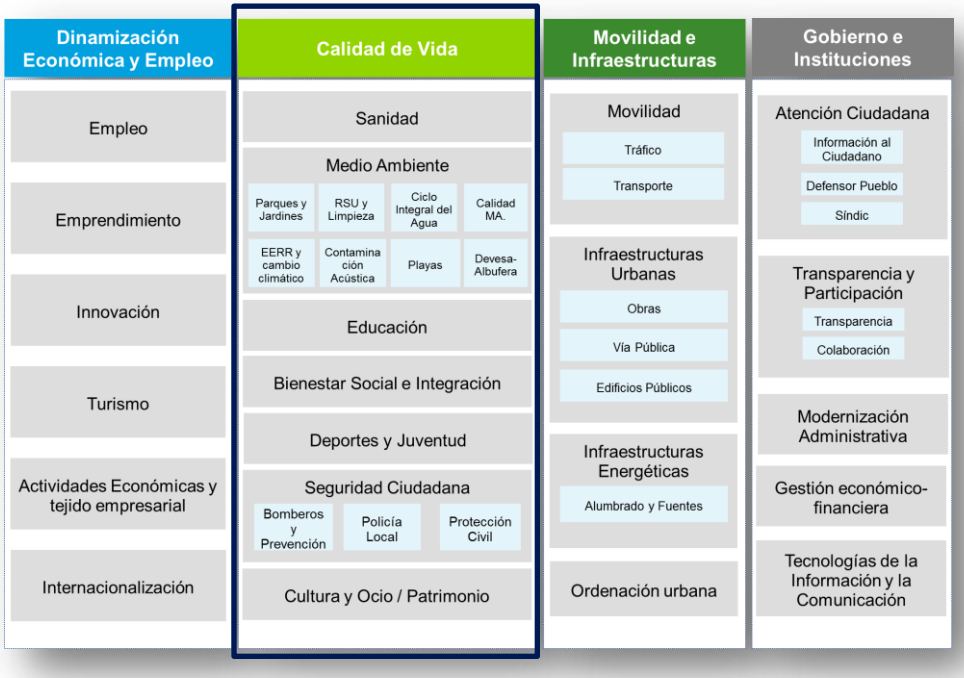
- *Volumen*: No se elaboran.
- *Actividad*: No se elaboran.

Iniciativas actuales Smart

- **Página web propia de los mercados** ordinarios y extraordinarios.
- **Inclusión de 14 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **En proyecto: Parking inteligente y comercio online** en los mercados.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Bienestar Social e Integración

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Bienestar Social e Integración (1/2)**	**Responsable**	Miguel Romeu
Presupuesto	29,5 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	290 personas (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios (21).
- Contratación Teleasistencia Domicialiaria. Pendiente adjudicación.
- Contratación Servicio "Menjar a Casa".

Objetivo/s estratégico/s

- Erigirse como un sistema de protección al servicio del bienestar de todas las personas; en particular, de quienes precisan de una atención específica por su edad avanzada, por sufrir algún tipo de discapacidad o por encontrarse en situación de riesgo o exclusión social.

Descripción del Servicio

El Servicio de Bienestar Social e Integración tiene como función la prestación de servicios de bienestar tanto a personas en general como aquellas en situación desfavorable. El citado Servicio está segmentado en varias secciones:

- ✓ **Sección de programas generales**: Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento técnico; Servicio de Ayuda a Domicilio; Servicio de Teleasistencia; Menjar a Casa; Gestión de Prestaciones Sociales; Servicio de Adquisición y Suministro de Alimentos.
- ✓ **Sección de gestión de programas y centros**: Gestión de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS); Gestión de la Dependencia; Gestión del Servicio de atención a urgencias sociales y colaboración en Emergencias; Seguimiento del Programa "Cibercaixa y "Quedamos al salir de Clase"; Servicio de Orientación jurídica.
- ✓ **Sección de programas de inserción social y laboral**: Se compone de las áreas de Acceso a la Vivienda, Inserción Social e Inserción Laboral.
- ✓ **Sección de participación social**: Acciones de Cooperación Internacional para el desarrollo y de Cooperación social. Gestiones relativas a Inmigración. Organización y atención en la Oficina Técnica del Plan Norte-Sur.
- ✓ **Sección del menor**: Funciones de Prevención, Protección, e Inserción. Gestión del SEAFI (Servicio Especializado de atención a la Familia y a la Infancia); Control del Centro de Día para jóvenes "Malvarrosa"; Tramitación Medidas Judiciales; Gestión del Punto de Encuentro Familiar.
- ✓ **Sección mujeres e igualdad**: Puesta en marcha del Plan Municipal para la Igualdad. Gestión del Centro Municipal de la Mujer.
- ✓ **Sección de personas mayores: OMAM**. Gestión de la Oficina de Atención a las Personas Mayores. CMAPM y los Centros de Actividades de Personas Mayores, además de los Centros de Día Municipales para Personas Mayores Dependientes; Defensor del Mayor.
- ✓ **Sección de atención a personas con discapacidad**. **OMAD**. Control de la Oficina Municipal de Atención a personas con Discapacidad; Control de los Centros Ocupacionales para personas con discapacidad y el Centro de Día Fuente San Luís. Residencia y centro de Día "La Nostra Casa- Vall de la Ballestera".
- ✓ **Sección de atención social**: Control del Centro de Atención Social a Personas Sin Techo (CAST).
- ✓ **Sección trabajos en beneficio de la comunidad**.
- ✓ **Sección de estudios y planificación**: Estudios e investigaciones; Planificación y evaluación; Implementación Cartas de Servicio. ISO 9001.
- ✓ **Sección administrativa**.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Bienestar Social e Integración

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Bienestar Social e Integración (2/2)	Responsable	Miguel Romeu

Sistemas de Información

- Fondo Documental.
- Bases de datos: Guía de Recursos, Guía de Prestaciones, Normativa, Biblioteca.
- Base de datos SIUSS.
- Base de datos ACCEDE.
- Intranet.
- Capa de Servicios Sociales en el SIG municipal. Interno.
- Inclusite (acceso real a los contenidos a todas aquellas personas que tienen impedimentos para hacerlo).
- Base de datos Infociudad.
- Capa para el CAI-AMICS dirigida a la geolocalización de lugares públicos etnificados.
- Carta de Servicios.

Principales indicadores

- *Volumen:* indicadores, medidos plurianualmente y en base a:
  - Cumplimiento de objetivos.
  - La prestación de servicios.
  - Cuestionarios de satisfacción en los centros.
  - Cada carta de servicios.
- *Actividad:* se elaboran para el Sistema de Gestión de Calidad que disponen varios Centros Municipales de Servicios Sociales (ISO 9001) Ej. Media de atenciones por turno.
- *Resultados:* se elaboran para el Sistema de Gestión de Calidad del que disponen varios Centros Municipales.

Iniciativas actuales Smart

- **Información y Documentación**. Se dispone de varias bases de datos, herramientas SIG y otras aplicaciones para la obtención, gestión y difusión de información relacionada con la actividad del servicio.
- **Servicio de Mujeres e Igualdad**, protección y atención inmediata a las víctimas de violencia de género a través de un servicio de tele asistencia móvil: el Programa ATENPRO.
- **Inserción Social y Laboral**: Desarrollo de dos capas dentro del Visor SIG que plasma el Censo de la Vivienda Precaria y las viviendas municipales adjudicadas a personas usuarias de Servicios Sociales.
- **Participación Social**: Desarrollo de una capa para el CAI-AMICS dirigida a la geolocalización de lugares públicos etnificados.
- **Atención a personas con discapacidad**: Desarrollo de Códigos QR y puntos de información permanente para personas con movilidad reducida; Accesibilidad a la web municipal; Infociudad y accesibilidad; capa SIG para conocer la ubicación georeferenciada de las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, SIGESPA.
- **Servicios Domiciliarios**: Programa informático integrado de Servicios Domiciliarios desde donde se gestionan los servicios de Teleasistencia Domiciliaria, Servicio de Ayuda a Domicilio y el programa “Menjar a Casa”.
- **Inclusión de 32 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Deportes**	**Responsable**	Alicia Torres Chust
Presupuesto	14,5 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	11 (Servicio) 230 (Fundación)		
Modelo de Gestión	El modelo de gestión ordena sus competencias deportivas a través de la Delegación de Deportes y el Servicio de Deportes, que actúa como unidad y soporte administrativo, incluyendo como Organismo Autónomo Local a la Fundación Deportiva Municipal (FDM).		

Objetivo/s estratégico/s

- Fomento de la actividad físico-deportiva mediante la elaboración y ejecución de planes de promoción del deporte para todos, de carácter universal.

Descripción del Servicio

La Fundación Deportiva Municipal (FDM) se configura como la oficina técnica del Ayuntamiento de Valencia en materia deportiva, informando de todos los expedientes de cualquier Servicio municipal relacionados con la temática deportiva. Tres planes dirigen el conjunto de las actuaciones de FDM, el "Plan director de instalaciones deportivas de Valencia", el "Plan rector de actividades deportivas" y el "Plan gestor de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia". Se configura como el organismo de gestión de los planes deportivos municipales que se ofertan y de las instalaciones deportivas que le son adscritas. En este sentido, controla todas las instalaciones deportivas independientemente del tipo de gestión, a través de la recepción de información, informes, pólizas, contratos, planificación de actividades, cumplimiento de la norma ISO 9001, etc. Gestiona asimismo las Escuelas Deportivas Municipales, donde las Federaciones organizan las respectivas actividades deportivas. También organiza los Juegos Deportivos Municipales y los acontecimientos deportivos.
Posee una oficina de información al usuario en las oficinas de la Fundación; las solicitudes de información pueden ser atendidas por teléfono, presencialmente y a través de correo electrónico.

Sistemas de Información

- Programa de Gestión de Polideportivos.
- Base de datos de las actividades deportivas con información del número de usuarios, tipo de actividad, etc.
- Base de datos online de "Juegos y Escuelas".
- Base de datos del Catálogo de registros del Centro de Documentación y Biblioteca Deportiva Municipal.

Principales indicadores

- *Volumen*: Incluidos en las memorias anuales del FDM (número de actividades por centro, volumen de usuarios y participantes por actividad, volumen de visitantes a la web, etc.)
- *Actividad*: Incluidos en las memorias anuales del FDM (respuestas a solicitudes de información, tiempos de respuesta a quejas y sugerencias, además de los propios del sistema de calidad).

Iniciativas actuales Smart

- **Sistema de gestión de Calidad ISO 9001**.
- **Página web** deportevalencia.com, apartado para quejas, sugerencias.
- **Servicio PREGÚNTANOS online**.
- **Inclusión de 3 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **Sistema de SMS** para carreras populares
- **Presencia en redes sociales** (Facebook y Twitter).

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Juventud (1/2)**	**Responsable**	Silvia Sancho Pérez
Presupuesto	2,48 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	33 personas (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión Municipal y Subcontratación de algunos servicios.

- Contratación de la gestión de los 14 Centros Municipales de Juventud. Empresa: Fundación Amigó. No nos han proporcionado datos de presupuesto ni duración de contratos.

Objetivo/s estratégico/s

- Elaborar programas y actuaciones municipales para la población joven con edades de hasta 35 años, poniendo a su disposición información y documentación, servicios y actividades que sean de su interés.
- Contribuir al desarrollo personal y profesional de los jóvenes, estrechando la relación joven-Ayuntamiento, añadiendo valor.

Descripción del Servicio

El Servicio de Juventud ofrece servicios de información especializados, asesoramiento en materia de emprendedores, formación, propuesta y organización de actividades de interés para los jóvenes valencianos de hasta 35 años, además de ofrecer espacios e instalaciones determinados como albergues, centros de juventud, etc.

El Servicio está dividido en las siguientes secciones:

- ✓ **Asociacionismo**: Comprende la gestión del Hotel de Asociaciones Juveniles, la tramitación de la línea de subvenciones para las Asociaciones Juveniles y ejecuta el convenio de Colaboración con el Consejo de la Juventud de Valencia
- ✓ **Formación:** Se ocupa de la Oficina de actividades: realiza una programación cuatrimestral de cursos y actividades de temáticas como Educación Ambiental, Idiomas o Informática. Organiza el Seminario anual Foro Universitario Juan Luis Vives.
- ✓ **Vivienda:** Gestiona la Oficina de vivienda joven: Bolsa de viviendas en alquiler; Asesoramiento jurídico para compra y alquiler; Información relativa a ayudas para la vivienda; Registro de demandantes de viviendas de protección pública.
- ✓ **Empleo:** Se ocupa de la Oficina de emprendedores: Asesoramiento y tutoría del joven para crear su propia empresa.
- ✓ **Creación:** Elabora y convoca certámenes de investigación y creación artística; Organiza y gestiona la red de salas de exposiciones en los Centros Municipales de Juventud; Organiza concursos de cartelería anunciadora de campañas de juventud.
- ✓ **Ocio y Cultura:** Organiza viajes a Europa, excursiones de fin de semana; Informa acerca de los Albergues; Organiza actividades diversas propias del verano (campamentos, actividades náuticas, colonias, talleres, etc.)
- ✓ **Centros Municipales de Juventud (14):** Control de los Centros y todos los aspectos administrativos, operativos y de mantenimiento a través de la información que remite la Fundación Amigó. Los Centros poseen salas de estudio. También se dispone de una Oficina joven itinerante.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Juventud (2/2)	Responsable	Silvia Sancho Pérez

Sistemas de Información

- Base de datos de jóvenes valencianos recopilada en cada Centro (clasificados por edad, sexo, nivel de estudios).
- Registro de demandantes de viviendas de protección pública.
- Base de datos de Bolsa de viviendas en alquiler.
- Wikispace en el Punto de Atención al Joven Inmigrante.

Principales indicadores

- *Volumen*: Anualmente, Volumen de usuarios, Número de consultas, número de programas por tipo, número de usuarios por grupo de edad, etc.
- *Resultados*: Encuestas de satisfacción en los Centros de Juventud.

Estos y otros indicadores se encuentran en la Memoria Municipal de Actividades.

Iniciativas actuales Smart

- **Página web propia** JuventudValencia.com.
  - Inscripciones online a través de la web a cursos, talleres y actividades de la Guía de Actividades.
  - Registro online de demandantes de Vivienda Pública Protegida a través de la web.
  - Solicitud de reserva online de alojamiento y estancias en los Casales d'Esplai y salón de actos del edificio de la Concejalía de Juventud.
- **Zona wifi en los 14 Centros de Juventud** y en el edificio de Concejalía de Juventud.
- **Envío de SMS** a jóvenes con información de programas.
- **Wikispace** en el punto de Atención al Joven Inmigrante de los 14 Centros de Juventud, con información en la red en materia de inmigrantes jóvenes.
- **Presencia en canal BUSSI** de la EMT.
- **Presencia en redes sociales**.
- **Inclusión de 6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **Buzón de sugerencias**.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Educación

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Educación**	**Responsable**	Vanesa Espinosa Molina
Presupuesto	12,4 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	334 (Servicio + profesores, subalternos, etc.)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
- Contratación de la gestión de 9 escuelas infantiles.
- Contratación de la gestión de edificios. Presupuesto: 7 M€.

Objetivo/s estratégico/s

- Aumentar la escolarización en los niños valencianos.
- Reducir el absentismo escolar.
- Mejorar la eficiencia en la tramitación diaria.
- Mejorar la organización del Servicio.

Descripción del Servicio

El Servicio de Educación se encarga de gestionar las competencias del Ayuntamiento de Valencia en materia de Educación. **Dirige tres colegios municipales y una escuela infantil municipal así como el Conservatorio Municipal de música "José Iturbi"**. También dispone de un **Gabinete Psicopedagógico Municipal** y **dos programas de cualificación profesional inicial**.

Consta de cinco secciones: **Sección Administrativa**, **Sección Centros Educativos Municipales**, **Sección Servicios Educativos**, **Sección Proyectos Educativos** y **Sección Educación-Gabinete Psicopedagógico**. A su vez, la Sección Administrativa se subdivide en las subsecciones de Planificación escolar, Servicios Educativos, Cheque escolar-Univex y Escolarización.

El Servicio tiene las siguientes competencias: Control administrativo de los 9 escuelas infantiles de gestión indirecta; gestión de subvenciones, becas, premios y convenios de colaboración con otros organismos o Administraciones; Constitución del Consejo Escolar Municipal; Convocatorias y bases de concursos y campañas en centros escolares incluidos en la Oferta Educativa; Autorización del uso de colegios públicos para actividades extraescolares; Organización de los programas de cualificación profesional inicial, así como la tramitación de la subvención que para tal fin concede la Consellería de Educación, Cultura y Deporte; Gestión de contratos de servicios.

Sistemas de Información

- Base de datos con información de los usuarios de los servicios de Educación.
- Aplicación con expedientes de absentismo y escolarización.
- Tramitación de inicio en Sede Electrónica.

Iniciativas actuales Smart

- **Sección educación en la página web** del ayuntamiento valencia.es.
- **Inclusión de 6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **Envío de SMS** para la notificación de la disponibilidad del cheque UNIVEX.

Principales indicadores

No se elaboran.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Drogodependencias**	**Responsable**	Francisco Jesús Bueno Cañigral
Presupuesto	337 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	14 personas (Servicio)		
Modelo de Gestión	Mixto. Gestión municipal y subcontratación de otros servicios. • Contratación de empresas formadoras para cursos específicos. Ej. Iniciativa “Escuela de Padres”, con formadores subcontratados.		

Objetivo/s estratégico/s

- Llegar al mayor número de población en situación de riesgo de consumo y dependencia de drogas y aquella que pueda en un futuro estarlo, mejorando los canales de comunicación hacia el grupo “objetivo”.

Descripción del Servicio

El Servicio de Drogodependencias pretende dar respuesta al Plan Municipal de Drogodependencias diseñado por la Concejalía de Sanidad y Consumo, desempeñando todos los programas e iniciativas que contiene, con el objetivo último de la información, la concienciación, la prevención de drogodependencias y en ciertos casos, la asistencia. Se divide en cuatro áreas no jerarquizadas: Prevención Familiar; Prevención Comunitaria; Prevención Escolar y Ocio y Cultura.
El Contacto con los grupos y centros objetivo se realiza generalmente vía correo postal, recibiendo las solicitudes de inscripción de la misma forma o vía fax.

Sistemas de Información

- Excel de contactados (Colegios, Institutos, Asociaciones de Padres).
- Bases de Datos genéricas de la Consellería de Sanidad con información sobre colegios, centros y grupos objetivo.
- Bases de Datos Centro Documentación.
- Gestor de Expedientes (sistema común).
- Acceso al Sistema de Padrón.
- Acceso a Actas de infracción (publicidad drogas y bebidas alcohólicas).
- Acceso al SIG Municipal.

Principales indicadores

- Volumen: Número de iniciativas llevadas a cabo.
- *Actividad*: No se elaboran indicadores de medición de la actividad del Servicio.
- *Resultados*: Informes remitidos por las empresas adjudicatarias con análisis del grado de satisfacción y de la calidad de las iniciativas realizadas.

Iniciativas actuales Smart

- **Sección en la página web** del Ayuntamiento de Valencia.
- **Presencia en Redes Sociales**.
- **Disposición de varias web específicas** orientadas a distintos públicos.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Sanidad y Consumo**	**Responsable**	José Márquez Pérez
Presupuesto	914 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	105 personas (Servicio)		
Modelo de Gestión	Mixto. Existen servicios que ofrece el Servicio de Sanidad y Consumo externalizados a la propia gestión.		

Objetivo/s estratégico/s

- Mantener un adecuado nivel de salud de la población valenciana mediante la promoción y la protección de la salud y la prevención de enfermedades.

Descripción del Servicio

Para la consecución de los objetivos, el Servicio de Sanidad y Consumo está organizado en las siguientes secciones:

- ✓ **Vigilancia Alimentaria I**. Responsable de las inspecciones sanitarias en los establecimientos de alimentación, así como del control del agua de la ciudad.
- ✓ **Vigilancia Alimentaria II.** Es la responsable de emitir informes técnicos en los expedientes de licencia de actividad de los establecimientos alimentarios.
- ✓ **Salud Veterinaria I**. Tiene la responsabilidad del control de plagas y núcleo zoológico de avifauna urbana y exótica en Valencia.
- ✓ **Salud Veterinaria II.** Tiene la responsabilidad del control sanitario de los animales de compañía.
- ✓ **Protección de la Salud.** Tiene como principal objetivo el control sanitario de edificios y lugares de convivencia humana, así como la detección de posibles focos de insalubridad en la ciudad.
- ✓ **Promoción de la Salud.** Desarrolla campañas sanitarias y talleres saludables dirigidos principalmente a los adolescentes y a las personas mayores. Las principales actividades van dirigidas a la promoción de una alimentación saludable y a la recuperación de la memoria.
- ✓ **OMIDC.** Es la institución municipal responsable de la recepción de reclamaciones en materia de consumo, a la vez que ofrece información y orientación en asuntos de consumo y la regulación legal y las vías para ejercer los derechos de los consumidores.

Sistemas de Información

- Base de datos de establecimientos alimentarios.
- Aplicación INSPALIM: Gestión de la sección de inspecciones de establecimientos (en proceso).
- Carta de servicios (a nivel interno).
- Tramitación en Sede Electrónica.
- 3 Páginas web: Valencia Salud, Alquería de Solache y OMIDC.

Principales indicadores

- *Volumen*: Número de inspecciones realizadas por tipo de establecimiento, animales recogidos, acciones de promoción realizadas anualmente, etc.

Iniciativas actuales Smart

- Inclusión de **6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica: sanidad veterinaria y reagrupación familiar.
- **Registro online de demandantes de alertas sanitarias**.
- **Capa SIG de Torres de Refrigeración**.
- **En proyecto: Asociación en la capa SIG de los establecimientos inspeccionados y la Aplicación INSPECSAN.**

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Sanidad y Consumo**	**Responsable**	José Márquez Pérez
Presupuesto	914 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	105 personas (Servicio)		
Modelo de Gestión	Mixto. Existen servicios que ofrece el Servicio de Sanidad y Consumo externalizados a la propia gestión.		

Objetivo/s estratégico/s

- Mantener un adecuado nivel de salud de la población valenciana mediante la promoción y la protección de la salud y la prevención de enfermedades.

Descripción del Servicio

Para la consecución de los objetivos, el Servicio de Sanidad y Consumo está organizado en las siguientes secciones:

- ✓ **Vigilancia Alimentaria I**. Responsable de las inspecciones sanitarias en los establecimientos de alimentación, así como del control del agua de la ciudad.
- ✓ **Vigilancia Alimentaria II.** Es la responsable de emitir informes técnicos en los expedientes de licencia de actividad de los establecimientos alimentarios.
- ✓ **Sección Higiénico-Sanitaria**: Se realizan inspecciones de viviendas y locales no alimentarios, la detección de focos de insalubridad en la ciudad, el control sanitario de edificios y lugares de convivencia humana, etc.
- ✓ **Sección Salud Veterinaria**: Realizan la recogida animales exóticos y no exóticos procedentes de decomisos, aduanas; control de plagas.
- ✓ **Sección Programas de Salud**: Constituido por un total de 4 médicos, realizan campañas y talleres saludables; como ejemplo, llevan a cabo los Programas de Nutrición y Alimentación Saludable, Estimulación de la Memoria, Promoción de la Salud de las Personas Mayores, Primeros Auxilios, Urgencias y Emergencias, etc.
- ✓ **Oficina del Consumidor (OMIDC)**: Ofrecen información sobre los derechos de los consumidores, su regulación legal y las vías para ejercerlos, de manera presencial en la propia oficina, a través de la sección web en la página del Ayuntamiento de Valencia y telefónicamente. También reciben reclamaciones, realizan sanciones, etc.

Sistemas de Información

- Base de datos de establecimientos alimentarios.
- Aplicación INSPALIM: Gestión de la sección de inspecciones de establecimientos (en proceso).
- Carta de servicios (a nivel interno).
- Tramitación en Sede Electrónica.

Principales indicadores

- *Volumen*: Número de inspecciones realizadas por tipo de establecimiento, animales recogidos, acciones de promoción realizadas anualmente, etc.

Iniciativas actuales Smart

- **Inclusión de 6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica: sanidad veterinaria y reagrupación familiar.
- **Registro online de demandantes de alertas sanitarias**.
- **Capa SIG** de Torres de Refrigeración.
- **En proyecto**: Asociación en la capa SIG de los establecimientos inspeccionados y la Aplicación INSPECSAN.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Cementerios**	**Responsable**	Fernando Garrigós
Presupuesto	2,6 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	13 personas (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión municipal y subcontratación de otros servicios.

- Contratación de la gestión del Horno Crematorio. Empresa: A.T.R.O.E.S.A.
- Contratación de la Gestión de los Cementerios Municipales. Empresa SOCIEDAD DE AGRICULTORES DE LA VEGA SA (SAV)
- Contratación de Recogida Cadáveres. Empresa: MÉMORA SERVICIOS FUNERARIOS S.L.U.
- Contratación para Obras y Construcción Unidades de Enterramiento. Empresa: ALBERO SOLANES S.L.
- Contratación de Gestión de los Tanatorios Municipales. Empresa: FUNESPAÑA S.A.,
- Contratación de Bar Cafetería Cementerio General. Empresa: Dª SAMANTA SILVESTRE LLAMAS

Objetivo/s estratégico/s

- Prestación de un correcto servicio en la gestión de los cementerios y las actuaciones asociadas a ellos.

Descripción del Servicio

El Servicio se ocupa de la gestión y control de la prestación del servicio de inhumación, exhumación, vigilancia y mantenimiento de los cementerios municipales de su competencia y de los cementerios periféricos del Cabañal, Campanar, Grao, Benimamet, Massarrojos y el Palmar. Realiza su gestión integral a través de la subcontratación de una serie de servicios. se ocupan de la elaboración de proyectos y subcontratación de la ejecución de obras relativas a la construcción, ampliación, infraestructura, instalaciones y conservación de cementerios municipales.
Por último, realizan la tramitación administrativa de los expedientes competencia del Servicio; entre otros: licencias de inhumación, exhumación y traslado en los cementerios municipales.

Sistemas de Información

- Programa de Control de Expedientes.
- Programa de Gestión de Unidades de Enterramiento y Reservas.

Principales indicadores

- *Volumen*: Inhumaciones anuales y mensuales. Incineraciones anuales y mensuales. Número de Expedientes generados (recibidos a través de las contratas). Manual.
- *Actividad*: Total Servicios realizados. Relativos a personal (recibidos a través de las contratas). Manual.

Iniciativas actuales Smart

- **Utilización de TPI's** (Terminales de punto de información) y consulta digital de libros de registro.
- **Sección en la web del Ayuntamiento de Valencia**: localización online de difuntos en los cementerios.
- **Inclusión de 14 procedimientos**(trámites) en la Sede Electrónica.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: Devesa-Albufera

Responsable: Ángel Marhuenda Fluixá

Presupuesto: 950.000 €

Grado de madurez Smart:

Personal: 28 (Servicio) , 24 (contrata)

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Municipal: Labores administrativas del servicio
- Subcontratas:
  - Servicio de Protección del Medio Natural de la Devesa de l'Albufera de Valencia

Organigrama Servicio

- 1 Jefe de Servicio
- 2 Jefe de Sección
- 1 Técnico administración
- 1 Tec. Adm. especial
- 1 administrativa
- 2 Aux administrativa

Objetivo/s estratégico/s

Elaboración de un plan rector de uso y gestión del parque junto a la Generalitat Valenciana
Inventario fotográfico de valor histórico del parque

Sistemas de Información

- Excel y Word.

Descripción del Servicio

Sus competencias tienen por objeto velar por el mantenimiento y la recuperación del monte de la Devesa y del lago de la Albufera de Valencia, también de la zona húmeda de Rafalell y Vistabella

Los ámbitos de responsabilidad del Servicio Devesa-Albufera son esencialmente:

- ✓ Conservación del medio natural y de la biodiversidad
- ✓ Gestión del uso público
- ✓ Mantenimiento de las infraestructuras para la conservación del medio natural
- ✓ Gestión de actividades y aprovechamientos tradicionales
- ✓ Divulgación e investigación
- ✓ Restauración de hábitats y protección del paisaje
- ✓ Coordinación y colaboración con otros servicios y/o administraciones

Principales indicadores

- Conservación del medio natural y de la biodiversidad
- Gestión del uso publico
- Mantenimiento de las infraestructuras ligadas a la conservación del medio natural
- Gestión de actividades y aprovechamientos tradicionales
- Divulgación e investigación
- Restauración de hábitats y protección del paisaje
- Coordinación y colaboración con otros servicios y/o administraciones

Iniciativas actuales Smart

- Desde el servicio se han promovido diversos **proyectos LIFE** que han permitido desarrollar iniciativas que se pueden considerar como correspondiente a iniciativas de Ciudad Inteligente.
- **Audioguía**: Información en audio para los visitantes y usuarios del Parque Natural que les acompañe durante su visita o les ayude a prepararla con antelación. En la web del Proyecto se pueden descargar las 40 entradas sonoras y los textos en los diferentes idiomas (castellano, valenciano e inglés), a un dispositivo móvil o reproductor MP3.
- Creación de una página web con información práctica sobre el Parque Natural así como la pertenencia del mismo a la Red Natura 2000.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Calidad Medio Ambiental, Energías Renovables y Cambio Climático**	**Responsable**	Carlos Gabaldón
Presupuesto	669.600 €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	7 (servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Municipal:
  - Gestión administrativa del servicio
  - Anexo al servicio: "Observatori Valencià del Canvi Climàtic": Centro destinado específicamente a un problema ambiental como es el cambio climático
- Subcontratación de otros servicios
  - Canal Bussi: Canal de información en los autobuses municipales, concesión plurianual (52.240 €/año)

Organigrama Servicio

- 1 Jefe de Servicio
- 2 Jefe de Sección
- 1 Aux. Administrativo
- 1 Aux. de servicios

Objetivo/s estratégico/s

- Incrementar la formación, concienciación y sensibilización ciudadana en las áreas del servicio
- Implementar un sistema de indicadores que incluya los aspectos que miden y utilizan otras ciudades con políticas de ciudad inteligentes en el área de medio ambiente
- Aprobar una Ordenanza que regule la energía geotérmica

Descripción del Servicio

El servicio de calidad medioambiental, energías renovables y cambio climático desarrolla las siguientes competencias:

- Formación, concienciación y sensibilización ciudadana
- Integración en diferentes redes medio ambientales a nivel nacional e internacional
- Elaboración y seguimiento de la Agenda Local 21 de la Ciudad

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- Base de datos con información medioambiental

Principales indicadores:

- Sistema de 29 indicadores de sostenibilidad de la ciudad
- Seguimiento y control bianual del plan de acción para la energía sostenible (PAES)

Iniciativas actuales Smart

- Creación de una bio-oficina, donde se informe a los ciudadanos de los modos de reciclaje de residuos y se sensibilice a la población con el medio ambiente
- Ordenanza en energía geotérmica
- Sistema de indicadores que incluya los aspectos que miden y utilizan otras ciudades con políticas de ciudad inteligentes en el área de medio ambiente

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Contaminación acústica y análisis medioambiental (1/2)**	**Responsable**	Elvira Brull Codoñer
Presupuesto	266.573,20 €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	37 personas		

Modelo de Gestión

Gestión Municipal
- Municipal: El servicio se gestiona con recursos municipales. Se realizan contrataciones de servicios puntuales para el mantenimiento de los equipos de medición.

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 6 Jefe de Sección
- 11 Técnico Superior
- 2 Técnico Medio
- 13 Aux. administrativos
- 1 AP

Objetivo/s estratégico/s

- Mejorar la calidad del aire y reducir el ruido en la ciudad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y cumplir con la directiva europea
- Crear un nueva web que mejore el acceso ciudadano a la información relativa al medio ambiente

Descripción del Servicio

El Servicio de Contaminación Acústica y Análisis Medioambiental depende de la Delegación de Parques y Jardines, Contaminación Acústica, Sanidad y Laboratorio Municipal, Consumo y Relaciones con los consumidores, Playas y Cementerios, Delegación integrada en el Área de Medio Ambiente y desarrollo Sostenible. Se estructura en cuatro grandes áreas:

- **Contaminación acústica:** Elaboración y aprobación de los Mapas del Ruido, así como sus posteriores, revisiones y modificaciones, elaboración y aprobación de los Planes de Acción en materia de contaminación Acústica, así como sus posteriores revisiones y modificaciones coordinación del Órgano Gestor de la Contaminación Acústica, asesoramiento técnico de instrumentación acústica en los distintos Servicios del Ayuntamiento control y vigilancia de niveles sonoros en el medio exterior y zonas acústicamente saturadas (RUIDO AMBIENTAL) y de vibraciones.
- **Contaminación atmosférica:** Control y vigilancia de los niveles de contaminación atmosférica de la Ciudad de Valencia. Para la consecución de dicho fin el ayuntamiento tiene firmado un Convenio de colaboración con la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio ambiente cuyo objeto es regular la colaboración y mecanismos de coordinación entre ambas administraciones, para la realización de actividades de vigilancia y mejora de la calidad del aire.
- **Control analítico de aguas y alimentos:** Control sanitario mediante el análisis químico y microbiológico de aguas de consumo humano, continentales, residuales y marinas control sanitario mediante el análisis químico y microbiológico de alimentos.
- **Soporte Técnico-analítico:** A otros Servicios del Ayuntamiento, como a distintos Organismos externos al mismo a través de Convenios, en materia de Medio Ambiente, Sanidad y Consumo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Contaminación acústica y análisis medioambiental (2/2)**	Responsable	Elvira Brull Codoñer

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- Base de datos: Oracle
- GIS Municipal
- Visor del ruido: Herramienta que integra los mapas de ruido en el GIS municipal
- Visor atmósfera: Herramienta que integra los mapas de indicadores atmosféricos en el GIS municipal

Principales indicadores:

- Medición Ruido ambiental
- Medición de parámetros atmosféricos
- Indicadores relacionados con las condiciones atmosféricas
- Indicadores relacionados con la calidad de Aire
- Calidad de las aguas de consumo humano, continentales, residuales y marinas
- Calidad de los alimentos de consumo humano

Iniciativas actuales Smart

- **Mapa del ruido:** Poder mejorar la información sobre la repercusión de contaminación atmosférica y de las acciones realizadas por el Ayuntamiento para reducir el ruido como pavimento fonoabsorbente
- **Nueva página web:** El servicio quiere mejorar su pagina web, que aunque cuente con gran volumen de información publicada, si quieren mejorar el acceso ciudadano.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Jardinería y Zonas Verdes (1/2)**	**Responsable**	Ana Viciano
Presupuesto	20 millones €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	51 (Servicio), 223 (Organismo autónomo), 240 (contratas)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
- Municipal: Gestión administrativa del servicio.
- Organismo autónomo de parques y jardines (singulares): Gestiona aquellos jardines que el Ayuntamiento considera de especial interés
- Subcontratas:
  - Jardines Zona Norte (incluido arbolado): FCC contratos,
  - Jardines Zona Sur (incluido arbolado): SAV

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 7 Jefe de sección (describir las secciones)

Objetivo/s estratégico/s

- Implantar un programa de gestión que mejore el desempeño operativo de la prestación del servicio
- Implantar tecnología que eficiente el uso del agua
- Reducir el residuo vegetal mediante compostaje y reaprovechamiento

Descripción del Servicio

- El Servicio de Jardinería, dependiente de la Delegación de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Valencia, lleva a cabo la conservación, el mantenimiento, la gestión, divulgación así como la remodelación y creación de los espacios verdes de la Ciudad de Valencia.
  Los Parques y Jardines de Valencia son espacios públicos de armonía entre la naturaleza y la convivencia de los vecinos, que persigue una mentalización social de respeto al paisaje y al medio ambiente, comprometiendo al ciudadano, como usuario, en su cuidado y mantenimiento.
  Para ello, se prestan los siguientes servicios:
  - Gestión de los espacios ajardinados y del arbolado urbano.
  - Mantenimiento de mobiliario urbano.
  - Mantenimiento de áreas de juegos infantiles y de mayores.
  - Educación ambiental.
  - Salud y seguridad ambiental.
  - Remodelación y creación de nuevos parques.
  - Gestión de actividades, coordinando las autorizaciones y concesiones de uso de los espacios verdes para actividades lúdicas y culturales de interés social.
  - Atención e información al ciudadano.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Jardinería y Zonas Verdes (2/2)	Responsable	Ana Viciano

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- Sistema de sugerencias y Reclamaciones
- Access
- Base de datos propia del servicio
- SIGARVAL: es una aplicación desarrollada por la Universidad de Valencia y gestionada por el Servicio de Jardinería, que permite geo referenciar el arbolado urbano de la ciudad de Valencia y su clasificación en función de su tipología

Principales indicadores:

- Satisfacción ciudadana con los parques y jardines
- Metros cuadrados zona verde / habitante
- Superficie regada con agua regenerada
- Absorción de CO_2 (no es periódico)
- Uso de productos fitosanitarios

(*) Están en fase de redacción un nuevo pliego basado en indicadores

Iniciativas actuales Smart

- **Proyecto de utilización de un sistema de Gestión para el riego en parques y jardines mediante un método de transmisión de datos de telecontrol por radio (GPRS):** Está basado en el uso de un sistema de Tele gestión adaptado a las instalaciones de riego cuyo resultado es conseguir la utilización más óptima en el consumo y una mejor distribución del agua según el tipo de red de riego utilizada. Este sistema permite la gestión en tiempo real, y de forma remota, con independencia de la ubicación del Centro de Control.
- **Gestión integrada de tratamientos fitosanitarios:** La Directiva 2009/128/CE, de uso sostenible de productos fitosanitarios, establece el marco de actuación comunitaria para conseguir un uso sostenible de los plaguicidas, mediante la reducción de los riesgos y los efectos del uso de los plaguicidas en la salud humana y el medio ambiente, y el fomento de la gestión integrada de plagas y de planteamientos o técnicas alternativas.
- **Códigos QR:** Esta actuación va dirigida a la futura creación de una página Web en la que poder acercar al ciudadano el patrimonio arbóreo municipal y sus jardines. Generando una QR (aplicación para SMARTPHONE, a través de la cual mediante unos códigos pueda accederse a unas fichas informativas.
- **Sistema integral de gestión:** Se proyecta un sistema integral de gestión del servicio
- **Aplicación de quejas y sugerencias de parques y jardines**
- **Naturia:** Un espacio de exposición y divulgación del Medio ambiente urbano donde apoyar decididas actividades y campañas a favor de la sostenibilidad

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Playas (1/3)**	**Responsable**	Concepción Ribes Cots
Presupuesto	1,1 millones €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	8 (servicio) 139 (de prestación de servicios)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Municipal: Gestión del servicio, actividades, plan de temporada, regulación del uso de las playas y zonas adyacentes
- Convenio de colaboración:
  - Salvamento y socorrismo: Convenio con Cruz Roja . Presupuesto: 946.000 € (IVA inc.). Expiración c. 2013. Renovación Anual.
- Concesión para la explotación de chiringuitos, hamacas y sombrillas cada 4 años

Organigrama Servicio

- 1 Jefe de Servicio
- 2 Jefes de Sección
- 2 Técnico medio
- 3 Oficiales

Objetivo/s estratégico/s

OBJETIVO PRINCIPAL

- Prestar Asistencia Sanitaria, Salvamento, socorrismo y asistencia sanitaria en las playas y mantener las playas y lugares públicos de baño en las debidas condiciones de limpieza , higiene y salubridad, así como vigilar la observancia de las normas e instrucciones dictadas por la Administración del Estado sobre Salvamento y Seguridad de las vidas humanas

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Mantener las playas para el uso y disfrute del ciudadano
- Promover playas de “calidad”
- Dotar playas con recursos de accesibilidad y actividades accesibles,
- Promover el mantenimiento y la concienciación en pro del medioambiente en la zona de playas.
- Conseguir certificaciones y galardones para las playas
- Mejorar la información que el servicio presta a los ciudadanos
- Incrementar los procedimientos para conocer el numero de usuarios que acceden a nuestras playas
- Mantener la Coordinación con otros servicios que realizan sus actividades en las playas según sus competencias.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Playas (2/3)**	**Responsable**	Concepción Ribes Cots
Presupuesto	1,1 millones €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	8 (servicio) 139 (de prestación de servicios)		

Descripción del Servicio

El servicio de playas gestiona las competencias del Ayuntamiento en el área de las playas. Además ejerce la tarea de coordinación del resto de los servicios municipales que prestan servicios en la zona de las playas.

- ✓ Vigilar, socorrer, asistir sanitariamente al usuario a lo largo de la costa del municipio.
- ✓ Mantener la coordinación con otros servicios que tienen competencias en playas
- ✓ Información pública de los servicios en la playa disponibles en temporada de baño, códigos de conducta, seguridad, estado del mar, actividades, temas higiénicos, sanitarios y ambientales, etc.
- ✓ Mantenimiento del sistema de gestión de playas, control de la limpieza e higiene de las playas y zonas de baño del municipio:
- ✓ Gestión del Plan de temporada de instalaciones en las playas de Valencia,
- ✓ Regulación del uso de las playas y zonas adyacentes,
- ✓ Servicios complementarios de quioscos y alquiler de sombrillas y hamacas y realización de actividades.

Sistemas de Información

- Excel, Word, Powerpoint, Pro-show, Access

Iniciativas actuales Smart

- **Servicio de Wi-Fi Gratuito:** Proporcionar wifi en toda la zona de playas
- **Aplicación móvil multiplataforma:** Ofrecer una aplicación para móvil y tablets multiplataforma (android, windows mobile, Apple con todos los servicios que ofrece la delegación, las principales funcionalidades serán: Noticias, webcam, geolocalización, agenda y listado de servicios acceso a redes sociales, integración de otros servicios, implementación de sistemas de visión artificial y conteo de usuarios

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Playas (3/3)**	**Responsable**	Concepción Ribes Cots
Presupuesto	1,1 millones €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	8 (servicio) 139 (de prestación de servicios)		

Principales indicadores:

- % cumplimiento del horario pactado y publicado anualmente en cartelería y Web municipal, acerca del servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios durante la temporada de baño.
- Nº de avisos en emergencias y urgencias
- Nº publicaciones en la página Web y cartelera sobre los resultados de los análisis quincenales de la calidad del agua, durante la temporada de baño
- Nº de inspecciones realizadas semanalmente de los Kioscos instalados en la arena durante la temporada de baño.
- Nº publicaciones del estado del mar, según las condiciones metereológicas, presencia de plagas marinas etc, en la página Web municipal durante la temporada de baño.
- Nº iconos expuestos de código de conducta anualmente en las unidades de cartelería de las playas de Valencia, actualizados.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa, Cabanyal y Pinedo de la Norma UNE 187001 Q de calidad turística.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa y Cabanyal de la Norma ISO 14001 de Gestión Ambiental.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa y Cabanyal de la Norma UNE 17001 de Accesibilidad universal.
- Seguimiento anual de la verificación del reglamento EMAS III en las playas de Malva-rosa,y Cabanyal.
- Nº de usuarios con discapacidad atendidos al año a través del Programa de ayuda al baño del discapacitado en las playa.
- % plazas de aparcamiento en la playa reservadas a personas con movilidad reducida.
- Nº inspecciones realizadas a la semana, en las postas sanitarias durante la temporada de baño.
- Nº muestras recogidas y analizadas a la semana, para el análisis microbiológico de la superficie de las duchas y lavapiés durante la temporada de baño.
- Nº muestras y análisis de arena para el análisis microbiológico de la calidad de la arena recogidas cada temporada de baño.
- Nº actividades desarrolladas a lo largo del año, de carácter medioambiental, de ejercicio físico, ocio o culturales, al año.
- % aumento de libros disponibles en las Bibliotecas de las playas (Bibliomar) anualmente.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Gestión de Residuos Sólidos y Limpieza**	**Responsable**	Francisco Sanchis
Presupuesto	54,3 M€	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	33 (Servicio) + 700 (Contratas)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Municipal: Gestión administrativa, Inspección y control de las empresas concesionarias
- Subcontratas:
  - ✓ Zona 1: **Sociedad de Agricultores de la Vega S.A.**. Presupuesto: 23,6 M€ Expiración 2020. Duración 15+1
  - ✓ Zona 2: **FCC.** Presupuesto: 21 M€ Expiración 2020. Duración 15+1
  - ✓ Zona 3: **Secopsa** Presupuesto: 9 M€ Expiración 2020. Duración 15+1
  - ✓ Mantenimiento de y limpieza papeleras: **Plastic Omnium.** Presupuesto: 400 k€ Expiración 2017. Duración 4+1+1

Organigrama Servicio

- 1 Ingeniero Industrial en la Jefatura del Servicio
- 2 Ingeniero Industriales en las Secciones de Limpieza y Recogida
- 1 Licenciado en Ciencias Económicas en la Sección Administrativa
- 1 Licenciado en Derecho como TAG del Negociado Administrativo de la Sección Administrativa
- 2 Ingeniero Técnicos Industriales en dos Unidades Técnicas
- 1 Arquitecto Técnico en la tercera Unidad Técnica

Objetivo/s estratégico/s

- Cumplimiento de las directrices especificadas en el Plan Nacional de Residuos Urbanos
- Hacer el servicio más eficiente, ofreciendo mayor calidad al ciudadano teniendo en cuenta las restricciones presupuestarias
- Fomentar el reciclaje y concienciar al ciudadano en temas de limpieza urbana

Sistemas de Información

- Red interna municipal Intranet
- Base de datos con los históricos de los pesajes de la recogida de residuos

Descripción del Servicio

- Las funciones desarrolladas son el control de la prestación de los servicios municipales de limpieza viaria y recogida de residuos sólidos y limpieza y mantenimiento de papeleras, tramitación general de expedientes y relaciones con los ciudadanos a través del 010
- Recogida selectiva de Residuos sólidos urbanos, vidrio, cartón, plástico y envases
- Gestión de Ecoparques móviles, 6 puntos de recogida diarios.
- Campañas de divulgación y concienciación
- Inspección Municipal verifica la presencia de los medios humanos y mecánicos contratados para la prestación de los diferentes servicios.
- Vigilar el correcto cumplimiento de la ordenanza de limpieza

Principales indicadores:

- Pesaje de las toneladas de los residuos que se recogen a diario
- Número contenedores
- Número papeleras

Iniciativas actuales Smart

- **Gestor de incidencias móvil:** Se reportan las incidencias con una aplicación móvil bajo el sistema operativo de Android que envía a tiempo real la información a las empresas prestadores de servicios de limpieza y recogida de residuos. Todos los Inspectores, Jefes de Sección Técnica y Unidades Técnicas disponen de Smartphones para llevar a cabo las tareas de inspección del servicio

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Ciclo integral del agua**	**Responsable**	Juan Bautista Calatayud
Presupuesto	34 millones €	**Grado de madurez Smart:** ◑	**Personal** 49 (Servicio) / 200 (contratas)

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
- Municipal: Gestión administrativa del Servicio.
- Subcontratas:
  - ABASTECIMIENTO: Lo realiza EMIVASA, concesión a 50 años (sociedad perteneciente al Ayuntamiento y a Aguas de Valencia).
  - SANEAMIENTO: Lo realiza ACCIONA, contrato a 16 años, vence en 2022.
  - DRAGADO DE ACEQUIAS ALBUFERA: Lo realiza Francos y Marjales

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 6 Jefe de Sección

Objetivo/s estratégico/s
- Mejora de plantas y redes de abastecimiento.
- En saneamiento un nuevo colector en el Turia (49 M€) y dos nuevos colectores para evitar inundaciones (acequia de vera y aliviadero de la FE)

Descripción del Servicio

Las actividades principales desarrolladas por el servicio son:
- Garantizar el abastecimiento.
- Gestionar la evacuación y el tratamiento de las aguas residuales
- Resolver la evacuación de las aguas de lluvia
- Gestionar el dragado de acequias cercanas al parque de la Albufera

Sistemas de Información
- Excel y Word.
- SIRA: Sistema de información de la red de alcantarillado
- Modelización de la red: El Ciclo Integral del Agua, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, ha desarrollado un modelo que simula el comportamiento de la red, considerando la totalidad de los colectores.
- programa HIDRUVAL, que permite diseñar el perfil longitudinal –Cotas de inicio/fin y alturas de sección- de todos y cada uno de los tramos de una red Secundaria

Principales indicadores:
- Análisis semanal de calidad de agua, análisis de los vertidos, análisis de las aguas residuales
- Indicadores de pluviometría

Iniciativas actuales Smart
- **Modelo de gestión de activos de las redes de abastecimiento y saneamiento.**
- **Mejora Sistema de telemando y telecontrol de las instalaciones del servicio.**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Patrimonio Histórico y Cultural**	**Responsable**	Paula Delgado Hueso
Presupuesto	980 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	135 (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión Municipal y Subcontratación de algunos servicios.
- Contratación de Servicios de Seguridad y Vigilancia en museos y monumentos municipales. Empresa: Magasegur. Exp. c. 2013.
- Contratación de la Gestión de la Didáctica y Dinamización Cultural de los museos dependientes de la Delegación de Cultura.

Objetivo/s estratégico/s

- Transmisión del patrimonio histórico y cultural de la ciudad de Valencia, a través de la gestión, mantenimiento y promoción de los museos, monumentos, hitos arqueológicos, archivos históricos, además de la realización de actividades culturales en las salas que disponen y la cesión de éstas.

Descripción del Servicio

El Servicio tiene como funciones la gestión de los 18 museos y monumentos municipales de su competencia, realizando además labores de mantenimiento de archivos, préstamos, gestión del acceso del ciudadano a los museos, acceso de salas para eventos públicos y privados, elaboración de publicaciones, convocatoria de becas y premios o realización de eventos de carácter cultural. Está dividido en las siguientes Secciones:

- ✓ **Sección Administrativa**: Se ocupa de tareas como la tramitación de la cesión de salas, publicación de material, convocatoria de becas y premios.
- ✓ **Sección de Arqueología**: Gestiona las excavaciones arqueológicas urbanas, además de informar y difundir el patrimonio arqueológico valenciano.
- ✓ **Sección de Museos y Monumentos**: Administración de los museos y monumentos. Realización de eventos de carácter cultural (exposiciones, conciertos).
- ✓ **Sección de Registro, Inventario y Movimiento de Fondos.**
- ✓ **Oficina Técnica de Restauración de Monumentos.**
- ✓ **Archivos y Hemeroteca**: Mantenimiento del Archivo histórico e Intermedio, la Biblioteca Serrano Morales y la Hemeroteca municipal.

Sistemas de Información

- Documentación relativa al inventario de museos, monumentos y restos arqueológicos. Base de datos de visitantes. Base de datos de expedientes y correspondencia.
- Base de datos de registro, inventario y movimiento de fondos.
- Archivo histórico e intermedio.

Principales indicadores

- *Volumen*: Se realiza una medición del volumen de visitantes. Distribución por: Tipo de entrada; Procedencia; Tramo horario; Frecuencia; Grupo / Individual. Método manual.
- *Actividad:* Control de expedientes / Gestión de la correspondencia.

Iniciativas actuales Smart

- **Venta online** de entradas a los museos a través de Valencia Turismo.
- **En proyecto**: **Aplicación** para dispositivos móviles de los monumentos dependientes de Delegación de Cultura .
- **Página web** para la visualización de los museos y monumentos de su competencia, además del pago online de la entrada.
- **Inclusión de 11 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Acción Cultural**	**Responsable**	Francisca Tamarit Vallés
Presupuesto	4 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	159 (Jefatura, Bibliotecas, Sección y Of. Técnica)		
Modelo de Gestión	Mixto. Gestión Municipal y Subcontratación de algunos servicios. • Contratas de mantenimiento de los edificios.		

Organigrama Servicio (Jefatura)

1 Jefa de Servicio 1 Administrativo 1 Subalterna

Objetivo/s estratégico/s

- Difusión de la colección de obras que dispone la Red de Bibliotecas, realización de diversas iniciativas y actividades culturales en los espacios que gestiona, además de atención a ciudadanos y a usuarios de la Red de Bibliotecas y la Biblioteca Municipal Central.

Descripción del Servicio

El Servicio, dividido en 5 secciones interdependientes, se ocupa de la gestión de la oferta cultural de su competencia además de la gestión de las bibliotecas municipales y las colecciones que albergan. También ofrecen servicios de atención, información y gestión al ciudadano y al investigador.

- ✓ **Jefatura del servicio:** Realiza la **s**upervisión de expedientes de la Sección Administrativa y tramitación de otros; la coordinación del Servicio y gestión de su personal. Lleva a cabo Convenios con otras Instituciones, Transferencias de Crédito, preparación del Presupuesto, Exposiciones, Préstamo de obras, subvenciones otorgadas por otras Instituciones, obras en bibliotecas, cesiones de obra pública y explotación.
- ✓ **Sección Administrativa de Acción Cultural**: Realiza la iniciación de expedientes, atención personal al ciudadano mediante información de las actividades culturales del Ayuntamiento y las administrativas de la Sección, además de elaboración de notas interiores, oficios, memorias, etc.
- ✓ **Oficina Técnica de Cultura**: Se ocupa de la gestión y organización de exposiciones en espacios municipales y otros eventos de carácter cultural.
- ✓ **Red de Bibliotecas Municipales:** Gestión de las 32 bibliotecas municipales y 1 hemeroteca, además de la página web. Realización de diversas actividades e iniciativas (p.e. Día del Libro Solidario , Certamen de Fotografía “Pasión por leer” , etc.).
- ✓ **Biblioteca Municipal Central**: Atención a investigadores/as, presencial, por consulta telefónica y correo electrónico; Catalogación y actualización de fondos; Elaboración de informes y memorias; Colaboraciones con Fundaciones, universidades, etc.

Sistemas de Información

- Base de datos de expedientes.
- Catálogo de obras.

Principales indicadores

- *Volumen:* Usuarios registrados de la red de bibliotecas / Estadísticas mensuales lectores y préstamos (materia, edades y sexo) / Visitas a la web.
- *Actividad*: Actividades realizadas en las Bibliotecas.

Iniciativas actuales Smart

- **Página web** de consultas de información acerca de las bibliotecas. Inicio de tramitación para la suscripción a la red de bibliotecas a través de la página web. Presencia en redes sociales: Twitter, Facebook, Flickr.
- **Capa en SIG** municipal donde se pueden geolocalizar las bibliotecas. De uso interno.
- **Servicio gratuito de Internet y Wi-Fi** en todas las bibliotecas.
- **Inclusión de 8 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Fiestas y Cultura Popular**	**Responsable**	Sonia Cano
Presupuesto	6,2 M€	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	35 (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión Municipal de 3 museos y Fiestas Populares y Subcontratación de algunos servicios.

- Contratación de la Gestión del Museo Arroz. Universidad Politécnica de Valencia. Presupuesto 114.243, 36 € (anual). Duración: 2 años. Expiración c.: 31/12/2014
- Contratación de personal para Organización de Eventos. Empresa: CLECE. Presupuesto: 200.027, 86€. Duración: 2 años. Expiración c.: 14/12/2014.

Objetivo/s estratégico/s

- El correcto desempeño y éxito en la organización y celebración de las fiestas populares que tiene encomendadas así como una gestión eficiente de los tres museos.

Descripción del Servicio

El Servicio, dividido en 3 Secciones, se ocupa de la organización y realización de las fiestas populares así como de la gestión de 3 museos:

- ✓ **Sección de Fiestas**: Se encarga de la organización y gestión de los actos festivos tradicionales celebrados en la ciudad de Valencia, tales como: Cabalgata de Reyes Magos, San Vicente Mártir y San Antonio Abad, Fallas, Semana Santa, San Vicente Ferrer, Virgen de los Desamparados, 9 de Octubre y Navidad.
- ✓ **Sección Administrativa**: Realiza la tramitación de la concesión de subvenciones culturales a entidades que desarrollen actividades culturales en la ciudad de Valencia (Expojove: Feria de la Juventud y de la Infancia), así como a las comisiones falleras para la construcción y "plantà" de sus monumentos y para la iluminación decorativa de las calles de su demarcación con motivo de las fiestas falleras.
- ✓ **Oficina Técnica de Museos**: Se ocupa de los cuatro Museos Municipales adscritos al servicio, gestionando tres directamente y mediante medios propios: Museo Fallero, Museo del Corpus-Casa de las Rocas y Museo de la Semana Santa Marinera; Museo del Arroz, mediante encomienda de gestión con la Universidad Politécnica de Valencia.

Sistemas de Información

- Base de datos de expedientes y subvenciones.
- Capa SIG.
- Intranet del Servicio.

Principales indicadores

- *Volumen*: Estadística del volumen de visitantes a los cuatro museos adscritos al Servicio. Envío mensual al Servicio.

Iniciativas actuales Smart

- **Capa en el SIG Municipal**, permite ubicar en la Ciudad los monumentos falleros, las carpas y las calles o plazas cortadas al tráfico con motivo de las fiestas falleras, facilitándose así la planificación de cualquier intervención. De uso interno.
- **Inclusión de 6 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Seguridad Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias**	**Responsable**	Tomás Asensio Martínez
Presupuesto	3,5 M€	**Grado de madurez Smart:**	◕
		Personal	447 (Servicio)

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.

- Contratas Mantenimiento de parques y vehículos.
- Contratas Mantenimiento de sistemas de comunicaciones.
- Contrata Monitorización del Centro de Procesamiento de Datos.
- Contrata Mantenimiento del sistema DISTER.

Objetivo/s estratégico/s

- Prestar un servicio de emergencias profesional, preparado para actuar ante cualquier siniestro y dar respuesta a toda situación de emergencia en la que pueda encontrarse el ciudadano. Concienciación e información de la sociedad, de medidas de prevención y autoprotección así como medidas básicas a adoptar en caso de incendio.

Descripción del Servicio

El Servicio tiene como funciones principales la actuación en caso de emergencias, además de la concienciación y formación para la prevención. Está dividido en las siguientes Secciones o Unidades:

- ✓ **Sección de Operaciones y Extinción de Incendios y salvamentos.**
- ✓ **Sección de Prevención de incendios**: Se asesora e informa técnicamente en temas relacionados con las instalaciones de autoprotección en los edificios, accesibilidad de los medios de extinción y salvamento y se realizan las inspecciones de comprobación de la adecuación a la realidad de las medidas proyectadas.
- ✓ **Sección de Protección Civil**: Orientado al estudio y prevención de las situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública y a la protección y socorro de personas y bienes en los casos en que dichas situaciones se produzcan. Entre otros objetivos. se encuentra el de lograr que los ciudadanos, además de la ayuda que le ofrecen los servicios públicos, estén preparados para protegerse a sí mismos.
- ✓ **Sección de Sistemas de Información.**
- ✓ **Sección de Apoyo Logístico.**

Sistemas de Información

- Sistema de Información Integral de Soporte a la Emergencia (SIISE). Plataforma.
- Sistema se Soporte al Puesto de Mando Avanzado (SPMA).

Principales indicadores

Cálculo automático y online (SIISE):

- Servicios con tiempo de respuesta superior al establecido.
- Servicios anormalmente prolongados.
- Actividades desarrolladas.
- Informes técnicos pendientes de realizar.
- Partes de actuación pendientes de completar.

Iniciativas actuales Smart

- **Sección web de Bomberos** en la página del Ayuntamiento.
- **Sistema de Detección de Incendios forestales** con DISTER.
- **Aplicación de la termografía infrarroja** a la seguridad en espectáculos pirotécnicos.
- **Ví@libre**, Sistema avanzado para la coordinación de emergencias mediante vehículos prioritarios.
- **Inclusión de 8 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Seguridad Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Policía Local**	**Responsable**	Andrés Rabadán Cañada
Presupuesto	8,5 M€	**Grado de madurez Smart:**	◕
Personal	1.914 (Servicio)		
Modelo de Gestión	Municipal		

Objetivo/s estratégico/s

- Protección de la ciudad y los ciudadanos.
- Vigilancia de edificios, instalaciones y vía pública.
- Ordenación del tráfico.
- Instrucción de atestados.

Descripción del Servicio

La Policía Local tiene entre sus competencias, la protección a las autoridades de las Corporaciones Locales, la vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones, la seguridad en lugares públicos, la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, la instrucción de atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano , efectuar diligencias de prevención, etc.

Sistemas de Información

- Plataforma CITRIX de virtualización de aplicaciones.
- SIRE. Sistema Inteligente de Respuesta a Emergencias. Aplicación destinada a la recepción de demandas por parte de los ciudadanos y para la asignación de recursos a los servicios generados. Dispone de un GIS propio donde se visualizan gráficamente los servicios y las patrullas.
- Intranet. Aplicación web de desarrollo propio donde se centraliza la información de carácter administrativo de toda la actividad policial.

Principales indicadores

Medición automática desde SIRE:

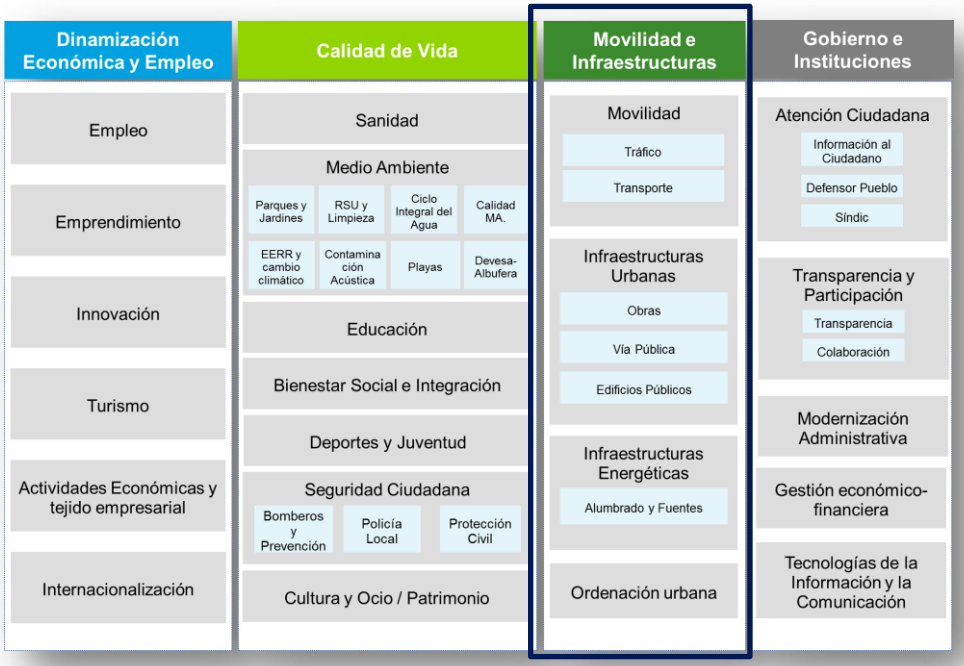
- Tiempo de respuesta de teléfono.
- Llamadas abandonadas.
- Tiempo de duración llamada.
- Nivel de servicio teléfono.
- Tiempo de asignación.
- Tiempo de respuesta operativa.
- Tiempo de duración demanda.
- Ocupación de recursos.
- Cobertura espacial de demanda.

Iniciativas actuales Smart

- **Página web de Policía Local.**
- **Sistema de posicionamiento GPS** de la flota de emisoras de radio, por medio de la red digital de comunicaciones de la Generalitat (ComDes).
- **Aplicación de movilidad para agentes de barrio en PDA** por medio de la cual los agentes realizan denuncias y comunicaciones de incidencias en mobiliario urbano.
- **Empleo de 61 coches ecológicos y 2 coches eléctricos**.
- **Inclusión de 4 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.
- **Identibike:** Sensor en bicicletas para identificación en caso de robo.
- **CISE:** Integración de todos los Servicios de seguridad ciudadana en un mismo Centro con altas prestaciones tecnológicas.
- **Plataforma de formación en seguridad WEBPOL.**
- **En proyecto: POL-PRIMETT:** Sensores para el robo y tráfico de metales. / **VALUESEC**: Aplicación de cuantificación de costes de medidas de seguridad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Energéticas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales (1/2)**	**Responsable**	Teresa Hernandez Briones
Presupuesto	4,6 millones €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	15 (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
- Municipal: Gestión administrativa del Servicio, control y seguimiento de las contratas
- Subcontratas
  - Mantenimiento de luminarias e instalaciones: Dos lotes ETRA-LUX y IMES-API Presupuesto: 3,6 millones € .
  - Fuentes Ornamentales

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 1 Técnico Superior
- 1 Técnico Medio
- 5 Aux. Administrativas
- 4 Oficial
- 2 Auxiliar de oficios

Objetivo/s estratégico/s

- Reducción del consumo energético y hacer mas eficientes las instalaciones de alumbrado publico municipal
- Reducción de las emisiones de CO_2 debidas a la generación de energía eléctrica para el alumbrado público

Descripción del Servicio

El servicio de alumbrado público y fuentes ornamentales, tiene la encomienda de gestionar el alumbrado público municipal además de la gestión de las fuentes ornamentales. Dentro del alumbrado público se incluye la instalaciones de iluminación viaria, en parques y jardines y en los diferentes túneles urbanos que hay en la ciudad.

La principales actividades y competencias desempeñadas por el servicio son:
- Tramitación de expedientes relacionados con los contratos de gestión del alumbrado público y de mantenimiento de fuentes ornamentales: pago de certificaciones, aprobación de proyectos, revisiones de precios, precios contradictorios, pago de intereses de demora.
- Tramitación de expedientes de desvíos de líneas de alumbrado.
- Tramitación de expedientes de autorización de colocación de publicidad en farolas.
- Control y seguimiento de los trabajos ejecutados por las contratas de mantenimiento de Alumbrado Público.
- Inspección de elementos defectuosos en las instalaciones de Alumbrado Público
- Todas aquellas relacionadas con la gestión tanto del alumbrado como de las fuentes ornamentales.
- Programación, control y seguimiento de los trabajos que realizan las contratas municipales de alumbrado y fuentes con la impartición de las órdenes oportunas.
- Redacción y aprobación de proyectos de nuevas instalaciones y todos los trámites administrativos relacionados con los mismos.
- Resolución de todas las incidencias que se producen relacionadas con el alumbrado y las fuentes.
- Estudio e informe de los proyectos de otros servicios municipales así como de particulares en lo que afecta al alumbrado y las fuentes.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Energéticas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales (2/2)	Responsable	Teresa Hernandez Briones

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- Tres plataformas tecnológicas independientes para la gestión de la energía
- Base de datos municipal donde se integran los datos de las plataformas anteriores

Principales indicadores:

- Consumo de energía eléctrica
- Nº de averías
- Potencia activa de cada punto de gestión

Iniciativas actuales Smart

- **Gestión energética en el 23% de los centros de mando de alumbrado público de la ciudad**
- **Plataforma de integración** (en proyecto), instalación de terminales de lectura, gestión de datos y comunicación en los puntos de gestión y canales de comunicación continua.
- **Instalación de reductores de flujo** en el 90% de las instalaciones de alumbrado. Se proyecta continuar sustituir los equipos por otros mas eficientes como luminarias LED y reactancias electrónicas.
- **Integrar las tres plataformas de gestión en una sola** y también sus cuadros de mando

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Ordenación Urbana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Dirección General de Ordenación Urbanística (1/3)**	**Responsable**	Florentina Pedrero
Presupuesto	3 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	43 (Servicio)		

Modelo de Gestión

- Municipal: Gestión administrativa del servicio

Descripción del Servicio

El Servicio de Planeamiento depende orgánicamente de la Dirección General de Ordenación Urbanística, que depende de la Delegación de Urbanismo, dentro del Área de Urbanismo, Vivienda y Calidad Urbana. El Servicio se divide en las siguientes Secciones:

Sección Administrativa de Planeamiento

Tramitar y aprobar los instrumentos de Planeamiento y sus modificaciones, licencias de segregación de parcelas tanto los de iniciativa pública como privada.

Asesorar al ciudadano desde el punto de vista jurídico y administrativo en materia urbanística.

Sección de Cartografía Informatizada

Carga y mantenimiento del planeamiento, a través de los diferentes sistemas de información municipal, como pueden ser SIGESPA o la página Web de urbanismo.

Oficina Técnica de Planeamiento y Programación.

La Oficina Técnica de Planeamiento redacta la documentación de los instrumentos de Planeamiento tramitados de oficio e informa de las propuestas presentadas por otras Administraciones Públicas o Particulares.

Asimismo, asesora desde el punto de vista técnico, y emite informes de diversa naturaleza, entre los que destacan: Municipios Colindantes, Proyectos o Planes tramitados por otras administraciones, informes de contenido económico relativos al planeamiento, etc.

Oficina Técnica de información Urbanística.

Adaptar e interpretar el Planeamiento aprobado para su volcado en SIGESPA, los informes urbanísticos que emite por escrito, a petición de otras Administraciones y otros Servicios Municipales,

Interpretar las discrepancias entre los documentos gráficos y escritos

Proporcionar información urbanística especializada a los ciudadanos

Sección Administrativa de Programación.

Tramitar y aprobar los Programas de Actuación Integrada, la suscripción de convenios o contratos para el desarrollo y ejecución de los Programas, la devolución de las garantías provisionales y definitivas en los procedimientos de programación, la ejecución de sentencias relativas a los Programas de Actuación Integrada, y lleva a cabo las cesiones de suelo e inmuebles derivados de la tramitación de instrumentos de planeamiento que forman parte de la Alternativa de los Programas.

Prestar servicio de apoyo a la ciudadanía a través de consultas jurídicas y técnicas relacionadas tanto con la prestación y tramitación de los Programas

Sección de Obras de Urbanización.

Desarrollar trabajos relacionados con el informe de los Proyectos de Urbanización que forman parte de los Programas de Actuación que se tramitan en el Servicio y con los expedientes del Servicio de Planeamiento relativos a las infraestructuras de servicios a implantar en los documentos de ordenación urbanística.

- Supervisión e informe de la documentación presentada en relación con los requisitos exigidos para su tramitación.
- Solicitud de los informes sectoriales a los servicios municipales sobre asuntos de su competencia.
- Recopilación de estos informes y redacción del informe sobre el proyecto de urbanización, de las alternativas presentadas en fase de desarrollo de la actuación.
- Atender y resolver las cuestiones planteadas en relación con los informes emitidos y el cumplimiento de las condiciones de adjudicación del programa.

Sección de PAIS

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Ordenación Urbana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Dirección General de Ordenación Urbanística (2/3)**	**Responsable**	Florentina Pedrero
Presupuesto	3 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	43 (Servicio)		

Objetivo/s estratégico/s

- Realizar una planificación urbanística en línea con las prioridades de la ciudad.

Organigrama Servicio

Dirección General de Ordenación Urbanística
1 Directora General
1 Auxiliar Administrativo
Servicio de Planeamiento
1 Jefe de Servicio
1 Auxiliar Administrativo.
1 Subalterno.
Sección Administrativa de Planeamiento.
1 Jefa de Sección
1 Técnico de Administración General.
3 Auxiliares Administrativos
1 Administrativo
Sección de Cartografía Informatizada.
3 Topógrafos
1 Arquitecto Técnico.
1 Analista Funcional.
1 Delineante.
2 Inspectores de Obras.
1 Auxiliar de Servicios.
Oficina Técnica de Planeamiento y Programación.
1 Jefa de Sección.
2 Arquitectos.
2 Arquitectos Técnicos.
1 Economista
Oficina Técnica de información Urbanística
1 Jefe Sección
1 Arquitecto Técnico
2 Delineantes
1 Auxiliar Administrativo
1 Auxiliar de Servicios
Servicio de Programación
Acumulado a la Jefatura de Servicio de Planeamiento.
Sección Administrativa de Programación.
1 Jefe de Sección
2 Técnicos de Administración General.
1 Administrativo
2 Auxiliares Administrativos
Sección de Obras de Urbanización
1 Jefe de Sección
1 Arquitecto Técnico

Iniciativas actuales Smart

- Aplicación de los criterios propios de las Smart Cities a la planificación Urbana
- Información Urbanística para la ciudadanía
- Sistema de avisos por SMS para las viviendas de promoción pública
- Iniciativas sostenibles en el área de urbanismo

Sistemas de Información

- Word y Excel
- Seguimiento de expedientes
- SIG municipal
- AutoCAD/GeoCAD
- ArcGIS

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Ordenación Urbana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Dirección General de Ordenación Urbanística (3/3)**	**Responsable**	Florentina Pedrero
Presupuesto	3 M€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	43 (Servicio)		

Principales indicadores:

- Clasificación del Suelo (Urbano, Urbanizable, No urbanizable): Valores actuales y comparados a lo largo de los diferentes Planes Generales de Ordenación Urbana y otros momentos puntuales (1966, 1983, 1988 y Revisión del PGOU 2013).
- Calificación del Suelo (Residencial, Industrial, Terciario y Sistemas Generales): Superficies actuales y evolución.
- Superficies desarrolladas a través de Planes de Actuación Integrada
- Equipamientos públicos: superficie, porcentaje de cada tipo de equipamiento.
- Espacios libres (parques y jardines): superficie, m²/habitante (actual y comparado con otros planes generales), por distritos, titularidad pública o privada, % que ya están obtenidos.
- Equipamientos-Recreativos-Deportivos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Equipamientos-Educativos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Equipamientos-Culturales: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Equipamientos-Asistenciales: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Equipamientos-Administrativos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Equipamientos-Otros (transportes, servicios urbanos, infraestructuras,…): superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones.
- Número de Edificios, Viviendas y Garajes con licencia de construcción o primera ocupación por distritos *
- Nº de edificios con rehabilitación parcial o total. A nivel de toda la ciudad o por distritos *
- Precio medio de la vivienda: diferenciando nueva y de segunda mano. Comparativo con otras ciudades. A nivel ciudad y por códigos postales. *
- Datos de catastro: nº de parcelas, superficie (agrupado y por rangos), valor catastral (agrupados y por rangos). *
- Bienes inmuebles según destino *
- Viviendas por año de antigüedad (agrupado y por barrios) *
- Nº de solares: número, superficie. Agrupado y por barrios. *
- Datos de viviendas: por tipo de vivienda, por régimen de tenencia, por nº de habitaciones, por rango de superficies. Agrupado y por distritos *

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Urbanas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Coordinación de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras**	**Responsable**	Enrique Encarnación Tarazona
Presupuesto	3 M€	**Grado de madurez Smart:**	**Personal** 18

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
- Municipal: Seguimiento y control de obras de urbanización y coordinación con OCOVAL, empresa semipública
- Subcontratas:
  - ✓ Conservación y mantenimiento de pavimentos. PAVASAL. Presupuesto: 2M€. Expiración 2021 Duración 4+2+2+2+2

Organigrama Servicio

- Sección Administrativa
- Sección de Pavimentación y Mantenimiento
- Sección de Obras de Urbanización
- Sección de Coordinación de Obras

Objetivo/s estratégico/s

- Mantener en buen estado los pavimentos de las calles y caminos de dominio publico municipal de la ciudad de Valencia
- Dar respuesta al ciudadano en deficiencias en el pavimento urbana que denuncian en la vía pública

Sistemas de Información

- Programa informático para gestionar la resolución de las deficiencias en la vía pública
- Programa de gestión municipal para volcar parte de la información que gestionan los expedientes
- SIGESPA (capas de trazado de las obras, ubicación de los bancos y mobiliario urbano)

Principales indicadores:

- Acciones de mantenimiento
- Gestión de autorizaciones a través de OCOVAL

Descripción del Servicio

-Gestionar el mantenimiento y reparación de los pavimentos en las calles y caminos de la ciudad de Valencia.
-Gestionar el mantenimiento del pavimento del carril bici.
-Gestionar las licencias de rebajes para vados
-Seguimiento y supervisión de las obras de urbanización que le son encomendadas
-Gestionar la concesión de licencias de zanjas y calicatas. (OCOVAL)
-Gestionar las autorizaciones de ocupación de vía pública para la ubicación y reubicación del mobiliario urbano asociado al contrato de VALENBICI. (OCOVAL)
-Gestionar la autorización de concesión de kioscos de prensa, de flores y de kioscos de la ONCE, en la vía pública. (OCOVAL)
-Gestionar las autorizaciones para la instalación de vallas publicitarias, en solares o paredes medianeras, visibles desde la vía pública. (OCOVAL)

Iniciativas actuales Smart

- **Comunicación de incidencias vía web y teléfono:** el ciudadano puede comunicar las deficiencias en los pavimentos y en 72 horas el servicio dará respuesta a la petición

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Urbanas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Obras de Infraestructura**	**Responsable**	José Manuel Silla
Presupuesto	En función de las obras	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	17 (Servicio)		

Modelo de Gestión

- Gestión Municipal y cuando se licitan obras se subcontratan empresas de construcción.

Organigrama Servicio

- Sección Administrativa
- Sección Control de la Obra Urbanizadora Privada

Objetivo/s estratégico/s

- Ejecutar los proyectos de obras de infraestructuras.

Sistemas de Información

- Programa de gestión municipal para el seguimiento de expedientes.
- PRESTO.
- SIGESPA (capa peatonal).

Descripción del Servicio

Coordinación y supervisión de la ejecución de las obras **,** gestión administrativa y generación de informes:

- ✓ Inversión pública municipal.
- ✓ Inversión pública de otras administraciones.
- ✓ Obras de iniciativa privada → Programas de Actuación Integral , Aislada u obra urbanizadora ejecutada por promotores vinculada a obras de edificación.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Gestión del Tráfico y Conservación (1/2)**	**Nivel de madurez Smart:**		**Responsable**	Jaime R. Benlloch Andreu
Presupuesto	77 M€ (Presupuesto global del Servicio de Circulación)			**Personal**	71 (Servicio de circulación)

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
Las áreas gestionadas por Circulación, Transportes y sus Infraestructuras son:

- Gestión del Tráfico (Centro de Control y sistemas de información y actuación)
- Conservación sistemas de gestión
- Servicio de Estacionamiento Regulado en Valencia
- Sistema de Bicicletas Públicas, Valenbisi

Objetivo/s estratégico/s

Los servicios de Gestión del Tráfico y Conservación del Servicio tienen como objetivos estratégicos principales:

- ✓ Gestión y optimización de la circulación y la seguridad vial. Eficiencia del tráfico y fluidez general del tráfico.
- ✓ Información en tiempo real para el gestor y apoyo en planificación y ordenación.
- ✓ Ahorros en externalidades y beneficios para el usuario.
- ✓ Mejoras en tiempos de viaje.
- ✓ Ahorros ambientales, emisiones, ruido.

Descripción del Servicio

La ciudad de Valencia, con 815.000 habitantes y un Área Metropolitana que ronda el 1.500.000, cuenta en la actualidad con un parque automovilístico de aproximadamente de medio millón de vehículos y una Red Viaria Principal de unos 300 Km de longitud.

El servicio de Gestión del Tráfico tiene las siguientes funcionalidades:

- ✓ Centralización de todos los procesos de gestión (Centro de Control del Tráfico).
- ✓ Obtención, recepción e interpretación de datos.
- ✓ Sistemas de control del tráfico.
- ✓ Proporción de información al usuario.
- ✓ Coordinación con resto de servicios.
- ✓ Gestión de la seguridad vial.

El servicio de Conservación tiene las siguientes funcionalidades:

- ✓ Centralización de averías.
- ✓ Mantenimiento de los sistemas de gestión.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Gestión del Tráfico y Conservación (2/2)	Responsable	Jaime R. Benlloch Andreu

Principales indicadores

- 815.000 habitantes.
- 476.546 vehículos.
- 356.266 turismos.
- Motorización 437 Veh/1.000 hab.
- 6.638 accidentes de tráfico y 3.617 víctimas en 2011.

Iniciativas actuales Smart

- **Centro de Gestión del Tráfico**: Pretende ser el punto de unión entre todos los agentes implicados en la gestión de la movilidad de la ciudad empezando por los peatones, ciclistas y vehículos privados e incluyendo al transporte colectivo, la Policía Local, o los medios de comunicación.
- **Detectores:** 3.500 detectores, miden la intensidad de circulación, el tiempo de ocupación y la velocidad media de tránsito.
- Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): El número total de cámaras instaladas en la ciudad de Valencia en la actualidad alcanza las 752.
- **Sistema integral de tráfico:** En Valencia existen 1.061 reguladores locales para la gestión de los semáforos comunicados continuamente con el Centro de Gestión de Tráfico mediante cable o por GPRS.
- **Sistemas adaptativos:** Los sistemas adaptativos o dinámicos, constituyen el modo de control más eficaz de las redes de semáforos urbanas, por su capacidad de ajustarse a la necesidades reales de las demandas de tráfico en las diferentes vías. Están actualmente operativas en 9 zonas o grupos de coordinación, desde las rondas periféricas Norte y Sur hasta el centro de la ciudad.
- **Visión artificial:** La red de cámaras instaladas en la ciudad, gestionadas por ordenador, permite además su utilización para la implantación de Sistemas de Visión Artificial para la detección automática de incidentes en la circulación y medición de diversos parámetros, como intensidades, velocidades y colas, que pueden introducirse como datos para la elaboración de los programas del Sistema Centralizado de Control de Tráfico.
- **Pasos inferiores:** Sistemas de control de tráfico y vigilancia en los pasos inferiores, elementos de señalización interior y exterior, control de gálibo, circuito cerrado de televisión y sistema de visión artificial que permiten la detección automática de incidentes. Estos sistemas se gestionan completamente desde un puesto de trabajo del Centro de Gestión de Tráfico.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Estacionamiento Regulado (1/2)**	**Nivel de madurez Smart:**		**Responsable**	Jaime R. Benlloch Andreu
Presupuesto	77 M€ (Presupuesto global del Servicio de Circulación)			**Personal**	71 (Servicio de circulación)

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
Las áreas gestionadas por Circulación, Transportes y sus Infraestructuras son:

- Gestión del Tráfico (Centro de Control y sistemas de información y actuación).
- Conservación sistemas de gestión.
- Servicio de Estacionamiento Regulado en Valencia (a punto de caducar la concesión actual, se plantea nueva concesión de 8 años).
- Sistema de Bicicletas Públicas, Valenbisi.

Objetivo/s estratégico/s

Los servicios de Estacionamiento Regulado tienen como objetivos estratégicos principales:

- Mejora en la gestión del aparcamiento en el ámbito urbano.
- Mejora de la ocupación.
- Ajuste de demanda y oferta vía precios.
- Reducir ilegalidad en el aparcamiento.
- Aumento rotación y disponibilidad de aparcamiento.

Descripción del Servicio

El servicio de ordenación y regulación del aparcamiento en la vía pública de Valencia, se implantó en el año 1990 y desde entonces ha sido parte fundamental de los servicios municipales que ayudan a mejorar la movilidad en la ciudad de Valencia. En la actualidad está concesionado a la empresa DORNIER.
El número de plazas reguladas se sitúa en las 5.870 plazas de las que 4.913 son zona azul, 313 zona azul en el centro, y 633 son zona naranja. De manera adicional se tiene previsto ampliar para final de año la zona regulada al barrio de Ruzafa con un total de 1.600 plazas de las que 100 son zona azul y 1.500 son zona naranja.
El servicio regulado es de Lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 16 a 20 horas y el Sábado de 9 a 14 horas. Domingos y Festivos libre.
Hay 4 zonas diferenciadas con distinta tasa de estacionamiento.

- Zona Azul general
- Zona Azul Ciutat Vella
- Zona Naranja Residentes
- Zona Naranja No Residentes

De manera adicional en la ciudad existen 26 aparcamientos a rotación con 6.081 plazas, de los que 10 están conectados a la red de tráfico.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Estacionamiento Regulado (2/2)**	Responsable	Jaime R. Benlloch Andreu

Principales indicadores

- *Volumen y actividad*:
  - 815.000 habitantes.
  - Motorización 437 Veh/1.000 hab.
  - 5.337 plazas zona azul + 633 plazas zona naranja.
  - 1 vigilante x 120 plazas.

Iniciativas actuales Smart

- **Zona Regulada**: Parquímetros solares, PDA para gestión por parte de vigilantes.
- **Información Aparcamientos públicos**: 12 Paneles Informativos de Inicio de Aparcamiento en las entradas de la ciudad y 14 paneles Informativos de Acceso de Aparcamiento, situados en las cercanías a los aparcamientos:
  - 34 paneles informativos de itinerarios alternativos (PIAS).
  - 114 paneles alfanuméricos de mensaje variable (SMV).
  - 2 paneles generales.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Empresa Municipal de Transportes (EMT) (1/2)**	**Nivel de madurez Smart:**		**Responsable**	Andrés Bernabé
Presupuesto	100.450.185 €			**Personal**	1.484 personas

Modelo de Gestión

La Empresa Municipal de Transportes (EMT) es un organismo público encargado de gestionar la red de autobuses públicos urbanos en la ciudad de Valencia.
La empresa depende del Ayuntamiento de Valencia. Se rige por un Consejo de Administración, nombrado por la Junta General de Accionistas, compuesta a su vez por todos los concejales que representan a las distintas formaciones políticas que forman el Consistorio Municipal.
El plazo de duración de la Sociedad queda fijado hasta el día 31 de diciembre del 2025.

Organigrama Servicio

- OPERACIONES
  - Conductores (1.152)
  - Resto (85)
- TECNICA (186)
- SERVICIOS GENERALES (58)
- PERSONAL EN AYTO (3)

Objetivo/s estratégico/s

- EMT, SAU tiene como objeto la organización y la prestación del servicio público de transporte urbano colectivo de pasajeros en superficie dentro del término municipal de Valencia, así como su coordinación con las Administraciones Públicas competentes y, en su caso, otros sistemas de transporte de cualquier clase que posibiliten el desplazamiento de personas en el área metropolitana de la Ciudad de Valencia.
- Su principal objetivo estratégico es el de satisfacer la movilidad de los ciudadanos en Valencia con un transporte público colectivo de calidad, competitivo, económicamente eficiente y respetuoso con el medio ambiente.
- Alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio, mejorando la frecuencia, la comodidad y la seguridad de los viajeros, así como la presentación de un parque de autobuses que lleven incorporados los últimos avances tecnológicos, son los principales objetivos y responsabilidades que persigue EMT, en su esfuerzo continuo por conseguir un servicio público competitivo de cara al usuario y al público en general.

Descripción del Servicio

El servicio principal de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia es ofrecer un **servicio de transporte público colectivo regular basado en la red de autobuses en superficie** principalmente y que esté coordinado con el resto de modos de transporte presentes en la ciudad. Para realizar dicho servicio se gestiona un total de 58 líneas de autobuses con una red de 903 kilómetros en total y 1.115 paradas (entre marquesinas y postes). Dentro de las cifras de explotación se obtienen cerca de 87 millones de viajeros, 20.708.099 kms. recorridos y 3.062.242 viajes efectuados.
Otros servicios adicionales a parte del servicio regular de transporte público:

- ✓ **Servicio Especial "puerta a puerta", para discapacitados físicos**. Tiene la finalidad de sustituir el servicio de autobuses, en los que el usuario, debido a su discapacidad, no puede utilizar la red existente.
- ✓ La Empresa Municipal de Transportes también realiza servicios especiales de recorridos por la ciudad, tales como:
  - **Traslados con horarios de recogida e itinerarios según necesidades del Cliente**. Servicios puerta a puerta especialmente recomendable para grupos de empresa, escuelas, institutos, asociaciones y colectivos en general.
  - **Recorridos turísticos con itinerarios marcados por el propio cliente**.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Empresa Municipal de Transportes (EMT) (2/2)**	Responsable	Andrés Bernabé

Principales indicadores

Volumen y actividad:

- Cuenta de pérdidas y ganancias de 2012.
- Indicadores de explotación.
- Infraestructura de paradas.
- Indicadores de eficiencia**.**

Iniciativas actuales Smart

- **Implantación del Sistema Móbilis y de Tarjetas Inteligentes**.
- **Página web de EMT valencia multimodal y multisolución**.
- **Paneles electrónicos informativos instalados en postes y marquesinas de la red.**
- **APP de la movilidad y codificación QR de las paradas**
- **Integración en Google Transit.**
- **Servicio vía SMS**
- **Sistema automático de atención telefónica diferida en Oficina de Atención al Cliente**
- **Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)**
- **Prioridad semafórica en los autobuses**
- **Medio Ambiente y Servicios Urbanos Inteligentes**
- **Servicio al ciudadano**
- **Gestión electrónica del conocimiento de incidencias del servicio y de la red municipal de autobuses urbanos mediante PDAs y Smartphones (SCAI, Móbilis, MSae, NFC).**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Bicicletas Públicas, Valenbisi**	**Responsable**	Jaime R. Benlloch Andreu
Presupuesto	77 M€ (Presupuesto global del Servicio de Circulación)	**Nivel de madurez Smart:**	◑
Personal	71 (Servicio de circulación)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación de otros servicios.
Las áreas gestionadas por Circulación, Transportes y sus Infraestructuras son:

- Gestión del Tráfico (Centro de Control y sistemas de información y actuación).
- Conservación sistemas de gestión.
- Servicio de Estacionamiento Regulado en Valencia.
- Sistema de Bicicletas Públicas, Valenbisi.

Objetivo/s estratégico/s

El sistema de bicicleta pública de Valencia, Valenbisi, tiene como objetivos estratégicos proporcionar un nuevo modo de transporte que sea: Versátil, rápido, económico y respetuoso con el medio ambiente.

Descripción del Servicio

El sistema está concesionado a la empresa JC Decaux, y pone a disposición de los ciudadanos y visitantes un total de 2.750 bicicletas, distribuidas en 275 estaciones, ubicadas en distintos puntos de la ciudad.
En la actualidad existen 7,7 rotaciones por bici y día y hay 112.000 usuarios.
El sistema está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Principales indicadores

Volumen y actividad:

- 2,800 bicicletas públicas
- 300 bases
- 112.000 usuarios
- 250 a 300 metros entre estaciones
- Nº de usos por bicicleta 7,7

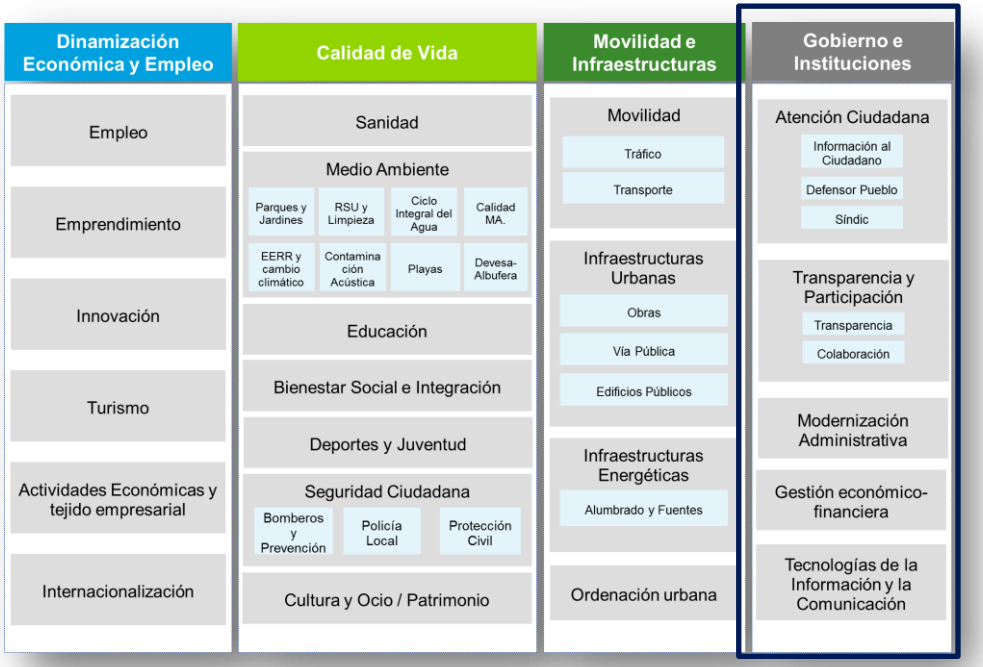
Iniciativas actuales Smart

Potenciales:

- **Tarjeta usuario**
- **Posibilidad de asociar a bono Mobilis**
- **Control en tiempo real de la ocupación**
- **Modelo de gestión centralizado**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Modernización Administrativa / TIC

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Tecnologías de la Información y de la Comunicación (1/3)**	**Responsable**	Ramón Ferri
Presupuesto	3,9 M€	**Grado de madurez Smart:**	◕
Personal	59 (23 personas para ADABAS) (Servicio)		

Modelo de Gestión

Mixto. Gestión municipal y subcontratación de otros servicios.

- 51 Contratos de mantenimiento de Bases de Datos, Sistemas Operativos, Licencias, programas, etc., con duración de alrededor de 1 año.
- Contrato del software ADABAS/NATURAL Host tiene duración de 2 años. Presupuesto alto.
- Mantenimiento de la Sede Electrónica. Empresa: CapGemini. Presupuesto alto.
- Contrata Gestión Tributaria Integral. Presupuesto alto.

Objetivo/s estratégico/s

- Conseguir que la ciudad de Valencia sea un modelo de referencia en el ámbito de la innovación y el uso de las nuevas tecnologías, aplicadas al servicio al ciudadano y a la mejora de la Administración Pública.

Descripción del Servicio

El Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación del Ayuntamiento de Valencia (SerTIC) es la unidad administrativa encargada del **desarrollo de la Administración Electrónica en la Corporación**.

De manera interna, el SerTIC pretende ser el servicio catalizador, articulador y de soporte a la gestión de las voluntades de modernización y mejora continua de los diferentes servicios municipales. Liderando la modernización tecnológica y apoyando la reingeniería de los procesos administrativos desde una perspectiva de simplificación administrativa. Así, las principales funciones del SerTIC son:

- ✓ La creación de la infraestructura tecnológica común y de la gestión y mantenimiento de su hardware y software de base.
- ✓ La creación y mantenimiento de los sistemas de información que automatizan las tareas de los procesos o trámites administrativos.
- ✓ La modernización de los servicios de negocio/administrativos que se prestan a los ciudadanos.

Estas funciones se dirigen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la ciudad de Valencia, preservando sus derechos de relación electrónica y sirviendo de soporte a los demás servicios municipales en la prestación de sus competencias.

Dentro de la estructura interna del SerTIC se distinguen 5 secciones, encargadas de las funciones antes descritas:

- Sección administrativa
- Sección e-infraestructuras
- Sección e-servicios
- Sección e-innovación y desarrollo
- Sección e-ciudadanos.

Organigrama Servicio

- 1 Jefatura de Servicio (TD)
- 1 J.Ofi.Proyectos TIC
- 1 J.Ofi. de Sistemas (TD)
- 11 Analista J.Sistemas (TD)
- 21 J.Sección (TD) AE
- 1 J.Sección (TD) AG
- 1 Personal téc. Sup. AG
- 41 Analista J.Proyecto TIC (TD)
- 2 vacantes Analista J.Proyecto TIC (TD)
- 12 Personal Téc. Sup. AE
- 10 Personal Técnico Medio
- 4 vacantes Personal TM
- 3 Prog. Inf (A TRAN)
- 2 Prog.Inf (A TRAN)MD-PH-NI-F2
- 1 Per.Tec.Aux. Inform. (a Tran) MD
- 2 Per.Tec.Auxiliar Informática
- 1 Per.Tec.Aux. Inform. MD
- 1 J. Negociado administrativo
- 4 Auxiliares administrativas
- 2 reserva Auxiliares administrativos
- 1 Subalterno

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Modernización Administrativa / TIC

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Tecnologías de la Información y de la Comunicación (2/3)	Responsable	Ramón Ferri

Principales indicadores de gestión, evaluando anualmente el grado de cumplimiento

- Cumplimiento Ordenanza de registro electrónico.
- Cumplimiento Ordenanza de Administración electrónica.
- Creación de una comisión de e-Administración.
- Disponer del catálogo de servicios, trámites y procesos.
- Disponer de un procedimiento para gestionar la redefinición de procesos.
- Priorización de los servicios, trámites y procesos a digitalizar.
- Nivel de revisión de los servicios trámites y procesos.
- Elaboración del plan de comunicación y formación.
- Ejecución del plan de comunicación y formación.
- Disponer de un cuadro de interoperabilidad y de relación interadministrativa.
- Disponer del cuadro de clasificación.
- Disponer de documentos electrónicos en procesos.
- Disponer del calendario de preservación.
- Disponer del vocabulario de metadatos.
- Implementar el vocabulario de metadatos en los documentos y expedientes electrónicos.
- Disponer de la política de acceso.
- Disponer de sede electrónica.
- Disponer de Identidad digital del trabajador público.
- Disponer elementos de identificación al ciudadano.
- Implantación de la Firma electrónica.
- Disponer de Registro electrónico.
- Disponer de herramientas de gestión del documento electrónico: gestor documental, gestor de expedientes.
- Disponer de herramientas de archivo digital.
- Disponer herramientas validación impresión documentos electrónicos.
- Disponer de herramientas de notificación electrónica.
- A tener información por medios telemáticos de los procedimientos y trámites, así como datos de las autoridades competentes.
- A relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos.
- A no aportar los datos y documentos que estén en poder de las administraciones públicas, las cuales deben utilizar medios electrónicos para obtener la información mencionada.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que estén interesados, excepto en los casos en que la normativa aplicable establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en que tengan la condición de interesado.
- A la conservación en formato electrónico para las administraciones públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
- A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las administraciones públicas.
- A la cualidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas siempre que utilicen estándares abiertos o, si se da el caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Modernización Administrativa / TIC

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Tecnologías de la Información y de la Comunicación (3/3)	Responsable	Ramón Ferri

Sistemas de Información

- Base de Datos de Ciudadanos (Padrón, Gestión Tributaria, etc.).
- Base de Datos de Territorio.
- Base de Datos de Organización.
- Base de Datos de Proveedores.
- Archivo electrónico a través de ORACLE. En desarrollo.
- Gestor de expedientes.
- Base de datos ACCEDE.
- Gestor documental UCM (catalogación electrónica). En desarrollo.
- Gestor URM (catalogación física).
- Base de datos unificada de facturas electrónicas.
- Sistema SIG (200 capas y alrededor de 1.500 usuarios).
- Registro unificado de licencias y actividades.

Iniciativas actuales Smart

- **Creación de la Plataforma Tecnológica de Integración** (bus ORACLE de interoperabilidad, basado en arquitectura SOA)
- **Creación y mantenimiento de la Plataforma Integral de Administración Electrónica:**
  - Gestor de expedientes.
  - Sede electrónica.
  - Padrón municipal.
  - Sistema Integral de Gestión Tributaria (oficina virtual).
  - Sistema de Inteligencia de Negocio para datos estadísticos.
  - Sistema de Información Geográfica Municipal.
  - Gestión Integral Multicanal de sugerencias y comunicaciones.
  - SIGESPA.
- **Desarrollo de aplicaciones móviles**: MuseosVLC / App Ciudad ValenciaMobil / Realidad Aumentada / Del click al pellizco, entre otros.
- **Desarrollo de aplicaciones o soluciones tecnológicas para cada departamento**: ej. Aplicación cheque UNIVEX.
- **Habilitación de quioscos a pie de calle** para la tramitación de padrón, multas, etc.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Gestión Económico-Financiera

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Servicios Centrales Técnicos**	**Responsable**	Alvaro Mateu
Presupuesto	34 M€	**Personal**	60 personas

Grado de madurez Smart:

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y subcontratación de otros servicios:
- Ayuntamiento: Gestión del servicio.
- Subcontratos: Conservación y limpieza de edificios, gestión del almacén.

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 1 Coordinador
- 5 Jefe Sección
- 3 Tec. Superior
- 9 Técnico medio
- 3 Jefe Negociado

Objetivo/s estratégico/s

- Hacer mas eficientes todos los procesos relacionados con los suministros necesarios para realizar la actividad municipal.

Descripción del Servicio

- **Oficina de Coordinación de Servicios Centrales Técnicos**: Tiene a su cargo la gestión de las necesidades de los distintos Servicios Municipales para la realización de su actividad
- **Sección Administrativa:** Constituye el núcleo de gestión Integrada de toda la actividad del Servicio para la tramitación administrativa, procedimientos de contratación y la gestión presupuestaria de los expedientes correspondientes de todas las materias, Suministros, Servicios, Proyectos y Obras que se desarrollan en el resto de secciones del Servicio.
- **Sección de Arquitectura y supervisión de Proyectos**: Redacción de Proyectos y Dirección Facultativa de Obras de obra nueva, rehabilitación y reforma, del conjunto de las distintas Áreas Municipales especializadas en materias de servicios diversos como Bienestar Social, Juventud, Cultura, Sanidad, seguridad Ciudadana, Policía Local, Bomberos, etc.

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- GMO: Mantenimiento de Centros Municipales.
- GIS cartográfico de desarrollo de la red de Telecomunicaciones.

Principales indicadores

- Medición de los consumos como por ejemplo: electricidad, gas, combustibles coches municipales, consumo de almacén.
- Control energético de edificios.

Iniciativas actuales Smart

- **Proyecto localización GPS** para la gestión de los vehículos municipales asignados al Parque Móvil Municipal.
- **Integración de las diferentes redes de comunicaciones del Ayuntamiento.**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Descentralización y Participación Ciudadana**	**Responsable**	Teresa Mínguez Manzano
Presupuesto	184 k€	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	69 (Servicio)		
Modelo de Gestión	• Municipal.		

Objetivo/s estratégico/s

- La prestación de un servicio eficiente de información, atención, asesoramiento y ayuda en la gestión de los trámites que deben realizar los ciudadanos.

Descripción del Servicio

El Servicio de Descentralización y Participación Ciudadana se ocupa de la coordinación de las siete Juntas de Distrito dependientes del mismo. Presenta ocho Secciones, una meramente Administrativa, que presta apoyo a las competencias del Servicio y las siete restantes, correspondientes a cada una de las Juntas Municipales.
Las Secciones de las Juntas se ocupan de la gestión de los distintos trámites que tienen lugar en ellas: Comunicaciones ambientales, Licencias de Obra, autorizaciones de ocupación y actividad en vía pública, publicidad y rotulación, tramitación de expedientes de subvenciones concedidas a Asociaciones, etc.

Sistemas de Información

- Seguimiento De Expedientes
- SIEM
- Acceso al SIG Municipal.
- SALT.
- Acceso al Padrón Municipal.
- Intranet Municipal
- Gestor De Autoliquidaciones
- ACCEDED.
- Programa Bono Oro.
- Acceso al Gestor de Expedientes.

Principales indicadores

- *Volumen*:
  - Número de expedientes anuales.
  - Número de solicitudes presentadas en registro.
  - Número de resoluciones que se dicten en los procedimientos.

Automático. Al final de cada ejercicio (anual).

Iniciativas actuales Smart

- **Habilitación de Quioscos a pie de calle** para la tramitación de ciudadanos.
- **Apertura de 1 Centro de Atención Integral**.
- **Inclusión de 21 procedimientos** (trámites) en la Sede Electrónica.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Servicio 010**	**Responsable**	Antonio Daniel Carmena
Presupuesto	170.000 €	**Grado de madurez Smart**	
Personal	2 (Servicio) / 11 (atención telefónica)		

Modelo de Gestión

Mixto: Gestión Municipal y Subcontratación del servicio 010.
- Municipal: Gestión administrativa del servicio.
- Subcontratas:
  - Atención telefónica 010.

Objetivo/s estratégico/s

- Mantener el servicio pese a las restricciones presupuestarias.

Descripción del Servicio

El Servicio de Información Telefónica 010, ofrece servicios de información ciudadana y de trámites y gestiones administrativas. Se establecerán por el adjudicatario los recursos materiales y humanos necesarios para realizar las siguientes tareas:

- ✓ Proporcionar información general y especializada en temas de contenido administrativo e institucional, servicios municipales, equipamientos, entidades, medios de transporte, y todos aquellos datos relativos a la ciudad y al Ayuntamiento que los ciudadanos demanden.
- ✓ Realización vía telefónica de los trámites administrativos que el Ayuntamiento establezca.
- ✓ Gestión del envío por correo postal, fax o correo electrónico de la información o los documentos que el Ayuntamiento establezca, previa solicitud de los ciudadanos.
- ✓ Atender las solicitudes de información y gestión en la lengua (valenciano o castellano) en que se exprese el usuario, igualmente deberá disponer de un puesto de contestación como mínimo con dominio del inglés.
- ✓ Utilización de los protocolos telefónicos determinados por el Ayuntamiento y de sus bases de datos de información, colaborando en su actualización y puesta al día.
- ✓ Establecer un programa continuo de control de calidad del servicio, incluyendo la realización de informes y estadísticas periódicas de explotación y gestión del sistema de distribución de llamadas, de los contenidos de las consultas y de cualquier otro tema que se considere necesario para mejorar los resultados del Servicio.

Sistemas de Información

- Web municipal.

Principales indicadores

- *Volumen*: Numero y duración de las llamadas.
- *Actividad*: Estimación anual de llamadas y perfil horario.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**	**Responsable**	Margarita Miquel Cubels
Presupuesto	Sin partida p.	**Grado de madurez Smart:**	
Personal	4 (servicio)		

Modelo de Gestión

- Municipal: Gestión administrativa del servicio.

Organigrama Servicio

- 1 Jefe de Sección
- 1 Administrativo
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 TAG

Descripción del Servicio

Es competencia de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones registrar cada reclamación y sugerencia formulada por la ciudadanía ante el Ayuntamiento y proceder a su trámite conforme al Reglamento de Participación Ciudadana aprobado por Acuerdo plenario de 28 de septiembre de 2012 y publicado en el BOP el 26 de octubre de 2012. Así mismo coordinará las reclamaciones que se hubiesen presentado ante el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, recabando de los servicios municipales la información pertinente.

Sistemas de Información

- Excel.
- Word.
- Lotus.
- Sistema de seguimiento de expendientes (SIEM).

Principales indicadores

- Número de quejas anuales.
- Número de quejas estimadas.
- Tiempo de remisión de respuesta.
- Sugerencias y Reclamaciones por tema.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Dirección de Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspección**

Responsable: Esmeralda Orero Prado

Presupuesto:
- Actividades: ---
- Licencias Urbanísticas: 120 k€
- Servicio de Inspección: ---

Grado de madurez Smart:

Personal: 169 (Servicio)

Modelo de Gestión: Gestión Municipal: El servicio se presta con los recursos del Ayuntamiento.

Organigrama Servicio

- Jefatura Servicio: 8
- Nueva Planta: 8
- Licencias e intervención: 9
- Antenas: 5
- AAPP:5

Objetivo/s estratégico/s

- Mejorar la calidad del servicio para hacerlo mas accesible al ciudadano
- Mayor informatización de los procesos de gestión de expedientes

Descripción del Servicio

Se incardina dentro del Área de Dinamización Económica y Empleo, y en la Delegación de Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspección y está formada por los Servicios de Actividades, Licencias Urbanísticas de Obras de Edificación y del Servicio Municipal de Inspección.

- ✓ **Actividades:** Tiene la tarea de tramitar los correspondientes títulos habilitantes para que los administrados puedan tanto implantar la actividad como aperturar la misma cumpliendo toda la normativa
- ✓ **Licencias urbanísticas de obras de edificación:** Comprende la concesión de las licencias a aquellas actuaciones con contenido urbanístico que requieren de la citada autorización, además se gestionan otras figuras más novedosas, como es la Declaración Responsable.
- ✓ **Servicio municipal de inspección:** El Servicio de Inspección Municipal tiene por objeto la inspección y emisión del informe correspondiente de la misma, a demandas de los distintos servicios municipales, como por ejemplo: Servicio de Actividades, servicio de Licencias de Obras, servicio de Descentralización.

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- STLGU: Sistema de tutorías para las licencias Urbanísticas.
- Access: Informes ofician técnica de telecomunicación.
- SIGESPA.

Principales indicadores

- Indicadores de gestión interna.
- Plazos de concesión de licencias.
- Plazos de emisión de informes.

Iniciativas actuales Smart

- **Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos administrativos.**
- **Conseguir que sean los ciudadanos los que hagan de forma sencilla y amigable gran parte de sus propios trámites.**
- **Utilización extensiva de modelos en 3-D** de la ciudad que permita gestionar una realidad que no se contempla en el SIGESPA.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Transparencia y Participación / Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Oficina de Estadística (1/2)**	**Responsable**	Carmiña Moya
Presupuesto	41.642,23 €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	7 (servicio) / 2 (contratados investigadores) / 2 (becarios a tiempo parcial)		

Modelo de Gestión

Gestión Municipal
- Informes estadísticos, asesoría técnica.
- Auditoría de gastos e ingresos municipales
- Producción propia de estadística
- Recopilación de datos estadísticos de fuentes externas
- Almacenamiento de series estadísticas
- Difusión y publicación de datos estadísticos

Organigrama Servicio
- 1 Jefe de Servicio
- 1 Técnico Medio
- 3 Estadísticos
- 2 Aux. Administrativos

Objetivo/s estratégico/s

- Desarrollo del Banco de datos de la ciudad de Valencia

Descripción del Servicio

- **Oficina de Estadística:** Se centra en la elaboración de la estadística de interés municipal, la oficina se nutre de mas de 200 fuentes de información relacionadas con la ciudad y el área metropolitana, tanto públicas como privadas. Entre ellas podemos destacar la información administrativa generada a partir de la propia actividad municipal, así como información procedente de organismos como el Instituto Nacional de Estadística, los diferentes ministerios, consellerías o universidades, así como diferentes organizaciones privadas que operan en la ciudad de Valencia..
- Entre los servicios que la Oficina presta a los ciudadanos se encuentran:
  - ✓ Obtención de informaciones para su posterior publicación
  - ✓ Difusión en formatos abiertos (open data) para que el usuario las elabore posteriormente, dando potencia de reutilización a los datos generados y publicados
  - ✓ Atención e información personalizada al público a través de teléfono, fax correo postal y electrónico
  - ✓ Edición en distintos soportes digitales de publicaciones con la información recopilada y elaborada.
  - ✓ Exploraciones a medida si la petición lo requiere y siempre que sea metodológicamente posible.
  - ✓ Calendario anual de publicaciones y disponibilidad de estadísticas
  - ✓ Colaboración con otros departamentos municipales, Fundaciones y otras Administraciones públicas en la producción de estadísticas de ámbito municipal, que sirvan al cumplimiento de sus funciones
  - ✓ Consultas de información estadística almacenada en el Banco de datos Estadístico municipal.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Transparencia y Participación / Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Oficina de Estadística (2/2)**	**Responsable**	Carmiña Moya
Presupuesto	41.642,23 €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	7 (servicio) / 2 (contratados investigadores) / 2 (becarios a tiempo parcial)		

Sistemas de Información

- Excel y Word.
- Oracle Business intelligence EE (sistema de información estadística)
- Access;
- SPSS
- GBWin32
- Pentaho Data Integrator;
- Visio
- ArcGIS
- DeltaGraph
- Lotus Notes
- Adobe Acrobat
- Harvard Graphics
- PC Axis
- R+

Principales indicadores:

- Número de informes o informaciones solicitados por particulares o empresas
- Número de informes o informaciones solicitados por otros servicios o administraciones
- Número de visitas recibidas a la web
- Número de sugerencias
- Número de quejas
- Tiempo empleado en la respuesta a las solicitudes
- Número de fuentes estadísticas consultadas
- Número de nuevas series estadísticas recopiladas o producidas
- Grado de cumplimiento del Plan Valenciano de Estadística
- Grado de cumplimiento del Catálogo de Operaciones de las Administraciones Públicas valencianas
- Grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual
- Grado de cumplimiento del Calendario de Publicaciones
- Identificación y análisis de los puntos débiles. Diseño e implementación de las mejoras

Iniciativas actuales Smart

- **Web del servicio:** Creación del Frontal Web para la consulta directa a la Base de datos. Reestructuración temática de la información. Buscador web especializado.
- **Biblioteca del servicio**: Poner a disposición de los usuarios los volúmenes disponibles mediante consultas en la web de la oficina, integrar los fondos disponibles en la Red municipal e Bibliotecas
- **Sistema de información estadística (futuras mejoras):** Avanzar en el desarrollo del sistema de asociación entre el dato y sus metadatos, con el objetivo de garantizar su coherencia y, en todo caso, su correcta interpretación.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana / Modernización Administrativa

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Sociedad de la Información (1/2)**	**Responsable**	Rafael Bellver Sáez
Presupuesto	8.370 €	**Grado de madurez Smart:**	◑
Personal	45 (Servicio)		

Modelo de Gestión

- Municipal.

Organigrama Servicio

- 7 Técnicos grupo A1
- 1 Técnico A2
- 34 Grupo C2 y C1
- 3 Subalternos AP

Objetivo/s estratégico/s

- La mejora de los canales de atención al ciudadano, con el objetivo último de una gestión integral unificada.
- La simplificación y racionalización de los procedimientos.

Descripción del Servicio

El Servicio tiene como funciones principales, la gestión de la atención al ciudadano a través del canal presencial y telemático, colaborando en atención telefónica, además de la racionalización procedimental. Existen dos áreas de trabajo diferenciadas dentro del Servicio: el área de atención y relación con el ciudadano, a través de las oficinas de atención, el Registro general, la página web, la gestión a nivel informativo del Servicio 010, y el área de racionalización y simplificación de procesos.

- **Atención al ciudadano**: Gestionan y mantienen la página web del Ayuntamiento y el tablón de edictos electrónico, explotando información de solicitudes de información de la web (buzón), procurando hacer seguimiento de la solicitud en el caso de desviarla. También gestionan las dos oficinas de atención al ciudadano, el registro de entrada/salida, los certificados digitales, además de proveer de contenidos al Servicio 010. En la oficina de Tabacalera existen 6 puestos de gestión tributaria integral, dependientes de Tributación. También existen 3 puestos de Urbanismo, aunque no se dan todos los servicios. Por último, hay 2 puestos de Padrón, que dependen de la oficina de origen.
- **Procesos***:* Se concreta en una Oficina técnica de simplificación y racionalización de procedimientos. Además, se ocupa de la creación, impulso y gestión del Catálogo de Procedimientos, el apoyo al SerTIC y a la Plataforma Integral de Administración Electrónica (PIAE). El Catálogo de Procedimientos reúne en este momento 384 procedimientos a instancia de parte, cuya información se publica en la Sede Electrónica. De estos, 275 pueden iniciarse en la misma Sede y 31 son autogestionados. También se catalogan procedimientos “de oficio” y de gestión interna.
  La carpeta del ciudadano está integrada en la Sede Electrónica. Desde ella se accede al gestor actual de expedientes y se puede sacar información sobre el estado del expediente. En un futuro se pretende que el ciudadano pueda ver toda la información.
- **Transparencia***:* Todavía no existe un portal de transparencia, pero el Servicio está integrado en un grupo de trabajo y actualmente se encuentran en la fase de recogida de datos. En cuanto a Opendata, el Servicio colabora con la Oficina de Estadística y SerTic para iniciar un plan de trabajo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención Ciudadana / Modernización Administrativa

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Sociedad de la Información (2/2)**	Responsable	Rafael Bellver Sáez

Sistemas de Información

- Lotus Notes:
  - Mantenimiento web municipal y bases de datos asociadas.
  - Gestión solicitudes de información web.
  - Base de datos de gestión documental (soporte información presencial y telefónica).
- UCM:
  - Mantenimiento de noticias en web municipal.
  - Gestión del Tablón de Edictos Electrónico.
  - Gestión del catálogo de procedimientos.
  - Word, Excel: Informes.

Principales indicadores

- *Volumen:*
  - Visitas web municipal – automático – permanente.
  - Número solicitudes de información web – automático/Manual – mensual.
  - Número solicitudes de documentos web –automático/manual – mensual.
  - Número de solicitudes de empadronamiento, pago impuestos, etc.
- *Actividad:*
  - Atenciones realizadas OAC Tabacalera – automático/manual – diario.
  - Atenciones realizadas Plza. Ayuntamiento – manual – mensual.
  - Emisión de certificados digitales – manual – mensual.

Iniciativas actuales Smart

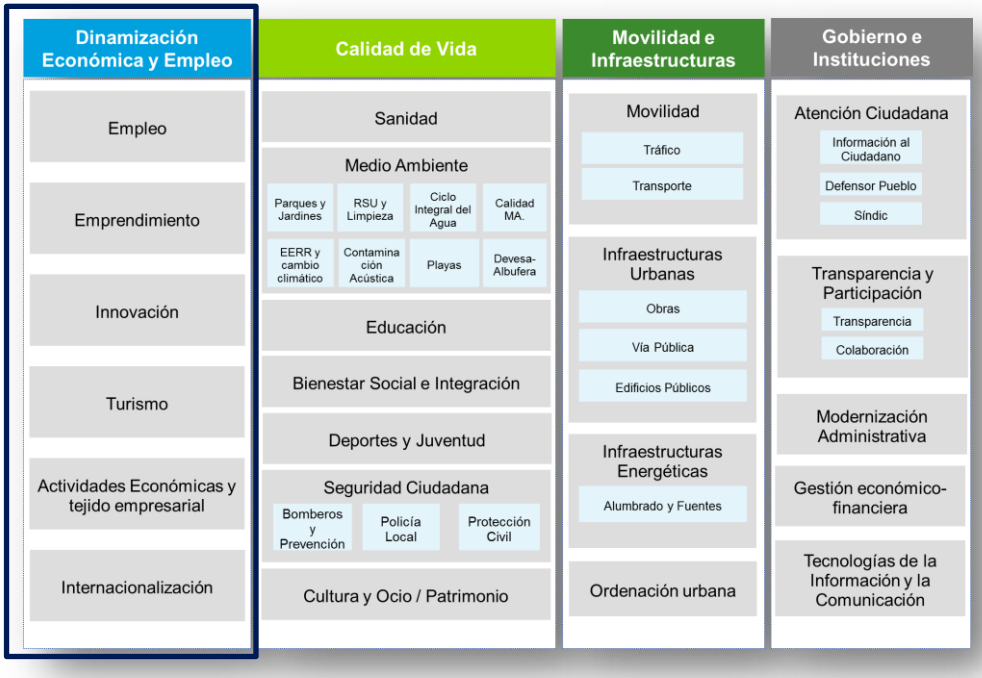
- **Apoyo a la Plataforma Integral de Administración Electrónica (PIAE**).
  - Catálogo de procedimientos de la sede electrónica (Gestor Documental UCM).
  - Carpeta del ciudadano.
  - Emisión de Certificados.
- **Preparación y recogida de datos para un futuro portal de transparencia**.
- A medio plazo se pretende desarrollar una **Plataforma Integral de Gestión de la Información** (en colaboración con SerTIC) para favorecer la interoperabilidad en cuanto a catalogación electrónica. No obstante, para su iniciación, se debe de dotar de recursos humanos a la oficina de racionalización y simplificación de procedimientos, encargada de esta catalogación.
- **Gestión en una única oficina (Tabacalera) de la mayor parte de los trámites que debe realizar el ciudadano**, además de la información ofrecida.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Anexo II: Informe de evolución Smart de los Servicios Municipales

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Empleo (1/2)	Responsable	José Vicente Tarazona Campos

Objetivos de la Evolución

- La eficiencia en la prestación del servicio por medio del contacto, información y asesoramiento al mayor volumen de desempleados posible, incorporando las nuevas tecnologías, además de una gestión rigurosa de toda la información generada.
- Proporcionar información y alertas a los demandantes de empleo inscritos en la Agencia de Colocación "A Punt".
- La implantación del Expediente Electrónico que permita enlazar directamente la documentación recibida mediante la Sede Electrónica con los Expedientes, con el consiguiente ahorro material (ahorro en impresión en papel de dicha documentación) y simplificación de las tareas de archivo y gestión documental con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de desempleados registrados en la ciudad
- Nº de personas que se benefician de los programas de empleo municipales
- % de inserción laboral
- Peso y tipo de cada contrato obtenido
- Peso y tipo de cada canal de inserción por el que las personas han encontrado trabajo (gestionada por el Servicio o por otras vías)
- Nº (de horas) de cursos organizados para desempleados y promovidos desde el Ayuntamiento
- Nº de personas asistentes a los cursos organizados por la Agencia de Colocación "A Punt" para desempleados (sobre el total de la población en paro inscrita en la Agencia de Colocación "A Punt")

SERVICIO

- % de personas en paro atendidas sobre el total de la población en paro
- % de personas en paro atendidas sobre el total de personas atendidas
- % de personas nuevas atendidas en el año (o mes) de estudio
- % personas atendidas que han encontrado trabajo (oferta gestionada)
- % entrevistas ocupacionales que han tenido éxito
- Tiempo medio de espera para el cierre de una oferta
- Tiempo medio de espera para la realización de la entrevista ocupacional (días)
- % de plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el Servicio
- Media de actuaciones realizadas desde el Servicio APUNT por persona inscrita
- Promedio de atendidos al día por empleado en APUNT
- Duración media de las entrevistas
- Duración media del proceso de inscripción en APUNT
- Peso y tipo de canales por los que se ha conocido la Agencia APUNT
- Tiempo medio para la gestión de los expedientes de las demandas de empleo
- Volumen de gestión de expedientes de empleo
- Volumen de ofertas de empleo por tipología: ofertas de internet, empresas oferentes, etc. (mensual)
- Desempleo (Por zonas, nivel académico, situación familiar, grupos, discapacidad, ocupación, actividad etc.)
- Estudio de relaciones (por categorías, ocupaciones, causa de pérdida de empleo etc.)
- % de ofertas por sector económico
- % de ofertas por códigos nacionales de ocupación

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Empleo (2/2)	Responsable	José Vicente Tarazona Campos

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone la implementación de un sistema que permitirá una alineación automática entre los perfiles y los Curricula Vitarum que dispone el Servicio con las ofertas de empleo que se reciban.
- Por otra parte, resulta imprescindible la incorporación al Servicio del Expediente Electrónico, que permita la digitalización de la documentación, incorporando directamente los documentos presentados desde la sede electrónica o la web de empleo (en su momento). Se evitaría así el excesivo volumen de expedientes en papel generados y en todo momento podría accederse a esta documentación. El Expediente Electrónico tendría una flexibilidad tal que permitiría su enlace con aquellos trámites encuadrados en la Sede Electrónica y con otras bases de datos (ACCEDE, SIDEC, DIPUTEBECA, etc.).
- Se apunta a la posibilidad de incorporar a los puntos de información de empleo la inscripción automática previa en la Agencia de Colocación “A Punt”, definiéndose claramente los objetivos y requisitos de manera precedente. Esta inscripción previa no exime de una posterior entrevista para concretar los campos que no hayan podido ser completados.
- Finalmente se sugiere la creación de una aplicación móvil que pueda ser descargada por los inscritos en la Agencia de Colocación “A Punt” y que les permita acogerse a ofertas de empleo concretas y a información periódica acerca de cursos y otras novedades.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La implantación de un Expediente Electrónico, junto con el desarrollo de una nueva web de Empleo, que permita realizar trámites on line como ya se realizan en la sede electrónica del Ayuntamiento, favorecerá el aprovechamiento de los recursos disponibles y la eficiencia en el desarrollo de las funciones del Servicio. Además, la posibilidad de pre-inscripción e inscripción a ofertas ahorrará tiempo y se mejorará la atención a los usuarios, ganando en calidad y trato exclusivo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Emprendimiento

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Innovación y Proyectos Emprendedores (1/2)	Responsable	Bernardino Gaspar

Objetivos de la Evolución

- Búsqueda de nuevas fórmulas para dar solución a demandas ciudadanas y a nuestras propias metodologías para adaptarlas y mejorarlas.
- Ampliar el liderazgo en Innovación, a través de la continua mejora de las necesidades sociales, orientación a emprendedores y a empresas.
- Fomento de la cultura emprendedora en todas las competencias municipales.
- Facilitar el acceso a financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la promoción económica de la ciudad.
- Potenciar la Inversión en el municipio mediante el fomento de un entorno que la favorezca (simplificación de trámites administrativos, asesoramiento específico a emprendedores y empresas, apoyo formativo, potenciación de un servicio a emprendedores integrado, etc.).
- Mejorar la competitividad de las empresas locales y ejercer de apoyo para la incorporación de Nuevas Tecnologías en su gestión.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Crecimiento del número de empresas
- Número de micro empresas (1-9 empleados)
- Número de PYMES (1-250 empleados)
- Número de Microempresas instaladas en la ciudad (más 250 empleados)
- Número de Autónomos
- Tiempo medio (días) para la creación de una empresa / Obtención de licencia
- Inversión mínima necesaria para que el emprendedor pueda establecer una empresa
- % de personas asesoradas que crean finalmente una empresa
- Número medio de trabajadores en una empresa recién creada (1 año)
- % de supervivencia de empresas sobre el total creadas inicialmente (primeros 2 años)

SERVICIO

- Nº de alumnos por intervalos de edad: más 65 años / menos 65 y por sexo
- % de personas asesoradas por grupos de edad
- Nº de proyectos asesorados (emprendimiento)
- Nº de entrevistas realizadas
- % de personas asesoradas sobre el total de la población

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Emprendimiento

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Innovación y Proyectos Emprendedores (2/2)	Responsable	Bernardino Gaspar

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se recomienda establecer contratos de formación en informática en el que se introduzcan cláusulas específicas en función de la satisfacción del alumno, la trazabilidad que se lleve a cabo por parte de la empresa formadora de éste al acabar la acción o la calidad en la elaboración de las estadísticas resultantes.
- De manera particular, en el caso de emprendedores, se propone la habilitación de un centro de recursos o espacio web para la creación del propio Business Plan, donde se explicarán todos los pasos necesarios para realizarlo. También se plantea mayor inclusión de contenidos, información y formación online en la página web Valencia Emprende.
- Por último y para valorar correctamente el impacto de las actividades del Servicio, se debería llevar a acabo una medición por medio de un cuadro de indicadores del grado de éxito en la realización de acciones de formación en informática, además de en los servicios de emprendimiento. Así, podrán redefinirse los nuevos objetivos y metas a alcanzar, más adecuados a la situación actual. Este cuadro de indicadores sería incluido en la Plataforma que se pretende crear para el flujo de información entre todos los servicios.
- Creación de un espacio online en la web de Valencia Emprende donde se puedan colgar ideas de proyectos emprendedores. Estas ideas serán valoradas y discutidas por un comité de expertos que analizarán la idoneidad de su puesta en marcha y su viabilidad.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** El control exhaustivo y una mayor incursión de los servicios en las nuevas tecnologías posibilitará aumentar la eficiencia y reducir la carga de trabajo del Servicio. Además, la accesibilidad por parte de emprendedores a cada vez más contenidos, formación e información digital posibilitará obtener un mayor alcance y por tanto un mayor cubrimiento del público target al que se quiere llegar (emprendedores).
- ✓ **Legal**: La modificación de los pliegos en cuanto a los contratos de formación en TIC provocará la mejora en el desempeño de los servicios prestados. Se debe valorar la idoneidad, viabilidad de modificación de los pliegos y la fecha de vencimiento.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Subárea(s): Turismo

Nombre Turismo

Objetivos de la Evolución

- La evolución completa del sector del turismo en Valencia hacia un modelo Smart en el que se incluyan todas las tecnologías disponibles en el mercado, donde se aumente la calidad de los servicios de ciudad por medio de la gestión municipal, con el objetivo de un incremento en el flujo de visitantes, una mejora en su experiencia y un aumento en el gasto medio.

Indicadores Smart

CIUDAD

- Oferta y demanda en ocio (cines, restaurantes)
- Oferta y demanda en cultura (museos, monumentos, teatro)
- Nº de turistas (mensual y anual), diferenciando entre turistas nacionales y extranjeros
- Tasa de ocupación hotelera
- Estancia media en alojamientos hoteleros
- Nº de hoteles en la ciudad
- Coste medio de una habitación de hotel
- Nº de pernoctaciones al trimestre
- Nª de eventos dirigidos a empresas que se realizan en la ciudad al año.
- Nº de infraestructuras turísticas o Grandes Centros de ocio de la ciudad (CAC, Bioparc, Jardín del Turia, Parque de Cabecera, la Marina, etc.)
- Nº de cruceros que llegan a la ciudad
- Nº de cruceristas que llegan a la ciudad anualmente y por temporadas
- Gasto medio que realiza el turista en la ciudad

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone el desarrollo de una estrategia Smart de gestión de la ciudad enfocada al destino, con la mejora de las infraestructuras, mobiliario urbano (por ejemplo, con un sistema de pantallas táctiles en las paradas de autobuses o tranvía con información de los lugares más emblemáticos de la ciudad), el aumento de los puntos de acceso Wifi, señalización inteligente y el desarrollo de servicios específicos de atención al turista (como quioscos interactivos, parking inteligente, etc.).
- Como proyecto prioritario, podría implementarse un software de posicionamiento de personas, que se alimentaría de los datos anónimos ofrecidos por la red de telefonía móvil desplegada (antenas, dispositivos móviles, routers) o a través de una aplicación móvil. Esta aplicación tendría una serie de funcionalidades, desde el registro inicial con un breve requerimiento de información, como el geoposicionamiento del visitante (trazabilidad), la introducción de ofertas y descuentos y la posibilidad de conocer qué monumentos visita, a qué restaurantes acude o en qué hoteles se aloja. Para ello esta aplicación tendrá que consensuarse con el resto de Servicios así como con los agentes socioeconómicos del tejido turístico para fijar las funcionalidades. La introducción de una aplicación móvil y la trazabilidad del visitante permitirán diseñar estrategias acordes para maximizar la rentabilidad.
- También se pretende estudiar la implantación de un proyecto de Customer Experience para conocer cómo pueden las TIC mejorar la experiencia del visitante.
- Finalmente se propone la puesta en marcha del sistema NFC en la ciudad de Valencia para pagos con el teléfono móvil: pagos inalámbricos, siendo más cómodo para el visitante.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Turismo

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre **Turismo**

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La tradicional apuesta del sector turístico valenciano por las nuevas tecnologías no exime de tratar de desarrollar todas sus funcionalidades al máximo, convirtiendo a Valencia en un referente nacional e internacional en cuanto a la gestión turística. Es por ello por lo que se hace necesario incorporar todas aquellas iniciativas novedosas a su ya sistema evolucionado, que redundarán en una mayor atracción de visitantes y atracción de riqueza a la ciudad.

- ✓ **Organizativo**: Deben coordinarse esfuerzos y diseñar una estrategia común en la que los Servicios implicados, aun no directamente relacionados con el sector turístico, incluyan tecnologías Smart para la mejora de la experiencia del visitante y recabar más información de éste. También deben estar implicados los agentes socioeconómicos del sector turístico que operan en la ciudad, para así poder analizar toda esta información valiosa y poder sacar el máximo partido, trazando paquetes o estrategias especializadas y adaptadas a cada segmento.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Dinamización Económica y Empleo

Subárea(s): Actividades Económicas y Tejido empresarial

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Comercio y Abastecimientos (1/2)**

Responsable | Francisco Javier Rodríguez Martí

Objetivos de la Evolución

- Mejorar la operativa interna del Servicio en la gestión de trámites y los canales de comunicación, a través de herramientas tecnológicas.
- Incentivar el comercio en los mercados ordinarios y extraordinarios, por medio de la modernización de éstos, incorporando las nuevas tecnologías tanto en la promoción como en la operativa de los puestos activos de los mercados
- Aumentar la eficiencia en la gestión de los mercados a través de la ocupación de los puestos disponibles.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de acciones de dinamización y promoción anuales por mercado
- % de puestos de mercado abiertos sobre el total de puestos de mercado (por mercado)
- % de puestos con comercio online sobre el total de puestos (por mercado y todos los mercados).

SERVICIO

- Nº de acciones de dinamización y promoción anuales por mercado
- % de puestos de mercado abiertos sobre el total de puestos de mercado (por mercado)
- % de puestos con comercio online sobre el total de puestos (por mercado y todos los mercados).
- Nº de visitantes a la página web

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- De manera interna, se propone la creación de una base de datos común de todos los mercados, con una serie de niveles de acceso, en el que se puedan consultar el pago de tasas y traspasos, además de otras acciones específicas del Servicio.
- También resultaría necesaria la mejora de los canales de comunicación con los titulares de todos los puestos de los mercados, por lo que deberá estudiarse qué tipo de canal sería el óptimo a utilizar, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los titulares. En este sentido, una de las mejoras podría plasmarse en la disposición por parte de los oficiales de control del Ayuntamiento de terminales PDA con información sobre todos los titulares de puestos.
- Se recomienda la instalación de zona Wifi gratuita en cada uno de los mercados de gestión directa, además de la posibilidad de ofrecer los productos de cada puesto del mercado de abastos por medio de una página web sencilla propia de cada puesto o la página web común ya creada.
- Por otro lado, resulta prioritario la mejora de la página web, donde se deberían incluir los distintos eventos realizados, como las subastas de puestos (con su fecha y relación de puestos), las campañas de promoción previstas y celebradas (inscripciones, seguimiento, sorteos) y otros avisos como plazos de presentación de instancias, plazos de pago, avisos en general, etc. También es importante la presencia de la web en las Redes Sociales (twitter, facebook y otros) en los que se expusiesen ofertas, descuentos y la muestra de productos exclusivos, podría ayudar a incrementar la presencia y el conocimiento de los mismos y, por ende, la afluencia de público.
- A parte de ello, sería conveniente la creación de un cuadro de mando de indicadores en los que se incluyesen los mencionados, donde se midiesen además los impactos en las Redes Sociales y la estrategia a seguir en función de los resultados de aquellos. Este cuadro de mandos será incluido en la Plataforma Smart City.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

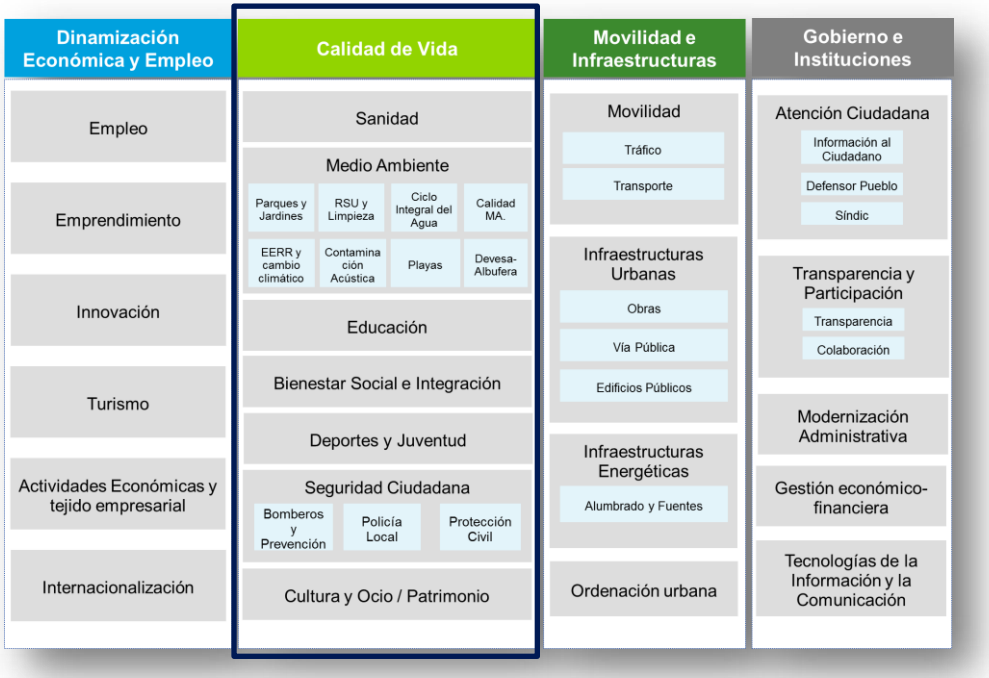
Nombre Servicio	Comercio y Abastecimientos (2/2)	Responsable	Francisco Javier Rodríguez Martí

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Primeramente se hace necesaria la incorporación de tecnología a nivel interno de Servicio y para la comunicación con los titulares, todo ello viéndose la viabilidad del proyecto y su planificación (a corto o medio plazo).
  La introducción de un espacio Wifi gratuito y su promoción permitirá atraer de manera inicial a aquellos segmentos de la población no habituales. Además, la posibilidad de comercialización a través de página web favorecerá el incremento de las ventas, dándose a conocer los productos frescos y exclusivos de este tipo de mercados.
  Por último, la presencia de "Mercados de Valencia" en Redes Sociales provocará una mayor penetración y conocimiento por parte de la población en el día a día de un mercado.
- ✓ **Financiero**: Se realizará una evaluación de impacto en los costes de la incorporación de las herramientas que se han comentado anteriormente, por lo que se podrá medir la viabilidad de implantación o no de ellas; no obstante, de manera general se observa que esta evolución del Servicio repercutirá en un ahorro en recursos y tiempo.
- ✓ **Operativo**: La mejora en la gestión de trámites y en los canales de comunicación repercutirá en una mayor eficiencia en el Servicio y en la gestión de los procesos que lleva a cabo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Bienestar Social e Integración

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Bienestar Social e Integración (1/2)	Responsable	Miguel Romeu

Objetivos de la Evolución

- Proveer de una plataforma integrada de gestión de todos los programas e iniciativas en el ámbito social, que permita el control y la accesibilidad absolutos por todos los empleados del Servicio. La plataforma integrada de gestión proporcionará así una información de mayor calidad y rigurosidad, además de obtenerse con mayor periodicidad.
- Creación de un cuadro de mando integral de medición de indicadores.
- Fomentar la interoperabilidad del Servicio de Bienestar Social e Integración con el resto de servicios con los que tiene relación, a través de un procedimiento lo más ágil y eficaz posible.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Proporción de personas usuarias sobre el total de la población de la ciudad
- Proporción de personas usuarias de los distintos servicios de Bienestar Social sobre el total de personas usuarias de los mismos: Servicio de Información, Personas mayores, Servicios domiciliarios, Menores, Mujeres, Personas con discapacidad, Personas dependientes, Personas inmigrantes, Personas sin techo, Servicio de orientación jurídica, Servicio de atención a urgencias sociales y Trabajos en beneficio de la comunidad.
- Ratio de personas usuarias: población de la ciudad/profesionales técnicos-as de los centros municipales de servicios sociales.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios.

SERVICIO

- Recursos humanos destinados a cada servicio, programa y centros del Servicio de Bienestar Social
- Proporción de cursos de formación dirigidos a Bienestar Social del total del Plan de Formación municipal
- Ratio por personas usuarias: población de la ciudad / profesionales técnicos-as de los centros municipales de servicios sociales (El indicador irá desagregado por sexo y nacionalidad)
- Tiempo medio de espera para la obtención de cita en el servicio de Información de los Centros Municipales de Servicios Sociales
- Proporción de proyectos aprobados en la convocatoria de Cooperación al Desarrollo
- Proporción de proyectos aprobados en la convocatoria de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social
- Proporción de proyectos aprobados en la convocatoria de Mesas de Solidaridad
- Número y tipo de quejas y sugerencias recibidas en el año
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en el año
- Proporción de servicios contratados externamente sobre el total de los servicios prestados

Todos los indicadores que se refieran a personas, irán desagregados por sexo.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Bienestar Social e Integración

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Bienestar Social e Integración (2/2)**	Responsable	Miguel Romeu

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone el establecimiento de un Sistema Integral de Gestión de los Programas de Bienestar Social e Integración, que incluya todas las herramientas que se ejecutan actualmente desde el Servicio; este Sistema proveería una serie de componentes específicos para cada uno de los programas sociales, además de contener una serie de procesos de Business Intelligence, interfaces y una alta capacidad de permeabilidad y adaptación a nuevos requerimientos, necesidades, objetivos y actuaciones; de este modo, se mejorará el desempeño de las funciones del Servicio y el cada vez mayor volumen de demanda de servicios sociales por parte de la población.
- Esta plataforma gozaría de un modelo de recogida y análisis de datos común, del que posteriormente podría extraerse información para ser derivada a cualquiera de los programas sociales que se englobasen en la plataforma, en caso necesario. La permeabilidad y adaptabilidad de esta plataforma permitiría la creación y definición de programas informáticos exclusivos para los nuevos programas sociales que se vayan a poner en marcha.
- Por otra parte, la plataforma proveería de un servicio de cálculo de partidas presupuestarias, subvenciones u otras ayudas y en general la gestión del presupuesto del Servicio.
- Como nota final, se propone el acceso e intercambio de información automatizados por medio de un sistema transversal que será definido por SerTIC con otros Servicios como Empleo, Vivienda, etc.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La puesta en marcha de una Plataforma Integral de Gestión de los diversos Programas e Iniciativas llevadas a cabo por el Servicio proveerá de una información de mayor calidad y fiabilidad para la definición de acciones de mejora, además de obtenerse un ahorro en tiempo, recursos, la integración de bases de datos y la eliminación de duplicidades y aplicaciones redundantes.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio **Juventud**

Responsable Silvia Sancho Pérez

Objetivos de la Evolución

- Aumentar la participación del segmento joven de la población valenciana en las actividades que se llevan a cabo por parte del Servicio de Juventud.
- Aumentar la utilización por parte del segmento joven de los servicios que ofrece Juventud.
- Dotar de una mayor información acerca de las actividades y servicios ofrecidos.
- Permitir que el estrato joven pueda utilizar todas las herramientas puestas a disposición por Juventud en cualquier momento, a través de la creación de aplicaciones y la utilización de herramientas específicas.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de actividades que organiza el Ayuntamiento de Valencia para mejorar la formación juvenil
- Nº de actividades/cursos que realiza el Ayuntamiento de Valencia para facilitar el empleo juvenil
- Nº de empresas creadas por jóvenes (menores de 35 años) y registradas por el Servicio de Juventud
- Nº de beneficiarios de los servicios de Juventud sobre el total de la población joven

SERVICIO

- Nº de actividades realizadas anualmente desde el Servicio de Juventud sobre el total de la población joven
- Nº de jóvenes que han tenido oportunidad de mostrar sus creaciones y/o proyectos
- Nº de participantes en los concursos de creación joven
- Grado de satisfacción con las actividades realizadas (Guía de actividades para más/menos jóvenes)
- Nº de usuarios de los Centros de Juventud por tipo de programa
- Grado de cumplimiento del Plan Joven de la Ciudad
- Nº de jóvenes que estudian idiomas (a partir de acciones formativas del Servicio)
- Nº de jóvenes q utilizan las salas de estudio diurnas y nocturnas de los centros municipales de juventud.
- Nº de usuarios jóvenes de la oficina itinerante de información
- Nº de jóvenes que utilizan el servicio de vivienda joven
- Nº de jóvenes que utilizan el servicio de información sobre empleo
- Nº de asociaciones juveniles que utilizan el Hotel de Asociaciones
- Nº de subvenciones que se conceden a las asociaciones juveniles
- Nº de participantes en la campaña de verano
- Nº de actividades ofrecidas en la campaña de verano
- Nº de jóvenes que utilizan el servicio de educación ambiental
- Nº de centros de juventud sobre el total de la población joven
- Nº de consultas por contenido en centros municipales de juventud (educación, juventud, vivienda, ocio y cultura, etc.) sobre el total de la población joven
- % de inmigrantes jóvenes que han realizado actividades enmarcadas en el Programa sobre el total de población joven, registrados a través de los Centros de Juventud.
- % de servicios contratados sobre el total de servicios ofrecidos por Juventud

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Juventud**	Responsable	Silvia Sancho Pérez

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone la creación de una aplicación móvil que ofrezca información acerca de las acciones llevadas a cabo por el Servicio Juventud e incluso la posibilidad de poder inscribirse a estas acciones. También sería interesante la implantación de una tarjeta inteligente con la integración de funcionalidades no solo del Servicio de Juventud, sino también aquellas procedentes de otros Servicios (como por ejemplo, acceso a los servicios de Acción cultural, Patrimonio Histórico y Cultural o Educación).
- Por último se sugiere la integración en una misma plataforma de todos los Sistemas de Información que dispone el Servicio (bases de datos de viviendas, alquileres, acciones formativas, empleo etc.), reduciendo así duplicidades, mejorando la calidad de la información y pudiendo extraer conclusiones valiosas para la puesta en marcha de planes de acción efectivos dirigidos a los jóvenes.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** El Servicio de Juventud cuenta en la actualidad con diversas aplicaciones y herramientas tecnológicas; no obstante, es necesaria una integración y un mayor aprovechamiento de éstas para la efectiva llegada a la población joven de Valencia de la amplia variedad de servicios que pone Juventud a disposición de éstos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Deportes (1/3)	Responsable	Alicia Torres Chust

Objetivos de la Evolución

- Llevar el modelo de gestión y prestación del Servicio a un estado de mayor evolución, incorporando dispositivos móviles, la información y reserva de las actividades o espacios del servicio por medios telemáticos, etc.
- Establecer un sistema de control de expedientes eficaz que permita el ahorro en tiempo y recursos, facilitando la transferencia de información.
- Permitir el Registro electrónico desde la página web de la Fundación Deportiva Municipal.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de usos de las instalaciones deportivas al año
- % población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados municipales sobre el total de habitantes
- Precio del abono individual mensual en un complejo deportivo
- Calidad de las instalaciones deportivas (cada 5 años)
- Nº de instalaciones deportivas por cada 100.000 habitantes
- Metros cuadrados de superficie municipal destinada a equipamientos deportivos
- Nº de eventos deportivos (diferenciando nacionales e internacionales) que se organizan en la ciudad al año
- Nº de disciplinas deportivas que se pueden practicar en la ciudad
- Nº de Escuelas Deportivas Municipales y nº de alumnos
- % de participantes por grupos de edad que han realizado actividades deportivas (anualmente) en los polideportivos municipales de gestión directa

SERVICIO

- Volumen de usuarios y participantes por actividad deportiva
- Nº de actividades por centro deportivo
- Visitas a la web de la FDM
- Respuestas a solicitudes de información
- Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias
- % de personas que hacen actividad física o deportiva regular sobre el total de habitantes de 16 años o más (cada 5 años)
- % de practicantes regulares menores de 16 años (cada 5 años)
- Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes
- Nº de usuarios de las instalaciones deportivas al año
- % de personas usuarias de equipamientos deportivos sobre población de 16 años y más
- Satisfacción del usuario de los complejos deportivos
- % de practicantes regulares en los centros escolares públicos sobre el total de practicantes regulares
- % de población abonada a un complejo deportivo municipal sobre el total de la población
- Nº de trabajadores municipales del deporte a tiempo completo por cada 1.000 habitantes
- % de centros deportivos de gestión directa
- % de contrataciones de servicios sobre el total de los prestados por Deportes

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Deportes (2/3)	Responsable	Alicia Torres Chust

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Una de las iniciativas que se proponen sería la creación de una plataforma adaptada, o enlazada con la web del Ayuntamiento (en la página de la Fundación Deportiva Municipal), que permitiese el registro electrónico (similar al perfil del contratante).
- También sería interesante la puesta en marcha de una aplicación móvil para carreras populares, que permitiría crear y enviar alertas a los participantes, además de información particular necesaria para la carrera. Esta aplicación podría ser desarrollada en un futuro para incluir más funcionalidades que no solo tuviesen que ver con las carreras populares.
- Se propone el establecimiento de un sistema online de reserva de plaza en actividades y cursos deportivos a través de la página web de Fundación Deportiva Municipal o a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Además de ello, también podrían reservarse pistas y otros espacios tradicionalmente alquilados de manera presencial. Estas funcionalidades podrían ser trasladadas asimismo a una aplicación móvil que también proporcionase información acerca de actividades y eventos deportivos. Se realizaría previamente una prueba piloto en uno o dos centros.
- Por otro lado, se sugiere, si es aplicable, la tramitación completa telemática de todos los procedimientos incluidos en la Sede Electrónica, además de la inclusión de otros procedimientos actualmente no disponibles, relacionados directamente con el Servicio de Deportes y la Fundación Deportiva Municipal.
- Como factor imprescindible en la correcta gestión por parte del Servicio de Deportes, se propone la creación de un sistema electrónico de gestión de expedientes o Gestor Documental, que permita que la información de las diferentes áreas de gestión del propio Servicio pueda fluir de forma directa, sin necesidad de duplicar la información.
- Además de ello, se contempla la posibilidad de la integración en una red de datos de todos los centros deportivos gestionados directamente con el Servicio de Deportes mediante una red telemática Wifi (si no se dispone todavía de ella), para el intercambio bidireccional de información, si bien también podría configurarse una Plataforma de Gestión conjunta de los Centros Deportivos Municipales de titularidad directa. Esta plataforma permitiría una mejor gestión del dato y la propuesta de acciones más adaptadas a la realidad de la red de centros.
- Finalmente se plantea la creación de una tarjeta basada en el modelo de tarjeta Móbilis de EMT. Esta tarjeta servirá para poder usar todos los centros o polideportivos municipales, con el objetivo de abrir el abanico de posibilidades, ampliar el servicio y permitir la movilidad de las personas que quieran realizar una actividad deportiva. Sin embargo también se contemplarán una serie de limitaciones o cláusulas restrictivas, como la distinción entre los abonados y los no abonados para evitar las saturaciones de diversos centros y la incorporación de una tasa mínima (en el caso de que aplique) que permita el uso de las instalaciones independientemente de las diferencias entre los distintos centros.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Deportes y Juventud

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Deportes (3/3)	Responsable	Alicia Torres Chust

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Mientras que la Fundación Deportiva Municipal presenta un grado de evolución tecnológica mayor, el propio Servicio de Deportes, de carácter más administrativo, adolece de una falta de tecnificación en la gestión de sus trámites, por lo que la proposición de una plataforma de gestión electrónica y la inclusión de procedimientos en la Sede del Ayuntamiento elevará la eficiencia y mejorará el desempeño del Servicio. Así, se ahorrará en costes, tiempo y la calidad de la información que se maneje será mayor.

  Por otro lado, la propuesta del sistema de reserva online o por medio de dispositivos móviles tanto de actividades como de espacios, permitirá que se aprovechen completamente todos los servicios que ofrece Deportes. Además, se favorecerá la participación ciudadana y aumentará la satisfacción por parte de aquélla.
- ✓ **Operativo:** Se incrementará la eficiencia en el Servicio de Deportes y en la Fundación Deportiva Municipal debido a una mejor gestión de los datos y la información que disponen.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Educación

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Educación (1/2)	Responsable	Vanesa Espinosa Molina

Objetivos de la Evolución

- El control y una gestión más eficaz tanto de los recursos como de la información que dispone el Servicio, para ofrecer un mejor desempeño de sus funciones.
- La llegada de todas las actuaciones de sus competencias a un cada vez mayor volumen de público objetivo, tanto padres como alumnos, por medio de acciones que impliquen el uso de nuevas tecnologías y la atención multicanal.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Tasa de analfabetismo.
- Tasa de alfabetización.
- Tasa de escolarización.
- Tasa de absentismo escolar.
- % de plazas públicas de educación infantil sobre el total de plazas en el municipio.
- % niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal.
- Demanda de plazas de escuela infantil municipal
- Ranking de las universidades valencianas en el marco nacional y europeo.
- Nº de centros de formación (colegios, universidades, centros de formación) por 1.000 habitantes.
- % de población con estudios (distinguiendo sólo educación elemental y titulación académica).
- % de población adulta que sigue formándose.
- Nº de actividades que promueve el Ayuntamiento de Valencia para fomentar la formación permanente.
- % de alumnos no valencianos (distinguiendo entre nacionales y extranjeros) sobre el total del alumnado que eligen Valencia como destino académico.
- Nº de Actividades educativas que se realizan a nivel local, destinado a cualquier edad y a lo largo de todo el año (sumando cursos UP+ Actividades de Educación + Sanidad + Juventud + Medio Ambiente, etc.)
- Nº de actividades, cursos y talleres realizados al año, para fomentar el conocimiento de idiomas.
- Nº de matrículas en los centros de formación musicales.

SERVICIO

- Nº medio de alumnos por clase (por tipo: escuela infantil municipal / colegio municipal).
- % de colegios municipales que disponen de ordenadores con acceso a internet.
- % de escuelas infantiles municipales que ofertan servicios complementarios.
- Solicitudes (pre-inscripciones) por cada plaza vacante en escuelas infantiles municipales.
- Demanda de plazas de colegios municipales adscritos al Servicio.
- % de plazas municipales de colegios sobre el total de plazas.
- % de plazas públicas sobre el total de plazas (escuelas infantiles municipales).
- % de plazas públicas sobre el total de plazas (colegios municipales).
- % de alumnos con necesidades educativas sociales.
- % de alumnos que han recibido ayudas (escuelas infantiles).
- % de alumnos que han recibido ayudas (colegios municipales).
- Nº de asociados a AMPA por cada 100 alumnos(escuelas infantiles).
- Nº de asociados a AMPA por cada 100 alumnos(colegios municipales).
- % de escuelas infantiles municipales de gestión directa.
- % de colegios municipales de gestión directa.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Educación

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Educación (2/2)	Responsable	Vanesa Espinosa Molina

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone el establecimiento de un cuadro de mando de indicadores básicos con mediciones como la tasa de escolarización, la demanda de plazas en escuelas y colegios municipales, o la evolución en el volumen de subvenciones otorgadas, todos ellos hasta hora todavía no medidos; con ello, podrían establecerse unos objetivos y metas claros y una eficiencia en la gestión de los recursos disponibles (tanto humanos como materiales).
- Además de ello, sería conveniente la implantación de un sistema eficaz de integración y gestión de toda la tramitación que se lleva a cabo, que incluyese una relación con otros Servicios más directa y no por medio de nota interior, para una agilización de los procedimientos.
- En cuanto a la relación con los jóvenes, sería conveniente la introducción del Servicio en las nuevas fórmulas de socialización como twitter, facebook, etc. con el objetivo de hacer llegar no sólo a los niños y jóvenes sino también a los padres y las asociaciones como AMPA actualizaciones, novedades o plazos para la solicitud de subvenciones, cheque escolar, etc. También sería recomendable la mejora de la página web de educación, que actualmente está incluida como una sección dentro de la página del Ayuntamiento de Valencia.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

✓ **Rol de la Tecnología:** La Plataforma de integración de todas las bases de datos y software empleados por el Servicio de Educación permitirá no solo una gestión más eficaz de toda la tramitación y procedimientos que se llevan a cabo, sino también la elaboración de informes mensuales, indicadores, alertas, etc. descargando de esta manera de trabajo adicional al personal del Servicio.

Por otro lado, en una sociedad cada vez más imbuida en las nuevas tecnologías, se hace necesaria la implicación del Servicio en las Redes Sociales, chats y otros foros para la proporción de una mayor cantidad y calidad de información, hasta ahora quizás limitada por horarios y accesibilidad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Sanidad y Consumo (1/2)**

Responsable | José Márquez Pérez

Objetivos de la Evolución

- Fomentar la participación ciudadana tanto en las competencias de promoción y sensibilización de una vida saludable así como en la denuncia o exposición de cualquier alerta sanitaria (insalubridad, plagas, alergias, establecimientos que no cumplen las condiciones establecidas, etc.).

- El desempeño eficiente del Servicio de Sanidad y Consumo a través de un control exhaustivo de las inspecciones y las incursiones en temas sanitarios, por medio de indicadores y aplicaciones exclusivas para ello.

- La eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones de la OMIDC por medio de soluciones tecnológicas que maximicen la atención a consumidores y la rápida resolución de las incidencias.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- % de establecimientos no alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos no alimentarios
- % de establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios
- Nº de Inspecciones por cada 1.000 habitantes
- Nº de acciones de formación, promoción y sensibilización realizadas desde el Servicio anualmente
- % de casos resueltos en OMIDC sobre el total de casos atendidos

SERVICIO

- Casos atendidos en la OMIDC por cada 1.000 habitantes
- % de consultas de información sobre el total de atendidos (OMIDC)
- % de reclamaciones sobre el total de atendidos (OMIDC)
- % de denuncias y quejas sobre el total de atendidos (OMIDC)
- Inspectores de sanidad por cada 100.000 habitantes
- Nº de asistentes a actividades de sensibilización de consumo NO realizadas para centros escolares por cada 10.000 habitantes
- Nº de asistentes a actividades de sensibilización de consumo realizadas para centros escolares por cada 10.000 habitantes
- Nº de actuaciones en medios de comunicación cada 10.000 habitantes
- % de casos atendidos en OMIDC por tipo (consumo, no consumo, productos, telecomunicaciones, vivienda, suministros) sobre el total de casos atendidos
- Tiempo medio de tramitación de las denuncias cerradas para el año en estudio
- % de casos por tipo de vía (presencial, telefónica, internet, otras vías) sobre el total de casos atendidos
- % de establecimientos alimentarios conformes en cuanto a instalaciones sobre el Nº de establecimientos alimentarios inspeccionados
- % de establecimientos alimentarios que disponen de autocontroles sobre el Nº de establecimientos alimentarios inspeccionados
- Nº de denuncias recibidas por cada 100.000 habitantes
- % de establecimientos alimentarios sancionados sobre el total de establecimientos alimentarios inspeccionados
- % de establecimientos NO alimentarios sancionados sobre el total de establecimientos NO alimentarios inspeccionados
- Nº de requerimientos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados
- Nº de animales recogidos (total) en el año de estudio por cada 1.000 habitantes
- Nº de animales recogidos (por tipo: doméstico, exótico) en el año de estudio por cada 1.000 habitantes
- % de servicios contratados sobre el total de servicios que ofrece Sanidad y Consumo
- Recursos humanos destinados para cada sección de Sanidad y Consumo.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Sanidad y Consumo (2/2)	Responsable	José Márquez Pérez

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- De manera general, sería interesante la actualización de la web de Consumo en la que se incluyeran informaciones y/o actividades que se consideren imprescindibles no incluidas hasta ahora, además de la incursión de toda la información relevante, teléfonos y otros canales de contacto (por ejemplo, se contempla también como una posibilidad el proceso de denuncia vía online o a través de una aplicación a tal fin, en cuanto a incidencias sanitarias en establecimientos, edificios, etc. Esta aplicación podría ser bidireccional, informando asimismo de las próximas campañas de sensibilización y promoción de vida saludable), además de un buzón de sugerencias y quejas para su remisión por parte de los consumidores y usuarios. En este sentido, se pretende una implementación de soluciones tecnológicas multicanal que maximicen la atención al consumidor y la rápida resolución de las incidencias.
- Por otro lado, se ha comentado anteriormente la creación de un software o plataforma especializados donde se favoreciese la interoperabilidad y el intercambio de datos con otros Servicios, ya que desde Sanidad se realizan actuaciones de inspección que requieren de una información disponible por otros servicios como Policía, Jardines, Mercados, Servicio de Actividades, etc. En esta línea, también se propone la implementación de una aplicación o "plataforma de movilidad de procesos" que facilitase los datos necesarios en movilidad para cada inspección o actuación, con independencia de que el dispositivo tenga o no cobertura. De esta manera se podrían agilizar todos los trámites asociados.
- Puntualmente, podría contemplarse la opción de crear de un procedimiento en la sede electrónica (inicio de tramitación telemática) que facilitase la adopción de animales.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

✓ **Rol de la Tecnología:** La introducción de software especializado para la interoperabilidad entre Sanidad y Consumo y el resto de Servicios permitirá el aumento en la productividad de los recursos humanos, además de una gestión de mayor calidad con un ahorro de tiempo apreciable.
En el caso de la participación de la población en temas de denuncia, se aumentará la eficacia del Servicio (debido principalmente a la ubicuidad del ciudadano) y existirá de esta manera un mayor control sanitario en la ciudad.
La mejora de los canales de comunicación (en el caso de OMIDC y también a través de la aplicación móvil de información sobre programas de salud y otras iniciativas) provocará el aumento en la satisfacción del ciudadano y una mayor implicación de éste en las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Sanidad y Consumo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Drogodependencias	Responsable	Francisco Jesús Bueno Cañigral

Objetivos de la Evolución

- Mejorar los canales de comunicación con los grupos objetivo a través de la introducción de nuevas tecnologías.
- El control y centralización de toda la información generada, así como de las acciones formativas e informativas realizadas y la extracción de conclusiones, para el diseño de una estrategia eficaz en la prevención de las drogodependencias.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD Y SERVICIO

Con el objetivo de mejorar la calidad y la prevención de las conductas adictivas, y a fin de obtener los mejores resultados en la población de Valencia, se ha elaborado una Carta de Servicios con 48 compromisos y sus respectivos **indicadores de medición**. Esto permitirá obtener números exactos en cada programa y un perfil perfectamente estructurado para poder realizar las acciones y la cumplimentación de las fichas periódicamente. Los indicadores serán remitidos una vez se apruebe por el Pleno la Carta de Servicios.

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone el desarrollo de una web con funciones mejoradas, en el que se puedan incluir herramientas como el contacto por correo electrónico además de la posibilidad de inscripción a actuaciones y programas de manera online. En el caso de las Redes Sociales, se recomienda evaluar el impacto de éstas para la posterior presentación de medidas de concienciación y prevención más ajustadas a las carencias encontradas.
- Por otro lado, se pretende la mejora de los canales de comunicación con los destinatarios de las actuaciones del Servicio (eliminándose la tradicional vía de contacto por correo postal) a través del contacto telefónico y posterior envío de correo electrónico.
- Toda la información recabada de las actuaciones además de aquella procedente de las distintas bases de datos a las que tiene acceso el Servicio, se integrarán en un software de gestión, que a su vez permitirá obtener indicadores de desempeño, de actividad y de resultados. Este software podrá también reportar información en tiempo real, con el objetivo por ejemplo de una detección a tiempo de conductas delictivas en relación a las drogas. El sistema podría incluir un mecanismo de alertas, además del envío de solicitudes de inscripción a los destinatarios (Colegios, Centros de Juventud, etc.) en función del tiempo transcurrido desde la última intervención o incluso si no se ha realizado ninguna actividad anteriormente en estos centros.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** El Servicio de Drogodependencias, aunque dispone de ciertas herramientas innovadoras para la llegada al público objetivo, necesita de una tecnificación de todos sus procesos y la integración de toda la información que dispone para poder prestar un mejor servicio. En este sentido, la mejora de los canales de comunicación no solo con destinatarios sino también con otros Servicios facultará una mayor llegada y efectividad de las actividades que desarrolla.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Sanidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Cementerios	Responsable	Fernando Garrigós

Objetivos de la Evolución

- Una mejora en la planificación diaria y anual por medio de herramientas más avanzadas como los sistemas de inteligencia de negocio.
- El correcto seguimiento de todas las gestiones y tramitaciones llevadas a cabo por el Servicio.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Inhumaciones anuales y mensuales
- Incineraciones anuales y mensuales
- Nº de expedientes generados (anual)
- Total de servicios realizados (anual)

SERVICIO

- Inhumaciones anuales y mensuales
- Incineraciones anuales y mensuales
- Nº de expedientes generados
- Total de servicios realizados

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se contempla la posibilidad de creación de un cuadro de mandos integral con todos los indicadores medidos a una escala más concreta, diarios y a tiempo real, ya que es necesaria una planificación diaria completa debido a las características de este Servicio. En este caso, podría introducirse un software especializado de inteligencia de negocio, que integrase, como ejemplo, las siguientes funciones: generación de estadísticas e informes, seguimiento del estado de las tramitaciones hasta su resolución final, expedientes generados y pendientes de resolver, alertas de disponibilidad de recursos materiales, predicciones, reportings de previsiones para meses y años futuros e información a tiempo real de los servicios realizados, las inhumaciones llevadas a cabo, nichos disponibles, etc.
- Por último y si resulta aplicable, se recomendaría la tramitación completa de manera telemática de todos los procedimientos incluidos en este Servicio.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

✓ **Rol de la Tecnología:** las herramientas de inteligencia de negocio podrían ser útiles para una mejor planificación del Servicio.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Calidad Medio Ambiental, Energías Renovables y Cambio Climático (1/2)	Responsable	Carlos Gabaldón

Objetivos de la Evolución

- Impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad
- Recoger e impulsar iniciativas que sensibilicen a la población con el uso racional de los recursos
- Impulsar legislación que regule el uso de nuevas energías renovables
- Realizar campañas de divulgación de los beneficios de disponer de una política de ciudad inteligente.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos
- Consumo de energía final por habitante
- Energía renovable producida en la ciudad (kWh/año)
- Porcentaje de vehículos propulsados por combustibles alternativos a los combustibles de origen fósil.
- Huella de carbono de la ciudad
- Absorción de CO2 (por arbolado)
- Acciones formativas en medio ambiente

SERVICIOS

- ESPACIO URBANO Y HABITABILIDAD: Densidad de vivienda
- ESPACIO URBANO Y HABITABILIDAD: Arbolado urbano (nº de arboles)
- MOVILIDAD: Movilidad local y transporte de pasajeros
- MOVILIDAD: Sostenibilidad de la EMT
- MOVILIDAD: Proximidad de la población a redes de transporte público alternativas al automóvil
- MOVILIDAD: Intensidad de tráfico rodado
- ENERGÍA: Consumo doméstico de energía eléctrica
- ENERGÍA: Consumo doméstico de gas natural
- ENERGÍA: Consumo energético del alumbrado público
- AGUA: Consumo doméstico de agua
- AGUA: Distribución del consumo de agua por sectores
- AGUA: Rendimiento de la red de distribución de agua potable
- AGUA: Agua reutilizada
- RESIDUOS: Generación de residuos sólidos urbanos
- RESIDUOS: Recogida selectiva de residuos
- RESIDUOS: Dotación de contenedores de recogida selectiva Residuos
- RESIDUOS: Proximidad de la población a puntos de recogida selectiva
- Huella de carbono de la ciudad
- COHESIÓN SOCIAL: Proximidad de la población a equipamientos públicos
- GESTIÓN MUNICIPAL Y ECONOMÍA: Presupuesto municipal dedicado al Medio Ambiente
- GESTIÓN MUNICIPAL Y ECONOMÍA: Flujos turísticos (nº de pernoctaciones)
- Consumo total de electricidad per cápita (KWh/año/habitante)
- Porcentaje de la energía total consumida procedente de fuentes renovables (en relación con la energía total consumida en la ciudad)
- Consumo eléctrico en edificios públicos
- Emisiones de gases con efecto invernadero medidas en Toneladas per cápita
- Emisiones de SOx (ppm) todos los tipos
- Emisiones de NOx (ppm) todos los tipos
- Emisiones derivadas del consumo de combustible
- Emisiones de CO2 (en tCO2/año) debidas al consumo directo de energía eléctrica en el municipio
- Emisiones de gases con efecto invernadero debidas al consumo final de combustibles
- Emisiones de gases con efecto invernadero debidas al transporte

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Calidad Medio Ambiental, Energías Renovables y Cambio Climático (2/2)	Responsable	Carlos Gabaldón

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- El servicio coordinará las iniciativas en sostenibilidad de la ciudad
- El servicio estudiará la posibilidad de obtener información de sensores, dispositivos móviles y redes sociales.
- El servicio comunicará los beneficios de disponer de una política de ciudad inteligente, principalmente en aquellas áreas de su responsabilidad como son la calidad medioambiental, las energías renovables y cambio climático
- Seguir promoviendo las iniciativas de adopción del coche eléctrico en el propio ayuntamiento como a los ciudadanos

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La tecnología juega un papel fundamental, para el servicio, pues es encargado de promover políticas sostenibles dentro del Ayuntamiento.
- ✓ **Operativo:** La Plataforma Smart City favorecerá la interoperabilidad de la información entre servicios. El servicio se verá beneficiado ya que mejorará la obtención de datos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Ciclo integral del agua (1/2)**

Responsable | Juan Bautista Calatayud

Objetivos de la Evolución

- Proporcionar información a los ciudadanos sobre la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos
- Introducir aplicaciones a través de la cuales el ciudadano pueda indicar incidencias al servicio
- Mejorar la detección de incidencias para evitar las pérdidas y averías
- Mejorar la gestión de activos relacionados con el ciclo integral del agua
- Mejorar las previsiones de consumo de agua, introduciendo sistemas predictivos basados en analítica de datos

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Consumo de agua por habitante anual
- Calidad del agua de consumo humano

SERVICIO

- Agua Producida (Agua suministrada por la red de abastecimiento)
- Agua Facturada (Agua facturada procedente de la red de abastecimiento)
- Construcción: Ejecución presupuestaria
- Planificación y Proyectos: Informes derivados de las actuaciones realizadas por el personal funcionarial adscrito.
- Saneamiento y abastecimiento: Telemando y Telecontrol
- Explotación y Mantenimiento: Limpieza: - Lodos y sedimentos extraídos (m3)
- Explotación y Mantenimiento: Depuradoras: - Agua tratada (m3)
- Explotación y Mantenimiento: Conservación estricta, Colectores y demás elementos reparados
- Porcentaje de la población con acceso a servicios de alcantarillado
- Porcentaje de aguas residuales que no reciben tratamiento
- Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento primario
- Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento secundario
- Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento terciario
- Porcentaje de la población con abastecimiento de agua potable
- Consumo total de agua de uso doméstico per cápita (en litros/día)
- Consumo total de agua per cápita (litros/día)
- Predicción del consumo total de agua para años futuros
- Porcentaje de pérdidas de agua
- Media anual de horas de interrupción del servicio de abastecimiento de agua por casa

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone, iniciar un dialogo con la diferentes empresas concesionarias del servicio con contratos en vigor, que desemboque en la firma de convenios entre el Ayuntamiento y las empresas concesionarias con el objetivo de:
  - ✓ Reportar los datos necesarios gestionados en la actualidad para la elaboración de los indicadores que se incluirán en un cuadro de mandos que permitirá controlar el servicios gracias a la futura plataforma Smart City
  - ✓ Seguir introduciendo contadores inteligentes inteligentes u otros tipos de tecnología inteligente que permita medir, controlar y predecir todos los aspectos relacionados con el suministro de agua y poderlo monitorizar en la plataforma Smart City partiendo del estado actual que es muy avanzado.
- Como resultado, se espera reducir el consumo de agua y se facilitará un uso mas eficiente de los recursos, que permita conseguir ahorros
- Se reducirá el coste de la gestión de activos de la red de distribución
- Dotar una partida presupuestaria municipal, para introducir un gestor de información dentro del servicio, que permita analizar la información procedente tanto de las concesionarias del servicio como del servicio .

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Ciclo integral del agua (2/2)	Responsable	Juan Bautista Calatayud

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir sensores de presión o sistemas de telegestión de la red de distribución y de saneamiento, que permitirá conseguir un ahorro de agua. Con sistemas de gestión de flotas se podrá controlar los recursos empleados en la realización de las tareas de mantenimiento. Además la gestión de la información permitirá conocer mediante un cuadro de mando la información mas relevante que nos permita tomar decisiones mas facilmente.
- ✓ **Financiero:** Se podrán redimensionar económicamente los contratos actuales.
- ✓ **Operativo:** El modelo operativo cambiará que nos permita redefinir el mantenimiento preventivo y a su vez reducir las incidencias
- ✓ **Legal**: Como los contratos con las diferentes empresas proveedoras del servicio están en vigor, se propone firmar convenios para reportar los datos del servicio relativos a la elaboración de indicadores o lanzar pilotos para introducir tecnología como sensores inteligentes o herramientas de gestión de activos. Se propone a su vez una vez conocidos los resultados, establecer un dialogo con la empresas concesionarias del servicio con el objetivo de negociar los niveles de servicio actuales y redefinir los contratos actuales. Cuando expiren los contratos actuales, se recomienda introducir clausulas que obliguen a introducir tecnología y reportar datos. Además la retribución del concesionario del servicio ha estar basada en indicadores de calidad, para incentivar la mejora de la prestación del servicio y la innovación operativa.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Contaminación acústica y análisis medioambiental (1/2)**

Responsable | Elvira Brull Codoñer

Objetivos de la Evolución

- Conocer en tiempo real la evolución de los agentes contaminantes presentes en el medio ambiente y el ruido en la ciudad para definir el diagnostico y plantear unas actuaciones.
- Reportar todos aquellos indicadores que miden contaminación acústica y atmosférica para el conocimiento ciudadano
- Completar con nuevas tecnologías, la medición de los parámetros que se miden actualmente

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Niveles de ruido ambiental en la ciudad
- Óxidos de Nitrogeno
- Analisis agua consumo humano procedente del grifo del consumidor
- Control analítico de las aguas del mar

SERVICIO

- Calidad del aire
- Niveles de ruido ambiental en la ciudad
- Reclamaciones respecto a contaminación ruido ambiental
- Dióxido de azufre
- Monóxido de carbono
- Óxidos de Nitrogeno
- Ozono
- Benceno, tolueno y xileno
- Partículas PM10, PM2,5 y PM1
- Nivel de presión sonora
- Dirección de viento
- Velocidad de viento
- Temperatura media
- Humedad relativa
- Radiación Solar
- Presión barométrica
- Precipitaciones
- Análisis agua consumo humano procedente del grifo del consumidor
- Control analítico de las aguas del mar
- Aguas de vertidos
- Análisis microbiológico de alimentos y superficies

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección.
- Todos aquellos sistemas que en la actualidad usa el servicio, como el mapa del ruido, visor del ruido, redes de vigilancia y estación central de control se integrará en la plataforma.
- Se recomienda seguir trabajando en la línea de introducir tecnología para poder recopilar la información necesaria para obtener los principales indicadores de análisis contaminación acústica y atmosférica, que actualmente se miden para presentarlos en un cuadro de mando accesible a los ciudadanos y puedan conocer el estado de su ciudad, a partir de los datos que en la actualidad ya se muestran en la pagina web del servicio.
- Dar a conocer los parámetros contaminación atmosférica a través de las redes sociales.
- Introducir la posibilidad de que los ciudadanos reporten el ruido medido a través del micrófono de sus dispositivos móviles.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Contaminación acústica y análisis medioambiental (2/2)	Responsable	Elvira Brull Codoñer

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir sensores y sistemas que nos permita recopilar toda la información de ruido ambiental y contaminación atmosférica para que sea visualizada en un cuadro de mando accesible al servicio. Dentro de una aplicación móvil proporcionar a los ciudadanos la información ambiental que mide y controla el servicio
- ✓ **Operativo:** La Plataforma Smart City favorecerá la interoperabilidad de la información entre servicios. El servicio se verá beneficiado ya que mejorará la obtención de datos y los ciudadanos podrán acceder a la información relativa a la contaminación acústica y atmosférica.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Devesa-Albufera (1/2)	Responsable	Ángel Marhuenda Fluixá

Objetivos de la Evolución

- Agrupar la información, para mejorar la gestión del servicio aprovechando la interoperabilidad entre servicios
- Poner en valor este enclave natural, mediante aplicaciones turísticas de realidad aumentada
- Conocer la especies naturales que habitan en este enclave.
- Establecer sistemas de protección frente a incendios o contaminación producida por la actividad humana

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, (Jefe de servicio, Jefe de Sección). La gestión se hace mas eficiente y se obtienen ahorros en el mantenimiento del parque al disponer mas información sobre el mismo.
- Los ciudadanos acceden a través de aplicaciones móviles o la web del servicio a información sobre actividades realizadas en el parque, información de las especies animales que lo habitan y los periodos de floración.
- Dentro de esta aplicación móvil se introducirá funcionalidades de realidad aumentada que permitirá dar información a los visitantes del parque en función de lugar del parque en el que se encuentren, como pueden ser rutas guiadas por el parque,
- Se conoce la posición de los visitantes dentro del parque lo que permite mejorar el mantenimiento de las zonas mas visitadas además de las playas cercanas al parque y zonas aledañas, que son también de interés del parque.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir sensores o sistemas de telegestión como cámaras de video, permitirá conocer la población de aves o mejorar la gestión de incidencias como incendios, condiciones meteorológicas etc…
- ✓ **Financiero:** Se podrán redimensionar económicamente los contratos actuales
- ✓ **Operativo:** El modelo operativo cambiará debido a que se actuará cuando sea necesario, no periódicamente, manteniendo siempre los niveles de calidad.
- ✓ **Legal**: Se debe dar un soporte legal adecuado que proporcione la seguridad jurídica necesaria que incentive la concurrencia. La retribución del concesionario del servicio ha estar basada en indicadores de calidad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Devesa-Albufera (2/2)** | **Responsable** | Ángel Marhuenda Fluixá

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Visitantes anuales
- Fondos y subvenciones obtenidas para proyectos de diverso ambito en la albufera
- Número de incendios, superficie y tipo de vegetación afectada

SERVICIO

- Peso en toneladas de material vegetal por especie eliminado
- número de bolsones de procesionaria del pino eliminados
- "Variación de superficie en metros cuadrados de la superficie ocupada por determinadasmatas de la Albufera"
- Toneladas de ramaje eliminado (necromasa)
- distancia en km de recorridos de vigilancia efectuados
- número de infracciones o conductas inapropiadas en el Parque Natural detectadas y avisadas
- número de órdenes de trabajo dictadas como consecuencia de infracciones o conductas impropias
- número de trabajos y tiempo empleado en dichas operaciones de mantenimiento
- Número de expedientes solicitados y número de personas beneficiadas en accesos, ocupaciones y/o actividades de carácter temporal
- Poda de vegetación con objeto de mantener despejados los viales, edificios, carril bici…
- toneladas de material vegetal eliminado
- número de operaciones de mantenimiento y tiempo empleado en las mismas
- Nº expedientes de cada tipo gestionados
- Nº embarcaciones incluidas en el registro de embarcaciones por tipología
- Número de personas autorizadas para navegar
- Número de incendios, superficie y tipo de vegetación afectada
- toma de datos semanal de índice de transparencia del agua y medición nivel
- medición plurianual del nº de taxones detectados y medida del índice de diversidad
- total de capturas por especie en kilogramos de la Comunidad de Pescadores del Palmar
- Censo de aves nidificantes
- Censo de aves invernantes
- Número de tancats y superficie en función del tipo de gestión de la paja
- Trabajos fotográficos sobre Devesa y Albufera y gestión de banco de imágenes
- número de volúmenes existentes en la biblioteca
- número de peticiones en préstamo o consulta
- Nº grupos que se ha atendido
- Número total de personas beneficiadas
- Número de folletos impreso
- Número de folletos distribuido
- Número anual de estudiantes en prácticas que han recibido tutoría
- Número de trabajos de fin de carrera dirigidos
- Número de autorizaciones solicitadas
- Número de plantas producidas por especie
- Número de plantaciones efectuadas
- Número de plantas de cada especie
- Superficie sobre la que se ha actuado para la restauración del habitat
- Entradas y salidas en número de semillas de cada una de las especies
- número de trabajadores para la Coordinación y colaboración con otros servicios y/o administraciones
- Número de informes solicitados por otros servicios o administraciones

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Jardinería y Zonas Verdes (1/2)**

Responsable: Ana Viciano

Objetivos de la Evolución

- Ahorro de agua de riego
- Establecer un nuevo modelo de contrato de parques y jardines basado en la eficacia y la eficiencia, que permita medir el desempeño del concesionario gracias al uso de la tecnología.
- Proporcionar información a los ciudadanos a través de aplicaciones móviles basadas en realidad aumentada
- Los ciudadanos podrán valorar el estado de conservación y emitir incidencias

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Consumo de agua de riego
- m2 de zonas verdes por habitante
- Número de arboles por habitante
- Densidad del arbolado de alineación en las aceras
- Incidencias en las zonas verdes anual

SERVICIO

- Satisfacción ciudadana con los parques y jardines
- Metros cuadrados de zona verde por habitante
- Número de arboles por habitante
- Superficie regada con agua regenerada
- Superficie de Parques y Jardines con instalación de riegos automáticos
- Absorción de CO2 por el arbolado urbano (a consensuar con la Universidad de Valencia)
- % tipo de infraestructura de riego
- Consumo m3 de agua por zona verde
- Número de fugas por zona verde
- Gasto energético por zona verde
- Índice de mantenimiento y conservación de céspedes y praderas
- Índice de mantenimiento y conservación de terrizos
- Índice de mantenimiento y conservación de macizos arbustivos setos y borduras
- Índice de árboles bien conformados y sin ramas secas
- Índice de marras en nuevas plantaciones
- Índice de limpieza de zonas infantiles y de mayores
- Índice del estado de conservación de la capa de arena de las zonas infantiles
- Tiempo de respuesta a las incidencias
- Número de incidencias por tipología

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se recomienda introducir clausulas en los contratos del servicio para reportar los datos necesarios y elaborar los indicadores que conformaran el cuadro de mando del servicio
- Se recomienda introducir contratos que incentiven la introducción de tecnología, que permitan ahorros en agua de riego y la mejora del desempeño operativo del servicio, partiendo de que el 40% del riego de los jardines esta telegestionado, se propone alcanzar el 100%.
- Como resultado, se espera reducir el consumo de agua y se facilitará un uso mas eficiente de los recursos, que permita conseguir ahorros
- Se recomienda introducir retribución basada en indicadores de calidad, se involucra al concesionario del servicio en la mejora del desempeño operativo de la prestación del servicio
- Además, los ciudadanos podrán obtener información de los parques y jardines para su mejor disfrute y enviar incidencias al servicio municipal
- Incluir en el SIGESPA, la capa de datos de arbolado, los datos genéricos y la base de gestión
- Liderar la implantación de huertos urbanos en la ciudad. (actualmente depende de la Dirección General de Urbanismo

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Jardinería y Zonas Verdes (2/2)	Responsable	Ana Viciano

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Obtención y gestión de la información a través de dispositivos permitirá obtener mejoras en el desempeño operativo y poder medir a la empresa concesionaria del servicio, además de un control mas eficaz de los recursos como el agua de riego. Sistemas de gestión de flotas permitirá controlar los recursos empleados en la realización de las tareas. Sensores que midan las condiciones medioambientales, permitirá dar información o alertas en tiempo real a los ciudadanos.
- ✓ **Financiero:** Se podrán redimensionar económicamente los contratos actuales, debido al uso mas eficiente de los recursos y a los ahorros proporcionados por el uso de la tecnología.
- ✓ **Operativo:** El modelo operativo cambiará debido a que se actuará cuando sea necesario, no periódicamente, se establecerá unas puntuaciones que regulen la prestación de servicio
- ✓ **Legal**: Se debe dar un soporte legal adecuado que proporcione la seguridad jurídica necesaria que incentive la concurrencia. La retribución del concesionario del servicio ha estar basada en indicadores de calidad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Gestión de Residuos Sólidos y Limpieza (1/2)	Responsable	Francisco Sanchís

Objetivos de la Evolución

- Transformar el servicio de recogida de residuos urbanos y limpieza aplicando la tecnología disponible para eficientar los procesos y reducir el coste.
- Introducir novedosas estructuras legales en la licitación del servicio para retribuir al proveedor del servicio en función de la calidad y la satisfacción del ciudadano
- Introducir instrumentos de participación ciudadana para la detección de incidencias que mejoren la gestión y valoren el desempeño del servicio

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Toneladas de residuos generados
- Toneladas de residuos valorizados
- Kg de basura por habitante
- Días de recogida semanales de cada residuo
- Satisfacción ciudadana con el servicio de residuos
- Satisfacción ciudadana con el servicio de limpieza
- Índice de limpieza viaria
- Incidencias de limpieza resueltas en la vía pública

SERVICIO

- Pesajes de los diferentes productos recogidos
- Porcentaje de la población que dispone de servicios de recogida periódica de basuras
- Porcentaje de residuos sólidos que son reciclados
- Residuos sólidos recogidos per cápita
- Porcentaje de llenado de cubos de recogida selectiva
- Porcentaje de llenado de cubos de recogida orgánica
- Consumo diario de combustible
- Periodicidad mensual de la recogida de residuos
- Habitantes por punto de recogida
- Capacidad disponible de los contenedores por habitante al mes (litros)
- Porcentaje de población cubierta con el servicio de recogida orgánica
- Km recorridos en la recogida
- Habitantes por punto limpio móvil
- Porcentaje de utilización del punto limpio
- kg de residuos generados por habitante y año en el punto limpio
- % de la recogida selectiva sobre el total de recogida de residuos
- kg recogidos por habitante y año
- Porcentaje de residuos recogidos en centros comerciales respecto al total recogido
- Satisfacción general de la ciudadanía con el servicio prestado
- Toneladas de residuos recogidas por trabajador
- Gasto corriente en recogida de residuos por habitante (€)
- Gastos en campañas de sensibilización por habitante
- Gasto corriente en punto limpio móvil
- Porcentaje de ingresos por recuperación de selectiva sobre el gasto en gestión de recogida selectiva
- Índice de superficie de baldeo mixto en aceras y calzadas
- Índice de limpieza de aceras y calzadas
- Índice de limpieza de alcorques
- Índice de vaciado de papeleras
- Índice de presencia de pintadas
- Índice de longitud de baldeos mecánicos de calzadas
- Tasa de pintadas y grafiti limpiados en menos de 3 días
- Índice de presencia de pintadas y grafiti
- Tasa de recogida de muebles y enseres en menos de 24 horas
- Tasa de resolución de puntos negros en menos de 6 horas
- Índice de presencia de puntos negros

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Gestión de Residuos Sólidos y Limpieza (2/2)	Responsable	Francisco Sanchís

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se recomienda establecer convenios con las empresas concesionarias del servicio para reportar los datos necesarios para elaborar los indicadores de servicio y/o introducir tecnología que mejore el desempeño operativo
- Se recomienda introducir contratos que incentiven la introducción de tecnología, que permitan ahorros en la recogida de residuos urbanos y limpieza viaria y la mejora del desempeño operativo del servicio
- Se recomienda diseñar un cuadro de mando donde se pueda ver el funcionamiento del servicio y controlar la calidad
- Se pasará de rutas de recogida estáticas y predefinidas a rutas dinámicas optimizadas mediante dispositivos de control de llenado de contenedores y gestión de flotas de los vehículos de recogida.
- La limpieza viaria se transformará ya que se podrá controlar las flotas y obtener información en tiempo real de los ciudadanos

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir sensores de en los contenedores de basura, nos van a permitir conocer el estado de los mismos para recalcular en tiempo real las rutas de recogida o conocer el volumen de residuos y definir estrategias para reducir la producción de estos. Por otra parte nos permite introducir modelos de retribución variable al concesionario.
- ✓ **Financiero:** Se podrán redimensionar económicamente los contratos actuales y e introducir el pago basado en indicadores
- ✓ **Operativo:** El modelo operativo cambiará debido a que la recogida de residuos y la limpieza estará basada en unos estándares de calidad que se podrán controlar mediante sensores.
- ✓ **Legal**: Como los contratos con las diferentes empresas proveedoras del servicio están en vigor, se propone firmar convenios para reportar los datos del servicio relativos a la elaboración de indicadores o lanzar pilotos para introducir tecnología como sensores inteligentes o herramientas de gestión de flotas. Cuando expiren los contratos actuales, se recomienda introducir clausulas que obliguen a introducir tecnología y reportar datos. Además la retribución del concesionario del servicio ha estar basada en indicadores de calidad, para incentivar la mejora de la prestación del servicio y la innovación operativa. Se debe dar mas flexibilidad a los contratos e introducir asistencias tecnicas al control de calidad del servicio

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Playas (1/2)	Responsable	Concepción Ribes Cots

Objetivos de la Evolución

- Promocionar las playas de Valencia como uno de los principales activos turísticos de la ciudad
- Ofrecer información de alto valor añadido relacionados con las playas
- Conocer el numero de visitantes en tiempo real.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Satisfacción ciudadana con el servicio de playas
- Accidentes ocurridos en la playa
- Calidad de las aguas
- Número de banderas azules
- Número de certificados de calidad, accesibilidad, medioambiente y EMAS
- Visitantes a las playas

SERVICIO

- % cumplimiento del horario pactado y publicado anualmente en cartelería y Web municipal, acerca del servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios durante la temporada de baño.
- Nº de avisos en emergencias y urgencias con respuesta de primera asistencia de Cruz Roja en tiempo inferior a 4 minutos.
- Nº publicaciones en la página Web y cartelería, en el plazo máximo de 24 horas desde el recibí de los resultados de los análisis quincenales de la calidad del agua, durante la temporada de baño
- Nº de inspecciones realizadas semanalmente de los Kioscos instalados en la arena durante la temporada de baño.
- Nº publicaciones del estado del mar, según las condiciones metereológicas, presencia de plagas marinas etc, en la página Web municipal durante la temporada de baño.
- Nº iconos expuestos de código de conducta anualmente en las unidades de cartelería de las playas de Valencia, actualizados.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa, Cabanyal y Pinedo de la Norma UNE 187001 Q de calidad turística.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa y Cabanyal de la Norma ISO 14001 de Gestión Ambiental.
- Renovación o seguimiento anual de las certificaciones en las playas de Malva-rosa y Cabanyal de la Norma UNE 17001 de Accesibilidad universal.
- Seguimiento anual de la verificación del reglamento EMAS III en las playas de Malva-rosa,y Cabanyal.
- Nº de usuarios con discapacidad atendidos al año a través del Programa de ayuda al baño del discapacitado en las playa.
- % plazas de aparcamiento en la playa reservadas a personas con movilidad reducida.
- Nº inspecciones realizadas a la semana, en las postas sanitarias durante la temporada de baño.
- Nº muestras recogidas y analizadas a la semana, para el análisis microbiológico de la superficie de las duchas y lavapiés durante la temporada de baño.
- Nº muestras y análisis de arena para el análisis microbiológico de la calidad de la arena recogidas cada temporada de baño.
- Nº actividades desarrolladas a lo largo del año, de carácter medioambiental, de ejercicio físico, ocio o culturales, al año.
- % aumento de libros disponibles en las Bibliotecas de las playas (Bibliomar) anualmente.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Medio Ambiente

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Playas (2/2)	Responsable	Concepción Ribes Cots

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se recomienda introducir la tecnología necesaria para poder medir, controlar y predecir las visitas a la playa a través de cámaras o sistemas de conteo avanzado de visitantes
- Como resultado, se podrá realizar una mejor planificación de las actividades en la playa
- Evolucionar los sistemas que actualmente posee el servicio, como es la pagina web, la pagina en facebook, los codigos QR y el material audiovisual, hacia una aplicación móvil multiplataforma donde el ciudadano pueda acceder a información y servicios de las playas como son: noticias, webcam, geolocalización, realidad aumentada, agenda, clima por playa, acceso a redes sociales, accesibilidad, información turística e integración con otros servicios, principalmente transporte.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir sensores y sistemas que nos permita conocer los visitantes en tiempo real a la playa. Lanzamiento de una aplicación para teléfonos móviles en línea con las acciones que el servicio mantiene en este sentido para agrupar la información relativa a la playa como espacio natural y de ocio. Se podrá compartir la información con el resto de los servicios implicados en la gestión y mantenimiento de las playas
- ✓ **Operativo:** La Plataforma Smart City favorecerá la interoperabilidad de la información entre servicios. El servicio se verá beneficiado ya que mejorará la obtención de datos. El modelo de prestación se transformará hacia un modelo en el que las actividades se planificarán en función de los visitantes, u otro tipo de información municipal que se podrá conocer en tiempo real

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Patrimonio histórico y cultural	Responsable	Paula Delgado Hueso

Objetivos de la Evolución

- La tecnificación del Servicio, para en definitiva obtener un mayor rendimiento de las acciones que se llevan a cabo y la atracción de un mayor volumen de visitantes a los activos que gestiona.
- Un incremento en la accesibilidad a la información de los recursos culturales y turísticos del Servicio.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de actividades culturales (exposiciones, ciclos de conferencias, conciertos…) realizadas en los centros municipales de forma permanente o esporádica
- Nº de visitas a museos y monumentos al año (distinguiendo el nº de visitas a los museos municipales del nº de visitas a todos los museos de la ciudad)

SERVICIO

- Indicador de control de expedientes
- Promedio de visitas a cada uno de los museos de la Red por habitante frente al promedio de visitas al resto de museos (trimestralmente)
- % de servicios contratados sobre el total de servicios de Patrimonio Histórico y Cultural
- Salas de exposición por cada 1.000 habitantes

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se sugiere una mayor versatilidad de la página web que dispone el Servicio de Patrimonio Histórico y Cultural, por medio de la venta online de entradas. Además de ello, y en consonancia con el próximo lanzamiento de la aplicación móvil del Servicio con la información de los monumentos dependientes de Patrimonio Histórico, se propone, a largo plazo y cuando se amplíe al resto de recursos culturales, habilitar también la venta de entradas por este medio.
- Aunque ya se está en proceso de desarrollo, la presencia e inclusión de noticias en las Redes Sociales permitirá un incremento de las visitas a la batería de activos culturales gestionados. En esta línea, la introducción de un buzón de sugerencias en la página web también sería positivo para mejorar así la funcionalidad, ofreciendo una experiencia de mayor calidad y adaptada al visitante.
- También podría ser interesante la creación de un cuestionario de satisfacción que sería remitido vía e-mail posteriormente a la visita del turista o ciudadano (siempre y cuando este usuario se suscriba en la página web de museos y monumentos de Valencia o se descargue la aplicación).
- Por último, se propone la inclusión de los activos de este Servicio en la aplicación de “realidad aumentada” en el caso de que no estuviesen incluidos.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La incursión del Servicio de pleno en las nuevas tecnologías favorecerá la definición de unos objetivos, metas y acciones más claros y adaptados a la situación actual, mejorando así los retornos del Servicio (incremento de visitantes, impacto en medios, mayor conocimiento de la red de museos y monumentos, etc.).

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio | **Acción Cultural (1/2)**

Responsable | Francisca Tamarit Vallés

Objetivos de la Evolución

- Una gestión más ágil y eficaz de los trámites que se realizan y la documentación generada por el Servicio, por medio de herramientas que integren todas las bases de datos y donde se pueda incluir la documentación digitalizada.
- El desarrollo de acciones concretas para el incremento de las visitas a la Red de Bibliotecas, por medio de una mayor inmersión en las nuevas tecnologías y la evaluación del impacto en Redes Sociales.
- El acceso a información acerca de las actividades propuestas por medio de nuevas fórmulas de comunicación (aplicaciones móviles).

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de centros culturales municipales
- Nº de bibliotecas de acceso público por cada 100.000 habitantes
- Nº de usuarios del servicio de biblioteca al año
- Coste del servicio de biblioteca / Nº de usuarios
- Gasto en fondo documental por habitante
- % de población por grupos de edad que utilizaron determinados servicios en la red de bibliotecas
- Nº de usuarios registrados en la red de bibliotecas
- Nº de actividades culturales organizadas por el Servicio / 1.000 habitantes

SERVICIO

- Nº de usuarios del servicio de biblioteca al año
- Visitas a la web de la red de bibliotecas
- % de visitas que en su estancia en las bibliotecas se conectan a la red WIFI
- Ordenadores de uso público en bibliotecas conectados a internet
- % de contrataciones de servicios sobre el total de los servicios prestados por Acción Cultural
- % de documentos prestados por tipo de documentos
- Nº de exposiciones realizadas al año por el Servicio / 1.000 habitantes
- Nº de subvenciones y becas concedidas por el Servicio (por tipo) / 1.000 habitantes.
- Nº de premios literarios concedidos

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- De manera general, se propone el establecimiento de un Sistema Integral de gestión de todos los programas y bases de datos que gestiona el Servicio; esta plataforma proveería una serie de componentes específicos para cada uno de los programas (red de bibliotecas, obras, subvenciones y becas, premios, presupuestos, expedientes), con una alta capacidad de permeabilidad y adaptación a los nuevos requerimientos que se vayan desarrollando; de este modo, se mejorará el desempeño de las funciones del Servicio. En este Sistema podría incorporarse toda la documentación generada derivada de las actividades del Servicio, podrían extraerse estadísticas e informes y realizarse una planificación de tiempos, presupuesto, etc.
- Además de ello se sugiere la creación de una página web en la que se publique la Carta del Servicio y se integren los diversos espacios que gestiona: premios, becas, actividades culturales, exposiciones, jornadas, concursos, además de un enlace a la Red de Bibliotecas y a la Sede Electrónica para la tramitación de ciertos procedimientos de competencia del Servicio. Cabe decir que se procurará la evolución hacia la tramitación completa de todos los procedimientos incluidos, además de aquellos otros que actualmente no estén disponibles en la Sede.
- Para el caso concreto de la concesión de premios literarios, se recomienda la puesta en marcha de una aplicación descargable de la futura web del servicio de Acción Cultural que funcione como sistema de seguridad en el intercambio de datos. Esta aplicación estará disponible bilateralmente tanto para el optante al premio como para el Servicio, asegurando que la información sólo sea accesible para las personas que se desee. Permitirá controlar todas las copias existentes de las obras enviadas / recibidas, así como gestionar los permisos de acceso.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Acción Cultural (2/2)**	Responsable	Francisca Tamarit Vallés

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo) (Cont.)

- Se sugiere además la utilización de una tarjeta ciudadana para integrar el servicio de bibliotecas municipales y de centros culturales, además de otros servicios ofrecidos por el resto de las áreas del Ayuntamiento a las que aplique. La información podrá ser derivada al software anteriormente comentado para la posterior elaboración de estadísticas e informes.
- Por último, se plantea el lanzamiento de una aplicación para móviles de reserva online de libros.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Un mayor aprovechamiento de las herramientas disponibles y la utilización de otros dispositivos ya en uso mejorarán la actividad del Servicio, ya que se podrán ahorrar recursos en términos de tiempo. Además, podrán establecerse una serie de objetivos más acordes a la realidad a través del análisis de toda la información integrada en un mismo sistema y recogida de manera inteligente.
- ✓ **Operativo:** A través de la puesta en marcha de un software de integración se agilizará todo el mecanismo de procesos en la gestión de trámites. Por otro lado, la disposición de documentación digitalizada permitirá el aseguramiento de su disponibilidad y la pérdida o robo.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Cultura y Ocio / Patrimonio

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Fiestas y cultura popular	Responsable	Sonia Cano

Objetivos de la Evolución

- La inmersión en las Tecnologías de la Información y la Comunicación por medio de la creación de herramientas sencillas, que permitan la accesibilidad a la información que gestiona el Servicio, la participación y colaboración ciudadana.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nº de fiestas organizadas al año en la ciudad
- Gasto anual por habitante y por fiesta organizada

SERVICIO

- Nº visitantes a los cuatro museos mensual y anualmente
- Nº de organizadores promedio para cada fiesta (distinguiendo entre fiestas de corta duración o hasta una semana y fiestas de larga duración a partir de 15 días).
- Nº de días (medio) para cada fiesta organizada
- Nº de fiestas organizadas por cada 1.000 habitantes

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- En el marco de una mejora en la relación con el ciudadano y el visitante, se sugiere la elaboración de una página web propia con todas las actividades que se realicen, incluyéndose un link a la página web de las Fallas, además de información acerca de los museos que gestionan. Esta página incluiría las redes sociales y se realizarían también anuncios de las actividades a través de ellos.
- A parte de lo anterior, podría implementarse un sistema de participación de los ciudadanos en la organización de las fiestas (con foros abiertos, espacios de sugerencias, etc.).
- Por último y si resultase plausible, se incluiría la posibilidad de realizar el pago de la entrada a los museos del Arroz y Fallero por medio de la página web.
- Opcionalmente puede crearse un sistema de alerta de celebración de fiestas e información de los museos gestionados por el Servicio, además de incluirse en la aplicación móvil de realidad aumentada aquellas fiestas más significativas y los museos gestionados por el Servicio.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** En este caso se opta por fomentar la interacción bidireccional entre ciudadano y Servicio, implicando a éste y también al visitante en las experiencias de las fiestas valencianas. Además, esta nueva vía de información aumentará el conocimiento de los museos competencia del Ayuntamiento, con el consecuente incremento de visitas y repercusión en los medios.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Seguridad Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Policía Local	Responsable	Andrés Rabadán Cañada

Objetivos de la Evolución

- Respuesta y resolución eficiente y eficaz de cualquier tipo de suceso o incidente.
- La colaboración y compartición de información para la mejora del Servicio.
- Predicción de patrones y amenazas para la prevención de incidentes.
- Mejora de la transparencia en los servicios al ciudadano.
- Incorporación de indicadores de eficiencia y sostenibilidad en el cuadro de mandos integral.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD
- Nº de policías operativos por cada 1.000 habitantes
- Medios materiales inteligentes
- Nº de proyectos innovadores europeos puestos en marcha
- Antigüedad de las infraestructuras
- Nº de iniciativas tecnológicas al servicio de la seguridad ciudadana en el Servicio de PLV
- Grado de satisfacción del Servicio
- Detenidos cada 100.000 habitantes (PLV y PN)
- Delitos y faltas cada 100.000 habitantes (PLV y PN)

SERVICIO
- Indicador de tiempo de respuesta de teléfono. ITRT
- Indicador de llamadas abandonadas. ILLA
- Indicador de tiempo duración llamada. IDLL
- Indicador de nivel de servicio teléfono. INST
- Indicador de tiempo de asignación. ITA
- Indicador de tiempo de respuesta operativa. ITRO
- Indicador de tiempo de duración demanda. ITDD
- Indicador de ocupación de recursos. IOR
- Indicador de cobertura espacial de demanda. ICED
- Nº de actuaciones totales cada 100.000 habitantes
- Denuncias de tráfico cada 100.000 habitantes
- Accidentes de tráfico con víctimas cada 1.000 habitantes
- % de delitos y faltas resueltos con respecto al total (PLV).

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- En un escenario futuro, la Policía Local de Valencia prevé el desarrollo de un sistema de prevención y predicción del suceso por medio del análisis predictivo. Mediante la aplicación de análisis predictivo para los datos obtenidos de las diversas fuentes de monitorización, informes, etc., el Servicio puede anticipar acontecimientos e identificar los tipos de intervenciones necesarias y donde se necesita. El sistema proveerá de alertas instantáneas en tiempo real, búsqueda compuesta multisensorial, correlaciones cruzadas entre las cámaras y otros sensores, etc.
- Como objetivo a corto plazo, se contempla la dotación a todo el personal que realice trabajo de campo, de terminarles móviles input/output en tiempo real (Smartphone) que permitiesen el acceso remoto a expedientes u otros sistemas corporativos a demanda, a través de la cual también pudiese registrarse en tiempo real toda la información. En este sentido, sería interesante la integración en un mismo dispositivo del sistema TETRA y las funcionalidades de la PDA que actualmente son utilizadas por el Servicio.
- Finalmente, se ve necesario la creación de procesos de corresponsabilidad y feedback con el ciudadano (sistemas de reporte y de publicación de información) con el objetivo de aumentar la transparencia y la participación.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducción de un sistema único móvil que permita la interoperabilidad, el acceso a plataformas corporativas para recabar información así como para introducirla. Sistema de análisis predictivo por medio de análisis, prevención y predicción del suceso.
- ✓ **Financiero:** La evolución del Servicio está actualmente supeditada al 7º Programa Marco y, en un futuro, a los nuevos fondos europeos 2014-2020.

© 2015 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Calidad de Vida

Subárea(s): Seguridad Ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias (1/2)	Responsable	Tomás Asensio Martínez

Objetivos de la Evolución

- Desarrollar completamente el sistema de información y comunicaciones implementando un cambio a nivel organizativo y metodológico capaz de favorecer el sistema de procesos y así lograr su buen funcionamiento.
- Habilitar una serie de herramientas de apoyo que permitan agilizar la toma de decisiones, el tratamiento y análisis correcto de datos y la planificación de tiempos.
- Puesta en marcha de un sistema multicanal de interrelación con el ciudadano.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- % de emergencias atendidas y resueltas dentro del tiempo de respuesta establecido.
- Tiempo de respuesta de los servicios contra emergencias tras la primera llamada de socorro.
- Nº bomberos por cada 100.000 habitantes.
- Antigüedad de las infraestructuras.
- Nº de iniciativas tecnológicas.
- Medios materiales inteligentes.

SERVICIO

- Indicador de Servicios con tiempo de respuesta superior al establecido
- Indicador de Servicios anormalmente prolongados
- Indicador de Actividades desarrolladas
- Indicador de Informes técnicos pendientes de realizar
- Indicador de Partes de actuación pendientes de completar.
- Nº de servicios por tipología de servicio, periodicidad anual y semestral.
- Nº de servicios de incendio por origen del mismo, periodicidad anual y semestral.
- Nº de servicios por mes, anual.
- Nº de servicios por día de la semana, anual.

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- De manera puntual se sugieren mejoras en el SIISE de módulos nuevos, que por otro lado ya están en fase de implementación. En este sentido, sería recomendable la unificación completa de las diferentes secciones que hasta ahora trabajan de manera independiente. Se hace necesario también agregar una opción de estadísticas de business intelligence para todo el sistema, que aporte información contrastada de las distintas áreas, existiendo un flujo de información entre ellas.
- Se plantea la efectiva integración del Sistema de Soporte a la Emergencia en el que se gestionarán todas las comunicaciones y por ende todas las plataformas de comunicación relacionadas con la emergencia.
- Por otro lado, resulta imprescindible crear una serie de controles para la validación de datos de entrada y la automatización de este proceso, con el objetivo de que el sistema sea completamente fiable en su contenido, facilitándose así la toma de decisiones; también la definición de un sistema de mejora en los partes de actuación (con controles de validación), registrando y validando la forma en que se han resuelto las actuaciones, obteniendo así un repositorio histórico, que mejorará las decisiones a posteriori para casos similares y, por último, la implantación de un sistema integral para la planificación, gestión del tiempo y del correo electrónico.
- En el caso de la sección de Prevención de Incendios, se propone la informatización de ésta, tratando de digitalizar y telematizar la gestión de trámites e inspecciones, con el objetivo de una compartición de datos eficaz y sin pérdida de información; a tal efecto existen una serie de herramientas que pueden ser utilizadas a pie de calle y permiten la introducción de datos en el sistema, disponiéndose de ella a tiempo real.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Nombre Servicio	Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias (2/2)	Responsable	Tomás Asensio Martínez

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo) (Cont.)

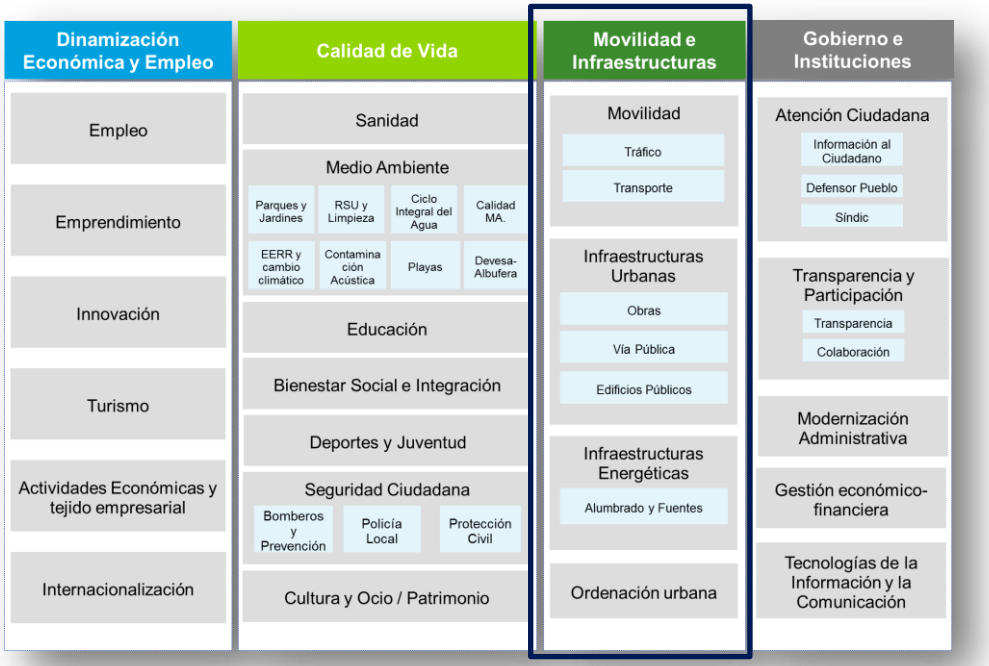
- Dentro del SSE se definirían una serie de herramientas para la evaluación de daños y la elaboración de planes de rehabilitación; estas herramientas podrían materializarse en un simulador de catástrofes e incidentes de menor envergadura y un módulo de seguimiento y consultas en el caso de que sea aplicable al Servicio (con informes de emergencias y acciones registradas, medios y recursos, elementos vulnerables y de riesgo, además de estadísticas de acciones, ejercicios y simulacros).
- Se propone además la preparación paulatina para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad; ésta iniciativa puede iniciarse creándose la carta de servicios de bomberos no solo globalmente, sino también para cada sección; también pueden ir definiéndose los objetivos y procedimientos más sencillos. La perspectiva de implantación del Sistema es a largo plazo.
- Finalmente se sugiere la creación de un sistema de interrelación con el ciudadano, por medio de la habilitación de una página web propia del Servicio donde se incluyesen las acciones formativas que se llevan a cabo, las charlas impartidas, calendario de próximas actividades, documentación relevante en cuanto a prevención de emergencias, informes anuales, actuaciones puntuales de relevancia (espacio de prensa), además de un buzón de quejas y sugerencias para que el ciudadano pueda aportar sus opiniones.

Implicaciones

- ✓ **Rol de la Tecnología:** la implementación de estas funcionalidades provocará el desarrollo completo del Servicio en cuanto a la integración de las nuevas tecnologías, favoreciendo de esta manera una gestión más eficiente de las acciones desempeñadas por Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias. En definitiva, la comunicación ágil y bidireccional, no solo entre secciones, sino también con el ciudadano, aumentará de manera notable el nivel de seguridad ciudadana y la satisfacción de éstos para con el Servicio.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Ordenación Urbana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Dirección General de Ordenación Urbanística (1/2)	Responsable	Florentina Pedrero

Objetivos de la Evolución

- Centralizar toda la información urbanística para dar acceso a los ciudadanos a través de sistemas GIS, sobre web.
- Mejorar la gestión del servicio aprovechando los nuevos recursos que la plataforma aporta.
- Obtener información de diversas fuentes que sirvan para planificar las diferentes actividades que desarrolla el servicio.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Grado de cumplimiento del PGOU
- Numero de nuevas viviendas de protección oficial

SERVICIO

- Grado de cumplimiento del PGOU
- Numero de nuevas viviendas de protección oficial
- Clasificación del Suelo (Urbano, Urbanizable, No urbanizable)
- Calificación del Suelo (Residencial, Industrial, Terciario y Sistemas Generales): Superficies actuales y evolución
- Superficies desarrolladas a través de Planes de Actuación Integrada (PAI) y otros instrumentos de desarrollo: con diferenciación entre uso público y privado
- Equipamientos públicos: superficie, porcentaje de cada tipo de equipamiento
- Espacios libres (parques y jardines): superficie, m²/habitante (actual y comparado con otros planes generales), por distritos, titularidad pública o privada, % que ya están obtenidos
- Equipamientos-Recreativos-Deportivos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Equipamientos-Educativos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Equipamientos-Culturales: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Equipamientos-Asistenciales: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Equipamientos-Administrativos: superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Equipamientos-Otros (transportes, servicios urbanos, infraestructuras,…): superficie, por distritos, titularidad, gestión (obtenido, a obtener mediante la Revisión PGOU, …), % respecto al resto de dotaciones
- Nº de Edificios, Viviendas y Garajes con licencia de construcción o primera ocupación por distritos
- Nº de edificios con rehabilitación parcial o total. A nivel de toda la ciudad o por distritos
- Precio medio de la vivienda: diferenciando nueva y de segunda mano. Comparativo con otras ciudades. A nivel ciudad y por códigos postales
- Datos de catastro: nº de parcelas, superficie (agrupado y por rangos), valor catastral (agrupados y por rangos)
- Bienes inmuebles según destino
- Viviendas por año de antigüedad (agrupado y por barrios)
- Nº de solares: número, superficie. Agrupado y por barrios
- Datos de viviendas: por tipo de vivienda, por régimen de tenencia, por nº de habitaciones, por rango de superficies. Agrupado y por distritos
- Tasa de suelo construido
- Extensión de los asentamientos informales en relación a la superficie total de la ciudad

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Ordenación Urbana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Dirección General de Ordenación Urbanística (2/2)	Responsable	Florentina Pedrero

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se implantará un mapa de la ciudad donde se recoja y se presente los diferentes espacios urbanos catalogados. En dicho mapa se reflejaran los diferentes equipamientos públicos de la ciudad, así como datos del catastro o cualquier otro relevante para la gestión urbanística

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Será la base de la transformación del servicio, para proporcionar datos tanto a los ciudadanos, como al propio servicio.
- ✓ **Operativo:** Se optimiza la información existente

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Urbanas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Coordinación de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras**

Responsable: Enrique Encarnación Tarazona

Objetivos de la Evolución

- Mejorar la gestión del servicio aprovechando los nuevos recursos que la plataforma aporta.
- Obtener información de diversas fuentes que sirvan para planificar las diferentes actividades de mantenimiento a desarrollar por el servicio

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Estado de conservación de calzada
- Estado de conservación del pavimento del carril bici
- Estado de conservación de las aceras
- Incidencias registradas en la vía pública
- Obras en ejecución
- Tiempo de resolución de incidencias en la vía pública
- Grado de ejecución presupuestaria

SERVICIO

- Grado de ejecución presupuestaria
- Licencias de zanjas y calicatas concedidas por OCOVAL
- Autorizaciones de ocupación de la via pública
- Autorización para la instalación de vallas publicitarias
- Número de bancos en aceras

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se implantara un mapa de la ciudad donde se recoja y se presente estado del pavimento, y el mobiliario urbano gestionado por el servicio (ej: Bancos). En dicho mapa se reflejaran las actuaciones que se han venido realizado a lo largo del tiempo, para identificar las incidencias repetitivas y actuar sobre ellas de una manera mas efectiva.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Será la base de la transformación del servicio, para proporcionar datos tanto a los ciudadanos, como al propio servicio. Para informar a los ciudadanos de lo que se ha hecho
- ✓ **Financiero:** Mejora del sistema de trabajo
- ✓ **Operativo:** Se optimiza la información existente
- ✓ **Legal:**

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Urbanas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Obras de Infraestructura	Responsable	José Manuel Izquierdo Silla

Objetivos de la Evolución

- Mejorar la gestión del servicio aprovechando los nuevos recursos que la plataforma aporta, para el control de las obras.
- Obtener información de diversas fuentes que sirvan para planificar las diferentes actividades de mantenimiento a desarrollar por el servicio

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD
- Obras de urbanización en ejecución
- Presupuesto anual destinado a obras de infraestructura

SERVICIO
- Informes solicitados a servicios existentes
- Proyectos de urbanización aprobados
- Firma de convenios con otras administraciones publicas o empresas
- Numero de informes de dotación de servicios

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se implantara un mapa de la ciudad donde se recoja y se presente las diferentes actuaciones que se han venido realizando en la ciudad. En dicho mapa se reflejaran las actuaciones que se han venido realizado a lo largo del tiempo.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Será la base de la transformación del servicio, para proporcionar datos tanto a los ciudadanos, como al propio servicio. Para informar a los ciudadanos de lo que se ha hecho
- ✓ **Financiero:** Mejora del sistema de trabajo.
- ✓ **Operativo:** Se optimiza la información existente

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Energéticas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales (1/2)**

Responsable: Teresa Hernández Briones

Objetivos de la Evolución

- Incentivar el ahorro energético de las instalaciones de iluminación (viaria túneles…).
- Promover nuevos modelos de contratación.
- Promover la introducción de nuevas tecnologías en el alumbrado público, tanto en la instalación como en la gestión.
- Reducir el gasto público en alumbrado
- Reducir la emisión de gases contaminantes debido al menor consumo eléctrico.
- Fomentar la participación ciudadana para adaptar el alumbrado a las necesidades de los ciudadanos

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Consumo eléctrico en alumbrado anual
- Consumo eléctrico por habitante y por km2 en alumbrado público
- Número de Incidencias en la red

SERVICIO

- Consumo mensual de energía eléctrica, tanto activa como reactiva
- Nº de averías gestionadas
- Potencia activa de cada punto de gestión
- Gasto energético actual por cuadro de control
- Potencia instalada respecto al número total de lámparas (W/lámpara)
- % de luminarias con contaminación lumínica respecto al número total de luminarias
- Número de Lámparas fundidas al mes
- % de tipos de lámparas respecto al número total
- % de luminarias de bajo consumo
- % de luminarias telegestionadas

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

Corto plazo

- Diseñar un cuadro de mando que recoja los indicadores anteriormente mencionados para controlar la calidad del servicio
- Destinar partidas presupuestarias municipales a la reposición de bombillas actuales por otras de bajo consumo. Estas partidas serán financiadas vía los ahorros que se vayan obteniendo como consecuencia de usar menos potencia.
- Estudiar las alternativas existentes para reducir el consumo en las instalaciones de iluminación de túneles
- Plan de estudio y captación de fondos económicos para realizar proyectos de análisis de necesidades energéticas
- Estudio de posibles fórmulas de inversión directa u otros esquemas de colaboración publico privada que incluya el mantenimiento o la gestión energética

Medio plazo

- Con los resultados obtenidos en los diferentes estudios realizados y teniendo en cuenta la vigencia de las posibles prorrogas de los contratos de mantenimiento, elegir la solución mas apropiada que optimice el consumo eléctrico y aumente la satisfacción ciudadana con el alumbrado público
- Se propone adicionalmente búsqueda de alianzas con socios financieros (BBVA, Deutsche Bank etc.) o pedir fondos europeos para sufragar el estudio de consultoría que determinará el modelo óptimo
- El estudio permitirá decidir la forma de actuar. Las mejores prácticas con las que se están consiguiendo ahorros son van enfocadas a la modificación y adecuación de los contratos actuales para convertirlos en contratos de gestión energética de larga duración que fomente la inversión en tecnología por parte de las empresas adjudicatarias (ESE):
  - ✓ Opción 1: Integrar la factura eléctrica y el mantenimiento de las luminarias
  - ✓ Opción 2: Pago de la inversión con los ahorros generados que se obitene al renovar el parque de luminarias

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Infraestructuras Energéticas

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Alumbrado Público y Fuentes Ornamentales (2/2)	Responsable	Teresa Hernandez Briones

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La introducción de luminarias de bajo consumo y mayor vida útil, además de sistemas de tele gestión hacen posible obtener el ahorro energético. Mediante sensores de luminosidad podemos introducir políticas de encendido y apagado en función de la luz natural.
- ✓ **Financiero:** Mediante nuevos modelos en los que la financiación la facilitan bancos u otras entidades oficiales de crédito se puede introducir tecnología que nos mejore el servicio. El modelo financiero, ha de estar soportado por Business Cases que nos validen la solución económica. Dentro de estos modelos se incluyen los gastos incurridos por parte del Ayuntamiento en el estudio o el diseño de nuevas formulas de contratación
- ✓ **Operativo:** Análogamente al modelo financiero se debe agrupar bajo un mismo servicio, el diseño, inversión, gestión energética y mantenimiento del alumbrado público.(Actualmente la compra de energía la realiza Servicios Centrales Técnicos).
- ✓ **Legal**: Se debe dar un soporte legal a los nuevos esquemas de prestación del servicio y proporcione la seguridad jurídica necesaria que incentive la concurrencia. La retribución del concesionario del servicio ha estar basada en indicadores de calidad, para incentivar la mejora de la prestación del servicio y la innovación operativa.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Empresa Municipal de Transporte (EMT)**

Responsable: Junta de Accionistas

Objetivos Generales

- Optimización de los costes del sistema de transporte.
- Integración con otros modos de transporte público, mejora de la intermodalidad.
- Sostenibilidad del sistema de transporte público

Objetivos de la Evolución Smart

- Acceso y publicación de información de manera transparente, para mejorar la calidad del servicio para el ciudadano (percepción y medición).
- Fomentar el uso de servicios telemáticos al ciudadano.

Indicadores Tecnológicos y Smart del Servicio

- Número de líneas: 58 líneas
- Longitud total de la red (km): 903
- Longitud media por línea (km):16
- Flota: 480 vehículos
- Tipo de combustible flota
- Número de vehículos por línea : 8
- Kilómetros recorridos: 20.708.099
- Horas coche: 1.637.151
- Amplitud media diaria: 12,65
- Viajes efectuados: 3.062.242
- Velocidad comercial: 12,53 km/h
- Viajeros transportados: 86.479.786
- Viajeros medios por línea: 1.491.031
- Viajeros x km: 4,18
- Número emplazamientos parada: 1.115
- Puntos de parada: 1.199
- Nº paradas con marquesina: 834
- Nº paradas con poste: 365
- Coste x km recorrido: 4,85
- Cose x viajero: 1,16
- Ingreso por viajero: 0,51
- Coste por vehículo anual: 209.271
- Coste por línea anual: 1.731.000

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

Información de otros servicios transversales de movilidad en coordinación con otros servicios existentes (Tráfico, Aparcamiento, FGC, Bicicletas) y otros servicios municipales (polideportivos, bibliotecas, bonoro, etc.) tanto para obtener información de manera coordinada e integrada como para tener la posibilidad de informar al usuario en tiempo real y con posibilidad de pago mediante sistema automático.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ Redes sociales para obtener información activa y en tiempo real tanto del usuario al servicio de control, como del servicio de control a la red de usuarios.
- ✓ Integración de la App de la EMT para Smartphone y Tablet dentro de una aplicación de movilidad integrada.
- ✓ Integración del motor de búsqueda de ruta WEB de la EMT dentro de una web de movilidad integrada
- ✓ Implantación de la SMART CARD con tecnología NFC o tarjeta sin contacto (donde estarán integrados todos los servicios ciudadanos existentes) para el pago de los distintos servicios municipales existentes: Abono transporte, identificación, sanitaria, crédito/debito, aparcamiento, biblioteca, polideportivos, donante, museos, etc. En este sentido será necesario la definición legal y operativamente del modo de pago y custodia legal de la tarjeta Smart
- ✓ Colaboración para un potencial servicio de Open Data.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Gestión del Tráfico, Circulación y Conservación**

Responsable: Jaime R. Benlloch Andreu

Objetivos Generales

- Reducción de la accidentalidad y aumento de la seguridad vial
- Información en tiempo real para el gestor y apoyo en planificación y ordenación.
- Optimización de los tiempos de viaje (flujos verdes).
- Mejora de la congestión en viario.
- Reducción de las externalidades (emisiones, ruido, etc.).

Objetivos de la Evolución Smart

- Obtener información sobre accidentalidad
- Obtener información sobre las estaciones de medición medioambiental
- Fomento de la movilidad eléctrica

Indicadores Tecnológicos e Indicadores Smart del Servicio

- Nº de cámaras de vigilancia existentes.
- Nº de detectores existentes en la red viaria.
- Nº de incidencias detectadas.
- Nº de semáforos con función dinámica
- Nº de entradas de información de redes sociales
- Nº de descargas de aplicación

- Parque de vehículos:476.546 vehículos
- Número de turismos: 356.266 turismos
- Índice de Motorización: 437 vehículos por cada 1.000 habitantes
- Número de accidentes: 6.638 accidentes de tráfico (2011)
- Número de víctimas: 3.617 víctimas (2011)
- Indicador de viario congestionado

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

Información de otros servicios transversales de movilidad en coordinación con otros servicios existentes (EMT, Aparcamiento, FGC, Bicicletas) y otros servicios municipales (medio ambiente, policía, jueces, emergencias, obras y mantenimiento, etc.) tanto para obtener información de manera coordinada e integrada como para tener la posibilidad de informar al usuario en tiempo real.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ Creación de una App para Smartphone y Tablet de información al ciudadano donde en tiempo real se le informará del estado del tráfico, y se podrá calcular las distintas rutas origen-destino teniendo en cuenta: el flujo de tráfico en tiempo real, las obras y calles cortadas. Con esta aplicación además se podría ofrecer diferentes rutas alternativas para cada ruta buscada, y tiempo estimado de recorrido en función de los flujos de tráfico, aviso y localización de incidencias.
- ✓ Integración de la App de tráfico para Smartphone y Tablet dentro de una aplicación de movilidad integrada.
- ✓ Mejora de la página WEB e integración de la misma dentro de una web de movilidad integrada, pudiendo ofrecer información al ciudadano donde en tiempo real se le informará del estado del tráfico, y se podrá calcular las distintas rutas origen-destino teniendo en cuenta: el flujo de tráfico en tiempo real, las obras y calles cortadas. Con esta aplicación además se podría ofrecer diferentes rutas alternativas para cada ruta buscada, y tiempo estimado de recorrido en función de los flujos de tráfico, aviso y localización de incidencias.
- ✓ Colaboración para un potencial servicio de Open Data.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Estacionamiento Regulado (1/2)**

Responsable: Jaime R. Benlloch Andreu

Objetivos Generales

- Gestión del espacio público urbano
- Ajuste de la demanda/oferta de aparcamiento
- Mejora de la ocupación del espacio público (reducción de la ilegalidad)

Objetivos de la Evolución

- Mayor disponibilidad del número de plazas existente
- Posibilidad de control dinámico de precios en función de las emisiones
- Control sobre la recaudación-transparencia concesionario-administración
- Eficiencia del servicio
- Mejora de la Información al usuario

Indicadores Tecnológicos e Indicadores Smart del Servicio

- Nº de sensores instalados
- Nº de descargas de aplicación
- Nº de parquímetros
- Nº de empleados
- Ingresos del sistema
- Costes de explotación
- % de impagos

- Nº de plazas ofertadas y tipología: 5970 plazas, 8.337 plazas de rotación y 633 plazas de residentes
- Nº de plazas por vigilante: 120 plazas por vigilante
- Índice de motorización: 437 vehículos/1.000 habitantes

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

Información de otros servicios transversales de movilidad en coordinación con otros servicios existentes (EMT, Aparcamiento, FGC, Bicicletas) y otros servicios municipales (medio ambiente, policía, jueces, emergencias, obras y mantenimiento, etc.) tanto para obtener información de manera coordinada e integrada como para tener la posibilidad de informar al usuario en tiempo real.
Ante una potencial ampliación del sistema de aparcamiento regulado se pueden introducir herramientas Smart para la mejor gestión de este servicio.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

✓ Implantación de una herramienta de aparcamiento inteligente. Dicha herramienta está formada por cuatro bloques diferenciados:

- Herramienta para el usuario: Aplicación para Smartphone y Tablet que indica la localización de las plazas libres, tanto de aparcamiento regulado como de otros servicios de aparcamiento existentes y su localización; la duración del estacionamiento, información sobre las distintas tarifas y modalidades de pago y con posibilidad de hacer el pago a través del teléfono móvil.
- Herramienta para el gestor: Obtención y proceso de los datos para analizar estadísticas de aparcamiento, por periodos horarios, por tipo de día, etc que permite la toma de decisiones sobre gestión de precios, optimización de ingresos, etc.
- Herramienta de vigilancia y control del sistema: Aumenta la productividad y la eficiencia a la hora de la vigilancia y control de los aparcamientos regulados indicando aquellos vehículos que están mal estacionados y el inicio de infracciones y multas referentes al aparcamiento.
- Herramienta para los proveedores de estacionamiento: para gestionar y actualizar la base de estacionamiento de integración instantánea con la herramienta para usuarios.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Nombre Servicio	Estacionamiento Regulado (2/2)	Responsable	Jaime R. Benlloch Andreu

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal) Continuación.

Para la implantación de esta herramienta es necesario tener en cuenta:

- Instalación de sensores de aparcamiento que detectan la ocupación
- Integración de la forma de pago entre parquímetros y móviles
- Instalación de repetidores y “gateways”.

Las ventajas de este sistema son, aumento del pago del estacionamiento por parte de usuarios, aumento de la ocupación de las plazas, aumento de los ingresos por sanción, mejora de la eficiencia de los recursos de supervisión, mejora de la política de precios del estacionamiento, e impacto socioeconómico y ecológico en la ciudad, el usuario del aparcamiento paga solo por el tiempo que esta estacionado, lo que se traduce en la satisfacción del cliente, también se reduce el tiempo en la búsqueda de estacionamiento.
Con este sistema además es posible conocer la demanda real en las distintas zonas de la ciudad en cualquier periodo horario, conocer las zonas con mayores infracciones, las zonas con mayor saturación de vehículos, etc.

- ✓ Creación de una aplicación para Smartphone y otros soportes que permita localizar las plazas de aparcamientos libres, que indique camino óptimo hasta aparcamiento subterráneos libres y cercanos en lugar de destino del viaje, que mida el tiempo del estacionamiento y nos informe acerca de las tarifas de las distintas opciones de aparcamiento existentes.
- ✓ Integración de la aplicación para usuarios del aparcamiento en una aplicación de movilidad integrada
- ✓ Implantación de la SMART CARD con tecnología NFC o tarjeta sin contacto (donde estarán integrados todos los servicios ciudadanos existentes) para el pago de los distintos servicios municipales existentes: Abono transporte, identificación, sanitaria, crédito/debito, aparcamiento, biblioteca, polideportivos, donante, museos, etc. En este sentido será necesario la definición legal y operativamente del modo de pago y custodia legal de la tarjeta Smart
- ✓ Concurso para el nuevo contrato del servicio de aparcamiento entre la operadora y la administración en el formato que se considere adecuado.
- ✓ Colaboración para un potencial servicio de Open Data

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Movilidad e Infraestructuras

Subárea(s): Movilidad

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Bicicletas Públicas, Valenbisi**

Responsable: Jaime R. Benlloch Andreu

Objetivos Generales

- Recuperación del espacio público para los ciudadanos
- Entorno urbano más amable
- Fomento de la intemodalidad entre los distintos modos de transporte existentes

Objetivos de la Evolución

- Control del sistema de bicicletas públicas
- Detección de incidencias del sistema
- Optimización del sistema de bicicletas públicas

Indicadores Tecnológicos e Indicadores Smart del Servicio

- Nº de bicicletas existentes: 2.800
- Nº de bases del sistema: 300 Nº de usuarios del sistema: 112.000
- Distancia entre bases del sistema: 250-300 metros

- Nº de usuarios por bicicleta: 7,7
- Nº de incidencias del sistema

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

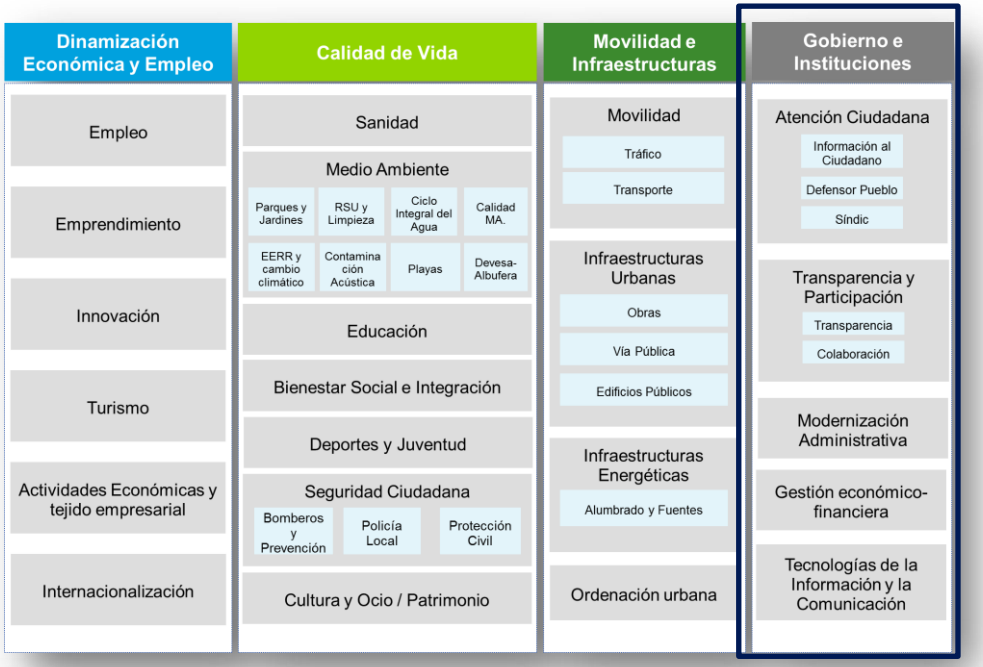
Servicios transversales en coordinación con otros servicios existentes de movilidad (EMT, Aparcamiento, Tráfico, FGC, y otros servicios (medioambiente, polideportivos, obras y mantenimiento, etc.) tanto para obtener información de manera coordinada e integrada como para tener la posibilidad de informar al usuario en tiempo real sobre el funcionamiento del servicio.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ Mejora de la WEB con información al usuario de los carriles-bici municipales, y de la ubicación de las bases y el número de bicicletas disponibles o incidencias asociadas, en ellas. Integración de dicha web dentro de una web de movilidad integrada.
- ✓ Creación de una App para Smartphone y otro tipo de soportes que permita informar al usuario de los carriles-bici municipales, y de la ubicación de las bases y el número de bicicletas disponibles o incidencias asociadas, en ellas. Integración de dicha App dentro de una App de movilidad integrada.
- ✓ Implantación de la SMART CARD con tecnología NFC o tarjeta sin contacto (donde estarán integrados todos los servicios ciudadanos existentes) para el pago de los distintos servicios municipales existentes: Abono transporte, identificación, sanitaria, crédito/debito, aparcamiento, biblioteca, polideportivos, donante, museos, etc. En este sentido será necesario la definición legal y operativamente del modo de pago y custodia legal de la tarjeta Smart
- ✓ Colaboración para un potencial servicio de Open Data

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones



© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Dirección de Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspección	Responsable	Esmeralda Orero Prado

Objetivos de la Evolución

- Mejorar la gestión del servicio aprovechando los nuevos recursos que la plataforma aporta, para la gestión de la concesión de títulos habilitantes, licencias con contenido urbanístico y servir de soporte para el servicio de inspección
- Obtener información de diversas fuentes que sirvan para planificar las diferentes actividades que desarrolla el servicio
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos administrativos, simplificando los procesos e impulsando la celeridad administrativa.
- Conseguir que sean los ciudadanos los que hagan de forma sencilla y amigable gran parte de sus propios trámites.

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano.
- Se utilizaran modelos 3D que permitan gestionar una realidad que no es capturada adecuadamente por los sistemas de representación gráfica que dispone en la actualidad el Ayuntamiento y que una plataforma Smart City permite.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Plazo medio de emisión de informes urbanísticos y técnicos
- Nº de declaraciones responsables de obras solicitadas

SERVICIO

- Nº de declaraciones responsables de obras solicitadas
- Nº de declaraciones responsables de apertura solicitadas/concedidas
- Nº de licencias solicitadas/concedidas
- Plazo medio de emisión de informes urbanísticos y técnicos
- Plazo medio para girar visita de inspección
- Nº de expedientes generados / finalizados
- Indicador que mide las peticiones de licencias que se presentan correctamente
- Indicador que mide el período de tiempo que se tarda en confeccionar un informe técnico
- Indicador que mide el plazo de concesión de la licencia de obras
- Indicador que mide el plazo de concesión de la licencia de ocupación
- Indicador que mide el plazo de concesión de la licencia de intervención
- Indicador que mide el plazo medio de emisión de informes técnicos
- Indicador que mide el plazo de emisión de informes por otros servicios implicados

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Será la base de la transformación del servicio, para proporcionar datos tanto a los ciudadanos, como al propio servicio.
- ✓ **Operativo:** Se optimiza la información existente y se facilita la gestión de los integrantes de la dirección general.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Transparencia y Participación / Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio **Oficina de Estadística (1/2)**

Responsable Carmiña Moya

Objetivos de la Evolución

- Integrar el Banco de Datos Estadísticos dentro de la plataforma municipal de datos abiertos (Open Data).
- Facilitar el acceso de los ciudadanos/as a los datos estadísticos desde cualquier plataforma o sistema operativo; mediante la creación de un frontal Web de acceso al Banco de Datos Estadísticos, desde diferentes dispositivos.
- Difundir la información estadística en diferentes formatos, incluyendo formatos abiertos y reutilizables por la ciudadanía.
- Estudiar nuevas fuentes de información, como son sensores, teléfonos móviles, etc., en su posible aplicación en la producción estadística .
- Participar en las futuras iniciativas TICs impulsadas desde el Ayuntamiento que potencien la transparencia de la Administración.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Control mensual de accesos a la Página Web
- Grado de cumplimiento de las actividades definidas en el plan valenciano de estadística
- Publicaciones estadísticas realizadas por el servicio

SERVICIO

- Número de fuentes estadísticas consultadas
- Grado de cumplimiento de las actividades definidas en el plan valenciano de estadística
- Número de informes solicitados por otros servicios o administraciones
- Numero de informes solicitados por particulares o empresas
- Numero de visitas recibidas a la web del servicio
- Seguimiento del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual
- Seguimiento del cumplimiento del Calendario de publicaciones.
- Seguimiento del cumplimiento de las operaciones incluidas en el Catálogo de Operaciones de las Administraciones Públicas valencianas y del Plan Estadístico de la Comunidad Valenciana
- Control mensual de accesos a la Página Web
- Cómputo del número de solicitudes, quejas y sugerencias
- Cálculo periódico de indicadores relativos a los tiempos empleados en la respuesta a las solicitudes y sugerencias
- Número de nuevas series estadísticas recopiladas o producidas.
- Identificación y análisis permanente de los puntos débiles detectados para el diseño e implantación de las estrategias de mejora oportunas.

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se completará el proyecto del Banco de Datos Estadísticos, que permita a la ciudadanía acceder a toda la información estadística disponible en el servicio siguiendo las buenas prácticas de Open Data y respetando la legislación en materia de protección de datos y secreto estadístico.
- El servicio estudiará la posibilidad de obtener información de sensores, dispositivos móviles y redes sociales.
- La pagina web del servicio será mas social, dando la posibilidad de enviar alertas y que los ciudadanos puedan valorar el contenido de la web.
- La implementación de las nuevas herramientas de TICs (Business Intelligence; Data Mining y MOLAP) en el proceso de producción estadístico incrementará la eficiencia y la productividad del servicio; repercutiendo en una mayor calidad de los datos y por tanto una mayor utilidad para los usuarios/as.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Transparencia y Participación / Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Oficina de Estadística (2/2)	Responsable	Carmiña Moya

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Permitirá obtener mas información de los ciudadanos y que éstos puedan acceder a la información estadística desde cualquier dispositivo . Debido a que los datos van creciendo exponencialmente, se recomienda dotar de herramientas de procesado de datos masivos con alto rendimiento. Se recomienda el uso de herramientas de Social Analytics para dar tratamiento estadístico a la información presente en las redes sociales.
- ✓ **Operativo:** La Plataforma Smart City favorecerá la interoperabilidad de la información entre servicios. El servicio de estadística se verá beneficiado ya que mejorará la obtención de datos.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Servicio 010	Responsable	Antonio Daniel Carmena

Objetivos de la Evolución

- Establecer canales adicionales al canal telefónico para que los ciudadanos puedan acceder al servicio.
- El objetivo es mejorar el acceso ciudadano al servicio.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD
- Numero de llamadas atendidas
- Llamadas atendidas por hora
- Incidencias resueltas
- Numero de consultas realizadas vía redes sociales

SERVICIO
- Número de llamadas
- Duración de las llamadas
- Estimación anual de llamadas
- Perfil horario
- Numero de consultas realizadas vía redes sociales
- Numero de consultas resueltas vía redes sociales

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Los ciudadanos accederán a la información tanto por vía telefónica como se realiza en la actualidad, como a través de las redes sociales. Esto permitirá que si por ejemplo un ciudadano realiza una consulta al servicio vía twitter y ésta es contestada por el servicio 010, esta queda disponible para que otro ciudadano que tenga la misma consulta pueda leer la respuesta directamente en cualquier momento del día.
- Los operadores telefónicos actuales podrán contestar vía redes sociales desde sus puestos de trabajo actuales.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** El acceso ciudadano a través de redes sociales proporcionará información de primera mano del ayuntamiento a través del servicio de información 010, consiguiendo llegar mas fácilmente a los ciudadanos
- ✓ **Financiero:** Se podrá redimensionar los contratos, en función de los resultados obtenidos ampliando los canales de acceso a los ciudadanos
- ✓ **Operativo:** Incrementar las eficiencias debido a que la información esta disponible a los ciudadanos en las redes sociales.
- ✓ **Legal**: Introducir retribución variable al concesionario del servicio en función de la calidad del servicio en la próxima licitación. Se debe dar un soporte legal adecuado que proporcione la seguridad jurídica necesaria que incentive la concurrencia.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	**Of. Suger. quejas y rec. y relac. con el D.P. y S.G.**	Responsable	Margarita Miquel Cubels

Objetivos de la Evolución

- La agilización de las tramitaciones que realiza el Servicio.
- Aumentar la satisfacción ciudadana por medio de una mayor participación y respuesta lo más rápida posible a sus sugerencias, quejas o reclamaciones.
- Mejorar la calidad de los procesos llevados a cabo y la comunicación con el resto de Servicios con los que tienen relación.

Indicadores Smart del Servicio

ALCALDÍA

- Número de quejas anuales
- Nº de quejas presentadas por la ciudadanía y respondidas
- Nº de quejas resueltas
- Numero de quejas por servicio
- Valoración ciudadana de los servicios que ofrece el Ayuntamiento

SERVICIO

- Tiempo de remisión respuesta
- Sugerencias y Reclamaciones por tema

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se sugiere el lanzamiento de una aplicación móvil que permita al ciudadano el reporte de incidencias, sugerencias y quejas en relación con la vía pública u otros aspectos.
- Por otro lado, se ve necesaria la creación de un cuadro de mandos integral de indicadores del Servicio para poder medir la calidad de éste y proponer acciones de mejora en caso de que no se alcancen los objetivos establecidos.
- Finalmente se propone la creación de un Gestor Documental que englobe todas las herramientas de procesamiento de datos y que permita la interoperabilidad para la gestión de procesos administrativos. Este Gestor Documental tendrá las funciones de manejo de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones) con el correspondiente seguimiento del procesos (desde su apertura, el estado de tramitación, la derivación o no a otros Servicios), llevará a cabo además tareas de reporting así como de documentación adecuada de las acciones realizadas en todo momento. Entre sus funciones básicas destacar la gestión de notificaciones, la gestión de incidencias con categorización, la clasificación y la documentación de soluciones. Todo ello con el objetivo de mejorar la planificación de las acciones y así conseguir reducir el tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La implantación de un gestor documental fomentará la optimización de los recursos disponibles, concluyendo en una mejora en la prestación del Servicio. En cuanto al desarrollo de la aplicación móvil (opcional), se facilitará la relación entre el ciudadano y la oficina, aumentando la satisfacción de este al disponer de múltiples vías de denuncia posibles.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Descentralización y Participación Ciudadana (1/2)**

Responsable: Teresa Mínguez Manzano

Objetivos de la Evolución

- La prestación de un Servicio de atención al ciudadano lo más completo posible, por medio de la inclusión de las nuevas tecnologías.
- El aumento de la participación ciudadana con la apertura de nuevos canales de comunicación y relación.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- % de expedientes que llegan a obtener resolución a tiempo
- % de personas que resultan atendidas antes de transcurridos diez minutos desde que llegan a una Junta Municipal.
- Promedio de atendidos al día en las Juntas de Distrito.

SERVICIO

- Nº de expedientes anuales.
- Nº de solicitudes presentadas en registro.
- Nº de expedientes que se finalizan en el año.
- % de expedientes que llegan a obtener resolución a tiempo.
- % de comunicaciones a otros Servicios municipales.
- % de requerimientos que se deben efectuar con carácter posterior a la presentación de la solicitud.
- Nº de expedientes que se resuelven antes de un mes desde la solicitud.
- % de expedientes en los que se les pide un requerimiento inmediato (tiempo limitado) de documentación adicional con la presentación de la solicitud
- Recursos humanos en cada Junta de Distrito.
- Promedio de atendidos al día por persona del Servicio y por Junta de Distrito.

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Sería conveniente la puesta en marcha del sistema común que se está implementando en la actualidad (PIAE) y que integrará todas las bases de datos y el software utilizado por el Servicio, centralizando de esta forma toda la información que gestiona. El sistema podría disponer de un cuadro de mandos integral con todos los indicadores apuntados anteriormente, desde donde pudiesen extraerse conclusiones, acciones de mejora y nuevos objetivos: en definitiva, para un mayor control de la calidad del Servicio. Este cuadro de mandos se integrará en la Plataforma Smart City.

- También podría crearse una capa en el SIG municipal que incluyese toda la información referente al registro de actividades que se llevan a cabo desde el Servicio de Actividades y el Servicio de Descentralización, con el estado en el que se encuentran, fechas de renovación, etc. Actualmente esta aplicación está en proceso de aplicación e integración con la PIAE. La aplicación podría estar disponible así no solo para estos Servicios, sino para todos aquellos que participan en el procedimiento y a nivel de consulta para todo el Ayuntamiento, esto si, observando el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

- Como otro de los objetivos, se sugiere el establecimiento de un servicio multicanal, que permita la atención distribuida y consiga racionalizar los recursos disponibles. Este servicio constaría de varios segmentos:
  - La tramitación completa telemática de los procedimientos ya incluidos en la Sede electrónica y de otros que resultan competencia de la Delegación de Descentralización y Participación Ciudadana. Todo ello dependiente en todo caso del Servicio de Sociedad de la Información.
  - La creación de quioscos de información, desde los que se podrán realizar ciertos trámites, incluyendo la posibilidad de pagar determinados tributos.
  - La posibilidad de crear oficinas integrales, convirtiendo a las Juntas de Distrito en oficinas de atención para la gestión de múltiples trámites y con multidisciplinariedad entre secciones.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Nombre Servicio	Descentralización y Participación Ciudadana (2/2)	Responsable	Teresa Mínguez Manzano

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo) (Cont.)

- Por último, la puesta en marcha de una aplicación para móviles que recoja las inquietudes de los ciudadanos. Esta aplicación permitiría la autogestión de la participación ciudadana, aumentará la transparencia en la gestión municipal, proporcionaría estadísticas de satisfacción ciudadana y registraría y notificaría las contestaciones de las Juntas de Distrito. Cabe comentar que debería definirse de manera exhaustiva el método de canalización y el sistema de respuesta, ya que las Juntas de Distrito no son órganos descentralizados y debe existir consenso en la Corporación.

- Finalmente, la creación de las Cartas de Servicios para Descentralización y Participación Ciudadana y también para las Juntas de Distrito sería el último paso, más evolucionado, en el que se generaría un control total del desempeño de cada una de ellas, por medio de la comunicación al ciudadano de los servicios que ofrecen y en qué condiciones, la definición de una serie de objetivos a alcanzar, la propuesta de la misión, visión y valores y la evaluación continua. No obstante, la redacción y publicación de las Cartas de Servicio se contemplaría en un escenario a medio plazo, ya que resulta complicada la definición de los servicios de Descentralización y Participación Ciudadana y sus Juntas.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La evolución de Descentralización y Participación Ciudadana a través de la utilización de un sistema adaptado a sus necesidades, viable y con múltiples funcionalidades, además del desarrollo de nuevas herramientas (atención multicanal) de carácter tecnológico de interlocución con el ciudadano, incrementarán la calidad del servicio prestado y el ahorro en tiempo y costes.
- ✓ **Operativo:** En el caso de que pudiese resultar viable la conversión de las Juntas de Distrito en oficinas integrales, la calidad de los servicios prestados aumentaría notablemente, además de que se conseguiría una agilización en los tiempos de tramitación; este caso también es aplicable al emplazamiento de quioscos a pie de calle.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana / Modernización Administrativa

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio: **Sociedad de la Información (1/2)**

Responsable: Rafael Bellver Sáez

Objetivos de la Evolución

- Dotar al Ayuntamiento de Valencia de herramientas que permitan mejorar la atención al ciudadano, la prestación de servicios, la participación y la información que se le ofrece.
- Ofrecer una homogeneidad en los servicios que se prestan y una mayor calidad en la resolución de las consultas de los ciudadanos.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Nivel de accesibilidad a información a través de la web
- Grado de transparencia del Ayuntamiento
- Número de indicadores de transparencia elaborados, medidos y publicados
- Promedio de atendidos al día en las OAC
- % de procedimientos adaptados a la Ley 11/2007 (OBSAE)
- Visitas mensuales a la web municipal

SERVICIO

- Consultas de Información General en las Oficinas de Atención
- Instancias registradas en Registros de Entrada
- Facturas registradas en Registro de Facturas
- Documentos registrados en Registro de Salida
- Atenciones personales realizadas en las Oficinas de Atención
- Atenciones telefónicas realizadas en las Oficinas de Atención
- Volumen de Certificados Digitales gestionados
- Nº solicitudes de información web

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se propone, como primer paso, la puesta en marcha de un portal de “Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía”, en el que se describan las distintas vías de relación con el ciudadano y que integre tanto acceso a la Sede Electrónica, información acerca del 010, así como las oficinas de atención al ciudadano (incluyéndose la correspondiente carta de servicios de cada una). En este portal se ofrecería información también de las oficinas de las Juntas Municipales. Además de ello, existiría un enlace a un buzón de quejas y sugerencias y la descarga de una aplicación que permitiría la denuncia de incidencias en la vía pública.
- Particularmente, las mejoras en la atención multicanal que gestiona el servicio de Sociedad de la Información serían las siguientes:
  - En el caso de la Sede Electrónica, debe alcanzarse un grado de madurez máximo tal que permita la tramitación completa por vía telemática de todos los procedimientos, siendo una prioridad la mejora de los inicios de tramitación.
  - La implantación de la gestión global de solicitudes e incidencias a través de la web, con control de respuestas y análisis de resultados.
  - A medio plazo, se propone la evolución de las oficinas de atención al ciudadano hacia un modelo de atención integral, que realice la gestión directa e independiente de las funciones que lleve a cabo, donde cada uno de los departamentos no dependa de un Servicio en concreto. En este sentido se debería realizar una labor de reformulación de los procedimientos actuales por cada uno de los Servicios.
- También se sugiere la creación de un portal de transparencia en la web del Ayto. que permita ofrecer de una forma estructurada y accesible de toda la información relacionada con la planificación y la gestión de la actividad municipal. Este portal contará con información institucional y organizativa, con información económico-financiera, con un apartado de relación con la ciudadanía y otro de planificación. Incluirá además un foro o espacio de participación ciudadana, que sirva como herramienta de comunicación y debate y el acceso desde la página web al Sistema SIG municipal, en el que se recoge toda la información disponible del Ayuntamiento acerca de la ciudad.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Atención ciudadana / Modernización Administrativa

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Sociedad de la Información (2/2)	Responsable	Rafael Bellver Sáez

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** La habilitación de herramientas que permitan la atención multicanal efectiva y la difusión de información del consistorio, incrementarán la calidad del servicio prestado, el ahorro en tiempo y costes y la homogeneización de toda los datos generados.
- ✓ **Operativo:** La implantación efectiva de un sistema multicanal tendría como resultado una agilización en los tiempos de tramitación. La existencia de un portal de transparencia mejorará la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a la gestión de la ciudad y la gestión interna del Ayuntamiento de Valencia.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Modernización Administrativa / TIC

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Tecnologías de la Información y la Comunicación (1/2)	Responsable	Ramón Ferri

Objetivos de la Evolución

- La evolución está enfocada a un mayor liderazgo y protagonismo del SERTIC ya que se configura como el Servicio único para la dotación de todo tipo de tecnologías al resto de los Servicios, siendo éstos consumidores constantes de los recursos de SERTIC. Por ello, entre sus actividades se encuentran la continuación y finalización de los proyectos ya comenzados en el marco de las nuevas tecnologías, así como el desarrollo y puesta en marcha de las diferentes soluciones Smart para los demás Servicios del Ayuntamiento. SERTIC, en particular, implementará y habilitará diferentes infraestructuras corporativas de interoperabilidad e intercambio de información, que se consolidarán en un modelo de soluciones corporativas.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- % del gasto del Ayuntamiento en TICs sobre el total del presupuesto
- Servicios públicos telemáticos disponibles
- Número de sistemas corporativos en SerTIC
- Número de usuarios de los sistemas corporativos
- Número de accesos a los sistemas corporativos
- Grado de accesibilidad por los Servicios a los sistemas corporativos
- % de ciudadanos que utilizan firma digital
- % de empresas que utilizan firma digital
- Grado de interoperabilidad entre los Servicios
- Nº de trámites con el ayuntamiento que la ciudadanía puede realizar vía Sede Electrónica
- Tiempo medio de resolución de los trámites en la Sede Electrónica
- Tiempo medio de espera de la ciudadanía para la resolución de las consultas en la Sede Electrónica
- Número medio de visitantes a la Sede Electrónica / a la Oficina Virtual
- % de tramitaciones telemáticas frente a presenciales (ciudadanos)
- % de tramitaciones telemáticas frente a presenciales (empresas)
- Nivel de desarrollo de la Administración Electrónica (basado en la evaluación de 20 servicios) (OBSAE)
- % ciudadanos de 18 años y más satisfechos o muy satisfechos con los servicios de AE del Ayuntamiento (OBSAE)

SERVICIO

- Número de conexiones a Internet por cada 100.000 habitantes
- % de uso de la plataforma interna de consulta de datos del ciudadano por el gestor (en SerTIC)
- Número de Servicios del Ayuntamiento con acceso a la plataforma interna de consulta de datos
- % de uso de la carpeta del ciudadano (utilización del ciudadano de notificaciones telemáticas frente a presenciales u otro tipo)
- Tiempo medio de respuesta por el gestor en la carpeta del ciudadano (notificación telemática)
- Accesos autenticados a los servicios de la Sede (con DNIe, con ACCV) a la Sede Electrónica / a la Oficina Virtual
- Número de instancias presentadas por tipo a la Sede Electrónica / a la Oficina Virtual
- Número de procedimientos iniciados a la Sede Electrónica / a la Oficina Virtual
- Certificados de empadronamiento emitidos a la Sede Electrónica / a la Oficina Virtual
- Nuevos usuarios registrados en la Sede Electrónica / la Oficina Virtual
- Accesos a la oficina virtual tributaria (OVT), autenticados / intentos de pago
- Número de notificaciones de la dirección vial electrónica de la DGV (DEV)
- Duración media de las visitas a la Sede Electrónica
- Número de inicios de procedimientos más solicitados utilizando la Sede
- % de utilización de cada sistema operativo para el acceso (Windows, Macintosh, Linux)
- % de utilización de cada navegador para el acceso (Chrome, Mozilla, Safari, Explorer)
- % de servicios contratados sobre el total de servicios que ofrece el SERTIC
- Recursos humanos destinados para cada servicio del SERTIC

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Modernización Administrativa / TIC

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Tecnologías de la Información y la Comunicación (2/2)	Responsable	Ramón Ferri

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Se plantea, primeramente, el avance en la Plataforma Tecnológica de Integración y su utilización por parte de cada uno de los Servicios para el intercambio de información. Esta plataforma integraría a su vez un sistema de movilidad de procesos para la consulta remota de expedientes de ciertos Servicios que así lo demanden (como Policía o Sanidad).
- También se propone el desarrollo de la Plataforma Valencia Inteligente que será dotada de información por medio del SERTIC desde las bases de datos de los distintos servicios. Dentro de esta plataforma existirá un módulo GIS en el que se articulará su información para su apertura al ciudadano.
- Por otro lado, se sugiere el desarrollo e implantación completos de la Plataforma Integral de Administración Electrónica, a la que tengan acceso todos los Servicios. Esta Plataforma incluiría, además de otras aplicaciones identificadas por SERTIC, un gestor documental único que permitiría la interoperabilidad y la uniformidad de los documentos generados y recopilados, además de integrar la figura del expediente electrónico, que sustituiría a la tradicional clasificación y archivo en papel, y desde el se podría tener acceso a las distintas bases de datos que son manejadas en el Ayuntamiento.

- Se contempla el análisis por parte de SERTIC de las iniciativas tecnológicas particulares de cada Servicio, su validación y posterior diseño y puesta en marcha, si así aplicase. Algunas iniciativas podrían ser la tarjeta ciudadana multifunción, la articulación de la plataforma o servicio multicanal de atención al ciudadano (Servicio de Sociedad de la Información y Descentralización y Participación Ciudadana), la asistencia técnica en la procedimentación completa de trámites en la Sede Electrónica, el diseño de un portal de transparencia o la creación de aplicaciones específicas que puedan ser utilizadas por los ciudadanos. Aquellas soluciones tecnológicas que no puedan ser desarrolladas por SERTIC serán sin embargo lideradas por éste en cuanto a la idoneidad para el Servicio, a la búsqueda de proveedores y la aprobación final en su implantación.

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** El SERTIC se encargará del análisis, validación, viabilidad y desarrollo directo de aquellas propuestas tecnológicas que se han identificado en el resto de Servicios, además de la búsqueda de proveedores para aquellas propuestas para las que no tenga los recursos necesarios. Concretamente, la tecnología que se implementará para el SERTIC permitirá optimizar el desempeño del Ayuntamiento tanto en sus actividades de carácter interno como las de cara a la población.
- ✓ **Operativo:** Las diversas plataformas que se contemplan, además de las soluciones tecnológicas propias de cada Servicio y que tendrán como órgano regulador al SERTIC, permitirán una agilización en las tareas, el ahorro en costes, la eficiencia y una mayor satisfacción del ciudadano.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Área: Gobierno e Instituciones

Subárea(s): Gestión Económico-Financiera

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Nombre Servicio	Servicios Centrales Técnicos	Responsable	Alvaro Mateu

Objetivos de la Evolución

- Introducir inmótica en la gestión de todos os edificios municipales, para obtener ahorros en el consumo energético.
- Impulsar políticas de ahorro energético en las instalaciones públicas de la ciudad
- Introducir herramientas que optimicen la gestión de los espacios en los edificios municipales
- Introducir sistemas de reaprovisionamiento para la gestión de consumibles y material de oficina
- Controlar la flota de vehículos municipal, mediante sistemas de gestión de flotas a través de GPS.

Indicadores Smart del Servicio

CIUDAD

- Número de vehículos municipales
- Porcentaje de vehículos eléctricos o eco-eficientes
- Gasto anual en combustibles fósiles
- Ahorro energético en los edificios de la ciudad
- % de instalaciones municipales domotizadas
- Accidentes laborales en dependencias municipales

SERVICIO

- Consumo medio de la flota
- Km medios recorridos por los vehículos
- Satisfacción del personal con la limpieza de las instalaciones
- Satisfacción ciudadana con la limpieza de las instalaciones
- Gasto en telefonía fija anual
- Gasto telefonía móvil
- Gasto en gas
- Gasto de mantenimiento edificios general
- Gasto de mantenimiento cementerios
- Gasto mantenimiento de colegios

Descripción del escenario futuro (corto y medio plazo)

- Dentro de la futura plataforma Smart City se desarrollará un cuadro de mando donde se incluirán los indicadores del servicio para conocer el estado del mismo. Este cuadro de mando tendrá varias vistas en función del rol de usuario, Jefe de servicio, Jefe de Sección, Ciudadano
- Se introducirán contratos de servicios energéticos para la gestión de la iluminación en los servicios públicos
- Se descentralizará la gestión energética del Ayuntamiento que realiza Servicios Centrales Técnicos en la actualidad, es decir, determinados servicios como el de alumbrado público, pasarán a gestionar su factura eléctrica para que puedan realizar una gestión integral de la prestación del servicio.
- Se introducirán sistemas de gestión de flotas para los vehículos municipales para mejorar su control

Implicaciones (Rol de la Tecnología, Financiero, Operativo, Legal)

- ✓ **Rol de la Tecnología:** Introducir tecnología en los diversos ámbitos del servicio nos permite, obtener ahorros y reportar información que nos permita re planificar las actividades del servicio en tiempo real. La plataforma Smart City permitirá la interoperabilidad con el resto de los servicios del Ayuntamiento.
- ✓ **Financiero:** Se podrán redimensionar diferentes partidas, debido a los ahorros obtenidos
- ✓ **Operativo:** Facilitar la gestión de los recursos municipales gestionados por Servicios centrales Técnicos
- ✓ **Legal:** Introducir retribución variable a los diferentes proveedores de servicios (inmotica, ESEs) en función de la calidad del servicio

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.

Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, (*private company limited by guarantee*, de acuerdo con la legislación del Reino Unido) y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad independiente. En www.deloitte.com/about se ofrece una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, asesoramiento fiscal y legal, consultoría y asesoramiento en transacciones corporativas a entidades que operan en un elevado número de sectores de actividad. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la información que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Deloitte cuenta en la región con más de 200.000 profesionales, que han asumido el compromiso de convertirse en modelo de excelencia.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y Deloitte Touche Tohmatsu Limited, Deloitte Global Services Limited, Deloitte Global Services Holdings Limited, la Verein Deloitte Touche Tohmatsu, así como sus firmas miembro y las empresas asociadas de las firmas mencionadas (conjuntamente, la “Red Deloitte”), no pretenden, por medio de esta publicación, prestar servicios o asesoramiento en materia contable, de negocios, financiera, de inversiones, legal, fiscal u otro tipo de servicio o asesoramiento profesional. Esta publicación no podrá sustituir a dicho asesoramiento o servicios profesionales, ni será utilizada como base para tomar decisiones o adoptar medidas que puedan afectar a su situación financiera o a su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2013 Deloitte Consulting, S.L.U.