



**Leganés**  
AYUNTAMIENTO

# ESTRATEGIA TIC 2015-2019

ÁREA NUEVAS TECNOLOGIAS E INNOVACIÓN

Ayuntamiento de Leganés

Octubre, 2015

“Una ciudad al servicio de las Personas”

## INNOVACIÓN SOCIAL



<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES Y PROYECTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ESTRATEGIA TIC 2015-2019 .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1. LÍNEAS ESTRATEGICASTIC 2015-2019 .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.1.- Informática .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2. Nuevas Tecnologías .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1. Perspectivas de Gestión .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.2. Agentes colaboradores .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2.3. Esquema conceptual del nuevo modelo de ciudad.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3.- Plan de Innovación .....</b>	<b>36</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Leganés, desde el área de Nuevas Tecnologías y Sistemas de Información, siempre ha tenido como objetivo principal el poner al servicio de sus ciudadanos, toda la información y los datos que gestiona y ha entendido que en estos momentos, son de su propiedad.

La estrategia TIC 2015-2019 se basa en un modelo de **Innovación Social**, colaborativo-participativo, contemplando la creación de nuevos canales de comunicación, el uso de nuevos dispositivos de movilidad, la mejora de la accesibilidad, y la completa incorporación de la ciudadanía a la Gestión Municipal, buscando convertir al ciudadano en un sensor más de los nuevos servicios Smart de la Ciudad, desde servicios enmarcados en Administración y Gestión Electrónica, Participación Ciudadana, hasta aquellos relacionados con la Transparencia y Gobierno Abierto.

Se trabajará para conseguir la capacitación Smart de los ciudadanos, empleados públicos y gobierno, potenciando la seguridad física y lógica de las instalaciones y las **infraestructuras y servicios en cloud**, para la consolidación de servicios digitales, de forma que se minimice la exclusión social.

Parece lógico hacer un recorrido previo y analizar los antecedentes y proyectos TIC del Ayuntamiento, lo que permitirá entender mejor la evolución realizada hasta el momento y la nueva apuesta de futuro.

## 2. ANTECEDENTES Y PROYECTOS

El Ayuntamiento de Leganés cuenta con **dos planes directores de sistemas de información**, el primero de ellos data del año **1997** con un horizonte temporal de tres años, en el que la propuesta fue apostar por la unificación de las bases de datos, unificación de tecnologías y la migración a un entorno cliente-servidor y el despliegue de una red corporativa. En aquel momento, también se desarrolló la primera website corporativa, con carácter meramente informativo.

Importante destacar que en el año 1999, el Ayuntamiento de Leganés realiza un piloto de tramitación electrónica de los expedientes administrativos en las áreas de Urbanismo y Seguridad Ciudadana, con resultado exitoso. De hecho, el 1 de enero del 2000 se entra en producción con una herramienta denominada procedimiento administrativo común, donde todos los expedientes de las áreas anteriormente mencionadas comienzan su tramitación de forma electrónica. Existen perfiles, plantillas de referencia para la generación de documentos, metadatos, y marcadores para el preformateado de los documentos. En ese momento, los documentos generados, en vez de guardarse en un gestor documental, se guardan en base de datos, pero el resto de aspectos ya responden a una tramitación formal electrónica.

Al mismo tiempo y en paralelo a la automatización de los expedientes, el Ayuntamiento de Leganés plantea la iniciativa del “**dato único**”, creando para ello, una unidad especializada de normalización de los mismos (los datos empleados de forma recurrente tales como, datos identificativos y datos de direcciones de terceros, tanto de personas físicas como de personas jurídicas).

Es en el año **2002**, cuando el Ayuntamiento despliega su segundo **plan de sistemas de información**, la apuesta versa en el desarrollo de aplicaciones descentralizadas, el uso de tecnologías tipo Java, y la integración de sistemas.

Los siguientes pasos en relación a la tramitación electrónica de expedientes se realizan, uno en el año 2010, cuando se migran los documentos de base de datos al gestor documental documentum, y otro en el año 2014, cuando comienza a realizarse (aunque de forma parcial), la firma de documentos de manera electrónica.

En este documento se va a realizar una presentación de la evolución tecnológica en telecomunicaciones y sistemas, de todos los proyectos e iniciativas llevadas a cabo en el municipio, para finalmente, presentar la Estrategia TIC que enmarcará todas las actuaciones de nuevas tecnologías e innovación en el horizonte temporal 2015-2019.

## Línea estratégica municipal Nuevas Tecnologías: 1979-2015

1979-1989	1998 - 2000	2001 - 2003	2003 - 2007	2007 - 2011	2011 - 2015
<b>Objetivos:</b> Control	<b>Objetivos:</b> Estandarizar	<b>Objetivos:</b> "Publicar"	<b>Objetivos:</b> Tecnología	<b>Objetivos:</b> Ley 11/2007	<b>Objetivos:</b> Ayuntamiento Abierto
<b>Soluciones:</b> Departamentales (Padrón, Contabilidad, Nómina, Tributos...)	<b>Soluciones:</b> ERPs integrables Cliente / Servidor	<b>Soluciones:</b> Plataforma web	<b>Soluciones:</b> Servicios y Ciudad Digital: Pago-online, sellado de tiempo, firma electrónica)	<b>Soluciones:</b> S.G.I.D. E-pac E-registro Perfil Contratante E-Licitación E-Factura	<b>Soluciones:</b> Software libre Plataformas de uso común
					
Traslado de papel BBDD descentralizadas Datos repetidos	Traslado de papel BBDD centralizadas Dato único	Traslado de papel Expedientes consultables en internet	<u>Documentación:</u> Explotada desde expte No trazable No control de la ya presentada por el ciudadano	<u>Documentación:</u> Explotada independiente Trazable Control de aportaciones documentales de terceros	Estándares de uso común Interoperabilidad Seguridad Manuales de buenas prácticas

A continuación se presenta una relación de detalle de los principales proyectos realizados en el Ayuntamiento .

## 2.1. Leganés Ciudad Digital

El 21 de Octubre 2003 el Ayuntamiento de Leganés firma un convenio de actuación con la Consejería de Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid el proyecto se lanza bajo el lema de “Leganés Soci@l”.

El proyecto se enmarca dentro del Programa de Ciudades Digitales, como un programa de telecomunicaciones cuyo objetivo es la promoción e implantación de la sociedad de la información, en un entorno local, todo ello basado en vías de circulación de la información sobre redes de telecomunicaciones de alta velocidad

El proyecto se encuentra enmarcado bajo el Plan de Acción INFO XXI (2001-2003), y bajo la iniciativa “e-Europe 2005” aprobado en junio de 2002, para la difusión y acercamiento de la sociedad de la información a los ciudadanos.

El consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó un programa para la realización del Proyecto Ciudad Digital, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre el entonces Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Comunidad de Madrid. Posteriormente se firmó un Convenio específico entre la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica y el Ayuntamiento de Leganés.

### Objetivos

Potenciar la administración electrónica y facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la sociedad de la información, acercando estos servicios de calidad a cualquier colectivo, con independencia de sus posibles minusvalías, nivel cultural, socio-económico o falta de familiaridad con este tipo de herramientas.

### Resultados

El Ayuntamiento de Leganés se convirtió en Ayuntamiento de referencia, no sólo en el ámbito de la Comunidad de Madrid, sino en el ámbito nacional. Ha sido reconocido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio como mejor Ciudad Digital y fue presentada por el mismo como ejemplo a seguir a las Ciudades Invitadas en VII Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales, liderado por dicho Ministerio.

### **2.2.2 Ciudad Singular**

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, lanza la iniciativa y Programa de Ciudades Singulares, concebido como una continuación del programa Ciudades Digitales que permitiera el enlace entre éste y su continuación con el programa CD II. Los proyectos que se han beneficiado de estas ayudas deberán realizarse a lo largo del periodo 2006 – 2007. Los convenios de actuación se firman directamente entre el Ministerio y las entidades locales.

Después de la concurrencia competitiva, El Ayuntamiento de Leganés recibe con fecha 28-12-2006 la aceptación de la su propuesta, y comienza el proyecto.

### **Objetivos**

Potenciar la concienciación de todos nuestros ciudadanos y empleados para pensar en digital. Sabemos hacer uso de los servicios de Administración Electrónica pero tenemos resistencia para su despliegue debido a conductas condicionadas, ya sea por la falta de seguridad, conocimientos, o sencillamente porque se requiere de un cambio cultural, ya que nuestra conciencia no es digital. Nuestro reto, pensar en digital.

### **Resultados**

Incremento del uso de los servicios digitales por parte de los Ciudadanos. Mayor número de personas formadas en los Telecentros e incremento notable del nivel de uso de los Servicios de Carpeta Ciudadana.

Duplicado el número de certificados digitales emitidos por parte del Servicio de Atención al Ciudadano. (Oficina de Registro acreditada de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre).

### **2.2.3. Concienci@ Digital.**

Pretende consolidarse como una continuidad de las actuaciones que el Ayuntamiento de Leganés viene realizando desde el año 2003, momento en el que dio comienzo el proyecto Leganés Ciudad Digital. Esta iniciativa se consolida en tres ejes fundamentales, pudiéndose considerar cada uno como un proyecto independiente,

por lo que podemos definir para cada uno unos objetivos concretos, una consecución de resultados, viabilidad de forma independiente y con un impacto importante en la Sociedad de la Información de Leganés.

## Actuaciones

### SMSLEGANES:

- **Transformar e-administración en M-ADMINISTRACIÓN** (móvil 90%)  
95 % de los sms leídos y el 25 % respondidos
- **Personalización de servicios.**
- **Servicios de alta disponibilidad.**
- Posibilitar la **participación ciudadana** y mediante la interactividad
- Disponer de Comunicación directa.
- Contar con una Plataforma integral que **permita a cualquier usuario** participar desde el móvil en los hechos relevantes de su Ciudad.

### S@C Digital

- Mayor disponibilidad (24 x 7).
- Disponer de servicios más amigables y cercanos
- Disminuir la necesidad de tramitación presencial
- Reducción de colas y atención personalizada a personas que así lo requieran (inmigrantes, etc.).
- Mejora de la interoperabilidad.

### 2.2.4. Ayuntamiento Digital

El programa Ayuntamiento Digital lo lidera el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Marco del Plan Avanza, con la intención de difundir las ventajas de la Sociedad de la Información y transferir tecnología y conocimiento entre entidades locales. Todos los proyectos deberán destinar una parte de su presupuesto (al menos un 10%) a actuaciones divulgativas y de cooperación, como puede ser crear redes de difusión o realizar eventos formativos.

El Ministerio pide a Ciudades Digitales consolidadas que establezca relaciones de parhnership con Ayuntamientos que no sean Digital en fase I, para que los primeros se constituyan en consolidadores del Proyecto.

La concesión de las ayudas se realizó mediante concurrencia competitiva. El Ayuntamiento de Leganés recibe con fecha 10-10-2007 la aceptación de la su propuesta.

## Objetivos

- Implantar una Plataforma multicanal de gestión de expedientes administrativos.
- Integrar la plataforma de movilidad SMS para ciudadanos e inspectores municipales.

- Integrar dicha herramienta con un Sistema de Gestión Documental para el control del ciclo de vida de los documentos originales electrónicos adjuntos a expedientes
- Desarrollar un servicio web de validación de originales electrónico por terceros.

### **2.2.5. Avanza Contenidos Digitales**

El Ayuntamiento de Leganés cuenta con una plataforma para el desarrollo de acciones formativas e informativas desasistidas, teniendo disponibles un abanico muy limitado de contenidos formativos. Debido al rotundo éxito de la plataforma y de las solicitudes de cursos formativos y nuevos contenidos digitales, una de nuestras propuestas es el desarrollo de 30 cursos de formación en soporte digital, constituyéndose como contenidos que puedan ser sencillamente exportables a otras Administraciones. Por otra parte, el Ayuntamiento de Leganés siempre ha apostado por proyectos con un contenido Social, haciendo que los proyectos más atractivos en cuanto a contenidos, sirvan para motivar a los ciudadanos en nuevos servicios digitales que despliegue esta Administración Local.

Dado que en el Municipio el 24,54% de la población es de edad avanzada, y puesto que este colectivo dispone de demandas específicas en cuanto a contenidos y servicios digitales y es notorio que quedan atrás en la carrera tecnológica, se tiene por objetivo con este proyecto, ofrecer servicios de valor añadido que mejoren la calidad de vida y las opciones de ocio de nuestros mayores. Los contenidos a desarrollar se centran en temáticas de Ocio e Información, fácilmente accesibles y migrables entre diferentes dispositivos conocidos

#### **Objetivos**

- Definir una nueva estructura de contenidos y áreas temáticas
- Eliminar y adecuar los contenidos no accesibles (javascript, adobe acrobat, etc.)
- Reordenación de los niveles de navegabilidad del portal corporativo
- Adecuación y publicación de los archivos multimedia de divulgación
- Creación de filtros básicos de ordenación temática y alfabética.
- Parametrización de un componente estándar de búsquedas para la localización de temáticas y servicios a través de un proceso más óptimo de indexación.
- Creación del servicio de Suscripción RSS

El público objetivo son todos los usuarios de Internet que decidan hacer uso de los contenidos digitales que suministra esta entidad local.

## Proyecto *Leganés Accesible*



### 2. 2.6. Leganés Infoaccesible

>> Adhesión del Ayuntamiento de Leganés, al convenio IMSERSO-Fundación Once en enero de 2006

- La firma el 12 de julio de 2004, de un nuevo convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Fundación ONCE para la cooperación e integración social de personas con discapacidad, abre nuevas y prometedoras vías para el desarrollo de la accesibilidad integral. El convenio contempla desarrollar un programa de accesibilidad universal en el período 2004-2006, y entre sus objetivos se incluye la cofinanciación de actuaciones en el ámbito de la Sociedad de la Información, el uso de las nuevas tecnologías y el Diseño para Todos/as.
- Con la adhesión a dicho convenio por parte del Ayuntamiento de Leganés, bajo la propuesta de elaboración del Plan Municipal de Infoaccesibilidad para el quinquenio 2005-2009, el Ayuntamiento de Leganés pretendía y logró con éxito completar su apuesta por una ciudad abierta a la diversidad y a la participación. Desde la Inversión

### Objetivos

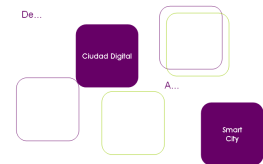
Ofrecer cobertura a las necesidades existentes en materia de Infoaccesibilidad ya detectadas, e implantar las normativas, procedimientos en los que se marquen los criterios para el cumplimiento de los objetivos propuestos en materia de Infoaccesibilidad para todos nuestros desarrollos.

Detalle de Objetivos

- Implantar Software de Ayudas Técnicas Integrales para discapacitados en centros de atención al público, telecentros, capis, etc.
- Dotación de Ayudas Técnicas físicas (unicornios, lectores de pantalla, etc.).

- Parametrización y desarrollo para adecuación de las websites para que sean infoaccesibles.
- Obtención del sello accesibilidad europeo de la web corporativa.

## 2. 2.7. Leganés hacia Smart City. Proyecto Clima



El Ayuntamiento de Leganés obtiene de la sinergia generada como consecuencia de la integración del área de Medio Ambiente y del Área de Nuevas tecnologías en la Delegación de Nuevas Tecnologías y Medio Ambiente, un brazo que ejerce la palanca de cambio de la ciudad, apostando por una ciudad inteligente y sostenible, donde se potencia en primera instancia el uso de las Nuevas Tecnologías para el ahorro energético y el fomento del respeto medio ambiental. Este proyecto ve su inicio en el año 2013 y su piloto se lleva a cabo en el año 2014.

### Objetivos.

Se tiene como objetivo controlar el volumen de contenedores en vía pública, dado que han proliferado la instalación de contenedores no gestionados por el Ayuntamiento, así como la mejora del control de rutas de recogida de basura selectiva. Para ello se realiza un piloto de instalación de sensores que permita reconocer el volumen de llenado de cada contenedor y por tanto, determinar si forma parte o no de la ruta de recogida activa en ese momento.



## Resultados

Los resultados del piloto indicaron que era preciso mejorar el espacio de conexión wifi, así como mejorar la flota de camiones de recogida antes de la instalación del nuevo servicio. Un camión más eficiente resolvía ahorro en emisiones tan interesantes como la optimización de la propia ruta.

Por otra parte, la recepción de la señal de llenado de cada contenedor con independencia de su situación geográfica dentro del municipio, puso de manifiesto la necesidad de mejorar la conectividad y capacidad de conexión en todo el municipio.

Esta iniciativa desencadenó en dos actuaciones en materia medio ambiental y tecnológica. Se renovaron algunos camiones de recogida y se ha trabajado en la mejora de la conectividad instalando numerosos access point dentro de las principales vías del municipio.

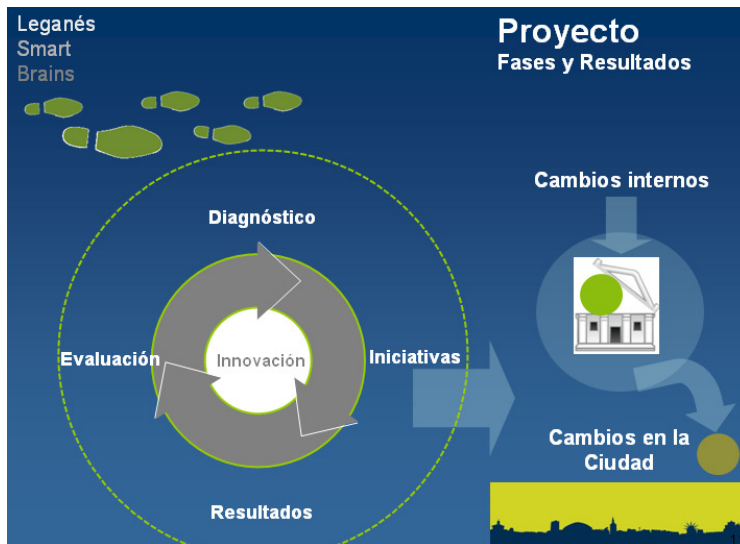
El objetivo de la instalación de estos nodos de conectividad es el de promover la gestión automática y eficiente de las infraestructuras y los servicios urbanos, generando progreso.

### 2.2.8. Leganés Smart Braim

Garantizar que Leganés es una ciudad inteligente, con un desarrollo urbano basado en la sostenibilidad, y capaz de responder adecuadamente a las necesidades de instituciones, empresas, y habitantes, en el plano económico, operativo, social y ambiental fue uno de los objetivos de esta entidad desde el año 2013 que se formulan los indicadores de seguimiento y adecuación a las iniciativas de ciudad inteligente que pasan a presentarse.

## Objetivos

El objetivo fue que no podía imprimirse un carácter de ciudad inteligente, sin que fuera el propio Ayuntamiento el que a modo de maqueta de su ciudad, tomara como propias todas estas iniciativas. De forma que el primer paso fue tener un Ayuntamiento inteligente. En ese momento, se piensa que un Ayuntamiento Inteligente, con una gestión inteligente, imprime carácter a su ciudad.



**Proyecto Diagnóstico Interno**

**Objetivo:** contar con una gestión inteligente, transparente y con respeto medioambiental.

**Por ello:** el diagnóstico se centra en dos ámbitos, impacto medioambiental de las actividades administrativas y la situación y uso de las TIC como motor de cambio, optimización y desburocratización.

The diagram shows two overlapping ovals. The left oval is labeled 'Diagnóstico impacto medioambiental actividades administrativas' and the right oval is 'Diagnóstico uso de las TIC'. The intersection of these two ovals is highlighted with a green circle and points down to a green box labeled 'Área de Mejora'.

**Proyecto Diagnóstico Interno**

**Diagnóstico del impacto medioambiental. Huella Ecológica**

Año	Pág. (estimadas)	Coste	Kg Papel	Árboles	Agua (m <sup>3</sup> )	TEP <sup>(1)</sup>	Kwh	Tn de CO <sub>2</sub>
2013	2.219,995	66.599,85€	17.759,96	301,92	5.327,99	8,88	103.274,17	25,75

(1) TEP: Toneladas Equivalentes de Petróleo

**Huella ecológica:** indicador que nos permite conocer el **impacto medioambiental de una actividad**. Parámetro principal: impacto por **impresión**.

El cuidado y el respeto al medio ambiente comienza cuando uno mismo se concienza de lo que supone su actividad. Por esta razón se concienció a cada trabajador municipal de lo que significa económica y medioambientalmente el simple hecho de fotocopiar o enviar a imprimir un documento.

**Leganés Smart Brains**

**Proyecto Diagnóstico Interno**

**Diagnóstico interno del uso de las TIC: Conciencia Digital**




Uso de la Firma electrónica:	Insignificante
Gestión de certificados digitales:	Incorrecto. Desconocimiento. Desconfianza
Digitalización de documentos:	Incorrecto. Desconocimiento.
Gestión documental:	Incorrecta.
Uso Wi-Fi en edificios administrativos	Inexistente. Desconfianza.

Indicadores que nos permiten conocer el grado de desburocratización de nuestras actividades administrativas, así como el respeto medioambiental impulsado por el desuso de la rúbrica manuscrita, el soporte papel y medio presencial.

**Leganés Smart Brains**

**Proyecto Propuestas Internas**

**Decálogo de buenas prácticas Digitalización certificada Firma Electrónica Registro Virtual Todo en Workflow Formación especializada e-administración Contratación Electrónica Ampliación de la zona Wi-Fi**

## Resultados

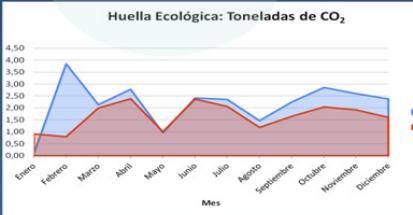
### Resultados en el Ayuntamiento

**Leganés Smart Brains**

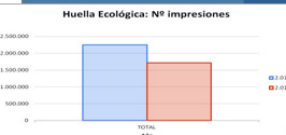
**Proyecto Resultados Internos**

Año	Pág. (estimadas)	Coste	Kg Papel	Árboles	Agus (m³)	TEP <sup>m</sup>	Kwh	Tn de CO <sub>2</sub>
2013	2.219.995	66.599,85€	17.759,96	301,92	5.327,99	8,88	103.274,17	26,75
2014	1.711.162	51.334,56€	13.689,22	232,72	4.106,76	6,84	79.502,79	19,85
<b>Ahorro</b>	<b>508.833</b>	<b>15.265,29€</b>	<b>4.070,74</b>	<b>69,20</b>	<b>1.221,23</b>	<b>2,04</b>	<b>23.671,38</b>	<b>6,90</b>

**Huella Ecológica: Toneladas de CO<sub>2</sub>**



**Huella Ecológica: Nº impresiones**



**Resultados en la Ciudad**

**Leganés Smart Brains**

**Proyecto**  
Así nos ven fuera...

**La localidad recibe una Bandera verde de cinco estrellas en reconocimiento por su buena gestión medioambiental**

Publicado 12/06/2019 12:55:53 cet

MADRID, 12 Jun. (EUROPA PRESS) -

**"UN PREMIO**

La localidad madrileña de Leganés ha sido premiada este miércoles por la Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI) con una 'Bandera verde' de cinco estrellas en reconocimiento por su compromiso con la sostenibilidad y su buena gestión medioambiental.

La entrega del galardón se ha producido en un acto en el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, que ha presidido la ministra de Sanidad, Ana Mato; el ministro de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Miguel Arias Cañete; y el presidente de FUCI, Gustavo Samoyá Estrada.

En un comunicado, el Consistorio de Leganés ha explicado que para la concesión de esta 'Bandera verde' de cinco estrellas se tienen en cuenta cinco valores: el compromiso con el Medio Ambiente, la gestión del agua, la educación y participación ciudadana, los servicios de limpieza y jardinería y la gestión en consumo energético y contaminación y residuos.

"Leganés ha destacado de forma óptima en todas las modalidades, lo que le ha valido para obtener la puntuación máxima del galardón", ha señalado el Ayuntamiento. De esta forma, Leganés se suma a las otras dos localidades de la región, Alcalá de Henares y Alcobendas, que ya habían obtenido este galardón.

**Leganés Smart Brains**

**Proyecto**  
Así nos vieron fuera...

**La red wifi municipal de Telecentros recibe 31.000 conexiones diarias**

Directorio: Leganés Medio Ambiente Telecomunicaciones

Fecha: 12/06/2019 12:47:16 cet

LEGANÉS, 12 Jun. (EUROPA PRESS) -

La red wifi municipal de los 'Telecentros' de Leganés ha recibido una media de 31.000 conexiones diarias, así como consultas sobre más de 8.000 dispositivos distintos, según ha informado el concejal de Nuevas Tecnologías, David Alonso.

El edil ha ofrecido estos datos tras las modificaciones aplicadas a la red wifi municipal, que ofrece conexión inalámbrica gratuita a una docena de edificios municipales. Precisamente, estos cambios han afectado a la velocidad de conexión de los Telecentros, que ha alcanzado a 8 Mbps simétricos (aunque limitada a 256 Kbps por limitaciones legales).

El concejal de Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías ha destacado que "en esta legislatura se ha avanzado mucho en nuevas tecnologías", mediante la implementación del Wi-Fi municipal con la inscripción en el registro de Operadores de Redes de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones o con la migración a estándares superiores de seguridad.

Según el edil, la migración ha incrementado la seguridad de las comunicaciones, "autenticando las conexiones y cifrando el tráfico Wi-Fi para cada usuario". "Esto significa que cada usuario dispone de un usuario con contraseña vinculada a un certificado digital que se genera en el momento", según ha manifestado.

**Relacionadas**

El Monte de Piedad de Madrid inicia su expansión abriendo la segunda sede de su historia en Móstoles

Ruth Puente deja la primera línea política 'nuclear' con los cambios en el PSM por la necesidad de distanciar

Sinarcas presidirá la gestora ocho años después de que se creara otra cuando dimitió al frente del PSM

**LAVANGUARDIA Madrid**

**La red wifi municipal de Telecentros recibe 31.000 conexiones diarias**

Madrid: 12/06/2019 - 12:47

LEGANÉS, 12 (EUROPA PRESS)

La red wifi municipal de los 'Telecentros' de Leganés ha recibido una media de 31.000 conexiones diarias, así como consultas sobre más de 8.000 dispositivos distintos, según ha informado el concejal de Nuevas Tecnologías, David Alonso.

El edil ha ofrecido estos datos tras las modificaciones aplicadas a la red wifi municipal, que ofrece conexión inalámbrica gratuita a una docena de edificios municipales. Precisamente, estos cambios han afectado a la velocidad de conexión de los Telecentros, que ha alcanzado a 8 Mbps simétricos (aunque limitada a 256 Kbps por limitaciones legales).

El concejal de Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías ha destacado que "en esta legislatura

**Además, la ciudad tendrá una mayor cobertura Wi-Fi, como se detalla a continuación:**

- Zona Julián Besteiro: 64 m<sup>2</sup> más de cobertura Wi-Fi. 10,8 % de la cobertura nueva.
- Zona San Niceto: 371 m<sup>2</sup> más de cobertura Wi-Fi. 59 % de la cobertura nueva.
- Zona Bigoberna Menchú: 118 m<sup>2</sup> más de cobertura Wi-Fi. 18,4 % de la cobertura nueva.
- Zona La Fortuna: 78 m<sup>2</sup> más de cobertura Wi-Fi. 12,4 % de la cobertura nueva.

**TOTAL: 629 m<sup>2</sup> más de cobertura Wi-Fi.**

## 3. ESTRATEGIA TIC 2015-2019

Desde el área de Nuevas Tecnologías e Innovación se trabaja en 3 ámbitos:  
**Informática, Nuevas Tecnologías e Innovación.**

### 3.1. LÍNEAS ESTRATEGICAS TIC 2015-2019

#### 3.1.1.- Informática



Se centra en las infraestructuras y la gestión del Ayuntamiento, englobando todos los sistemas informáticos y de telecomunicaciones.

Es una línea no cuestionable, que requiere gestionar de forma precisa, eficiente y equitativa los recursos disponibles, para conseguir una infraestructura de sistemas de información, acorde a las unidades de gestión del Ayuntamiento.

Dentro de esta línea de actuación, se abarca:

- El CPD, Centro de Proceso de Datos Corporativo.
- Software, aplicativos y servicios de gestión.
- Correo electrónico corporativo,
- Parque informático ( Pc's, impresoras, scaneres, etc..)
- Electrónica de Red,
- Red comunicaciones entre edificios municipales,
- Formación especializada,
- Participación en el Plan de formación continua del Ayuntamiento,
- CAU: Centro de Atención al usuario ( Gestión de avisos, incidencias y soporte según necesidades de los usuarios finales..)

Se planifican tareas con el fin de disponer de sistemas estables, operativos 24\*7, seguros, interoperables, mejorando así aquellos que no cumplan con estas especificaciones y por tanto, hayan quedado obsoletos con el tiempo y la evolución tecnológica.

Un fallo de acceso, un error de procesamiento o un canal no disponible, se traducirá en inseguridad e insatisfacción en el uso de esos servicios.

Objetivos relacionados con infraestructuras y servicios y software de gestión que sería aconsejable acometer:

- **Disponer de servicios críticos en la nube (Cloud)**, que permitan una mayor estabilidad y escalabilidad. Actualmente, el Ayuntamiento de Leganés, ante la gran oferta de servicios que ofrece y en una ya antigua estrategia de infraestructuras, dispone de más de medio centenar de servidores, los cuáles no pueden ser atendidos 24\*7 tal y como demanda la ciudadanía.

- **Garantizar mayor seguridad en las tramitaciones (hsm).** Actualmente los procesos de validación de control de acceso se realizan con el uso de certificados digitales de persona al servicio de la Administración Pública. A pesar de que se trata del último paso tecnológico en materia de validación y firma electrónica del personal al servicio de la Administración Pública, el uso de plataformas tales como IOS, Android, etc. hace que sea necesario dar un paso más en cuanto al control de acceso, validación y firma, contando con un tercero de confianza y un sistema de almacenamiento y custodia compartida como podría ser un sistema de gestión de certificados HSM.
- **Contar con una Plataforma/herramienta de gestión de datos de la ciudad** que centralice la gestión de todos los servicios de una manera integral e interdependiente.

### 3.1.2.- Nuevas Tecnologías



El área de Nuevas Tecnologías e Innovación trabaja con el objetivo de integrar las herramientas y servicios de gestión para adaptar la organización a los requerimientos del entorno, sobre todo a las personas.

La estrategia TIC para la ciudad se sustenta en dos pilares:

- La Incorporación del Ciudadano a la Gestión Administrativa del Ayuntamiento.
- Una Gestión inteligente de la Ciudad de Leganés.

Después que el Ayuntamiento de Leganés se haya consolidado como Ayuntamiento Digital y su ciudad como referente en el entorno de gestión digital, así como de haber hecho la reflexión de comenzar los cambios desde dentro para imprimir este carácter de innovación, calidad y mejora en la gestión en su ciudad, nace un nuevo concepto, el de Ciudad Inteligente (Smart City).



La ciudad de Leganés apuesta por su proyecto, **LeganeSmart people**, proyecto que se ve respaldado por un nuevo concepto que es el Ciudadano Inteligente "SmartCiudadano". Es un proyecto de **Innovación Social**, que apuesta entre otros aspectos por crear nuevos canales de comunicación, por el uso de nuevos dispositivos de movilidad, la mejora de la accesibilidad, **la completa incorporación del Ciudadano a la Gestión Municipal ( Administración Electrónica Participativa)** y el convencimiento de convertir a nuestros ciudadanos en el mejor de los sensores de los servicios Smart que se implanten. De forma que, entre otros objetivos, el proyecto será la primera zona piloto a nivel mundial donde se trabaje bajo el concepto de lo que hemos denominado la **Factoría de Ciudadanos Inteligentes**.

Consolidar ciudadanos clasificados en **grupos de interés**, con ganas y capaces de aportar valor a la ciudad, a sus trámites, gestiones y servicios, es uno de nuestros retos.

De igual forma que es una propuesta la capacitación de los ciudadanos, lo es la capacitación de los empleados públicos y de las personas que forman parte del Gobierno.

### **El concepto de Ciudadano Inteligente.**

En este sentido, es el conocimiento el que apoyado en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se consolida como la clave sobre las que basar el progreso de las ciudades en los próximos años, haciendo más fácil la vida de los ciudadanos, logrando una sociedad más cohesionada y solidaria, generando y atrayendo talento humano y creando un nuevo tejido económico de alto valor añadido.

En este momento de cambio, el Ayuntamiento apuesta por la cooperación del sector público y el privado, la colaboración social sin exclusiones y el desarrollo del trabajo en la red, como elementos fundamentales que permita generar entre todos un espacio innovador que fomente el talento, las oportunidades y la calidad de vida en el entorno urbano de Leganés.

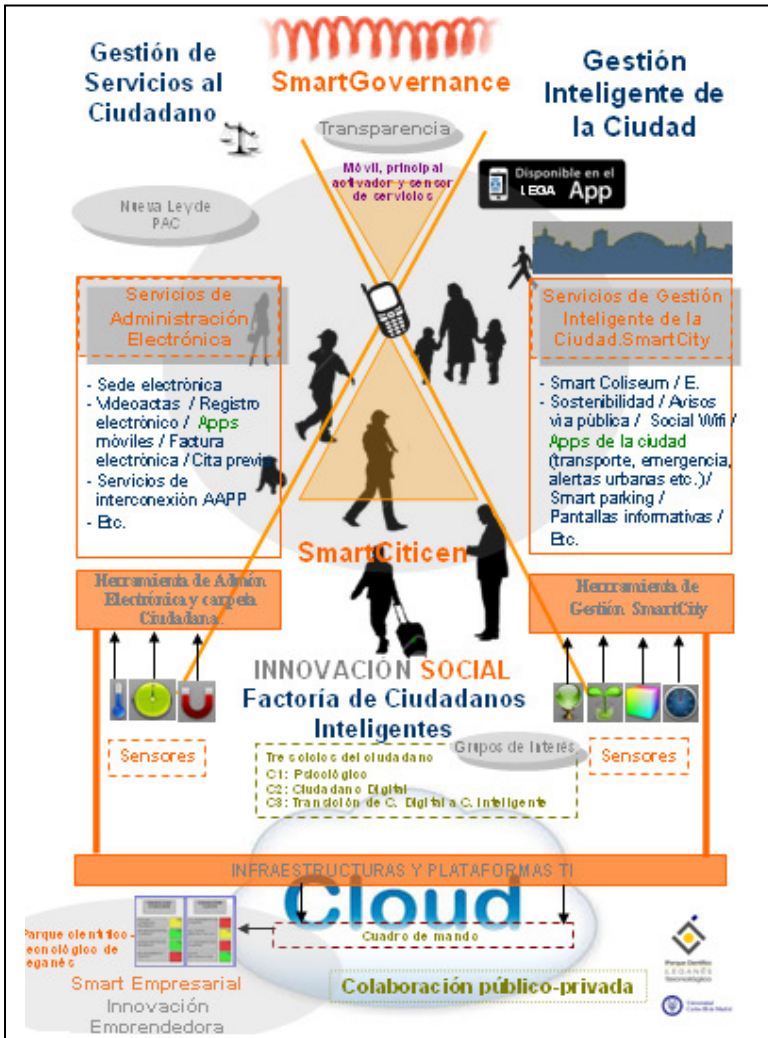
El objetivo es planificar servicios de acuerdo a las necesidades reales y la demanda de nuestros ciudadanos, dentro de un Gobierno abierto, transparente y participativo que actúe sobre la Ciudad de Leganés.

El ciudadano impulsor y motor de todas nuestras actuaciones, principal agente de nuestra ciudad y principal actor en las políticas de nuestro SmartGobierno.

## LEGANÉSMART: INNOVACIÓN SOCIAL



**Ciudadano como sensor que prioriza, orienta, proyecta, solicita y mejora todos los servicios de administración electrónica y servicios inteligentes de su ciudad.**



## **PILARES ESTRATÉGICOS**

- Incorporación del Ciudadano a la Gestión
- Gestión inteligente de la Ciudad

## **EJES DE ACTUACIÓN**

- Adecuación normativa vigente. LRJPAC**
- Administración Electrónica.**
- Participación ciudadana 4.0.**
- Transparencia y Gobierno Abierto**
- Nuevo modelo de atención ciudadana**
- Colaboración público-privada. Uc3m/Parque Tecnológico.**
- Plan de Innovación. PIN Leganés**
- Infraestructuras y Herramientas. Cloud y htas comunes**

### **Innovación Social**

**El ciudadano el mejor sensor**

**Smartphone el futuro**

**App Store Leganés**

**Grupos de Interés**

**Transparencia**

**Multicanalidad**

**Su ciudad la más bonita**

**Emprendedores**

**Ciudad conformada por los ciudadanos**

**Ciudadanos inteligentes como activo y activador social**

**Ciudadanos competentes como agentes de participación**

**Un paso más en la Administración Electrónica,  
Administración Inteligente**

Los pilares estratégicos deben centrarse en la participación de la ciudadanía, como agente motor de todo el proceso de cambio, de forma que éste se integre plenamente en la Gestión municipal, a través de una contribución que no sea personalista o interesada, sino coherente y cohesionadora. ->**Incorporar el Ciudadano a la Gestión**

Anteriormente reflexionábamos acerca de los ciudadanos competentes, que son los que pueden, saben y quieren participar. Dado que esto es fundamental para la consolidación de esta estrategia. Cada uno de estos conceptos se va a convertir en un pilar fundamental y eje de actuación.

En este sentido, la innovación social tiene como fin compartir la gestión con los ciudadanos como agentes de su propio desarrollo y resolución de sus problemas, no se trata solo de desplegar dispositivos innovadores. Los ciudadanos deben elegir sus servicios en base a aquellos que le son de más utilidad no sólo aquellos que le forma exclusiva le ofrece su ciudad.

Por otra parte, el segundo pilar es el de ->**Gestión inteligente de la ciudad.**

Una ciudad inteligente se caracteriza por estar en permanente evolución tecnológica.

Los expertos indican conceptos relacionados que deben estar presentes: Sostenibilidad / Calidad de vida / Servicios públicos / Sensibilidad / Infraestructuras / Eficiencia / Ahorro / TIC como herramienta facilitadora / Mejora continua / Orientación a las personas / etc.

## **Dos pilares y seis ejes de actuación**



## Seis ejes de actuación:

- a. Adecuación a la normativa vigente: LRJPAC
- b. Administración Electrónica (Despliegue integral).
- c. Participación ciudadana 4.0. Gestión RRSS
- d. Transparencia y Gobierno Abierto
- e. Nuevo modelo de atención ciudadana (CRM)
- f. Colaboración público-privada. Apoyo y colaboración de otras instituciones. Emprendedores.

### **a. Adecuación a la normativa vigente**

Este eje estratégico tiene por objetivo el pleno cumplimiento de la normativa que en materia de administración electrónica, telecomunicaciones y gobierno abierto tiene hoy España. Para ello, el Ayuntamiento de Leganés tiene por objeto afianzar sus servicios a través de todos los canales que tenga a su alcance de forma ordenada y homogénea. Además, ofrecerá toda la información que pueda ser catalogada como información pública y modelo de acceso a sus sistemas de archivo.

Otro de los aspectos importantes es la seguridad. Se mejorarán las infraestructuras con el fin de ofrecer servicios seguros, tanto desde el punto de vista físico (perimetral y de red), lógico (información, datos, documentos y sistemas de gestión) y jurídico (todas las actuaciones deberán contar con las consiguientes evidencias técnicas, de forma que no supongan ningún vacío legal que pueda afectar al ciudadano.

La continuidad del servicio requiere de infraestructura redundante, pero también puede ser obtenida haciendo uso de espacios multicanal, de forma que la caída de un determinado canal permita su continuidad a través del empleo de otro complementario.

Por otra parte, la eliminación total del papel es un reto del que se tiene más consciencia que nunca, sobre todo desde la entrada en vigor de la Ley 40/2015, de 1

de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con la entrada en vigor de dicha legislación, en la que se exige a las AAPP entre otros aspectos, a la digitalización de documentos, a la generación de copias auténticas bajo petición del interesado, así como a la penetración masiva del uso de las nuevas tecnologías tal y como se deduce de su texto introductorio

“Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”, da una idea de que es preciso asegurar el cumplimiento normativo, mejorando todo lo que se refiere a las exigencias de documentación al ciudadano, y al uso de canales no convencionales.

## **b. Administración Electrónica (Despliegue integral).**

### Un paso más hacia la simplificación administrativa.

Una administración electrónica sin fisuras integrada con el resto de servicios a la ciudad, permitiendo así convertir el servicio tradicional de administración electrónica, (de tramitación de procedimiento y registro de documentos), en un sistema que se comunique e interactúe con el ciudadano a través del medio o canal preferente que éste haya elegido (pero no de entre aquellos que únicamente le proporcione el Ayuntamiento de Leganés en este caso). Que sea el ciudadano el que elija el canal y forma de interacción, y el Ayuntamiento sea capaz de prestarle el servicio adecuándose de manera efectiva a ese determinado medio.

El objetivo de este eje de actuación es acercar la Administración Electrónica a los Servicios de la Ciudad, no ciñéndose exclusivamente a los servicios de tramitación ordinaria como pueden ser los trámites de padrón, ó trámites tributarios.

Para ello, entre otras **iniciativas** se tiene por objeto:

**Implantar una nueva herramienta de tramitación.** Actualmente los procesos de tramitación se realizan con una herramienta de gestión de expedientes integrada con un gestor documental y que se relaciona a través de webservices con otras herramientas tales como un portafirmas electrónico, herramientas de notificación electrónica, etc., pero la apuesta del Ayuntamiento es la de centrar la gestión

municipal en el ciudadano, por lo que la tramitación y administración electrónica será ad-hoc.

Para poder trabajar de esta forma es preciso implantar una nueva herramienta de tramitación **que se integre claramente con las herramientas de participación ciudadana**. Herramienta que tendrá al ciudadano permanentemente informado y capaz de emitir y recibir avisos, notificaciones, peticiones y contestaciones a través de cualquier tecnología y cualquier plataforma.

Otro de los objetivos que se tienen, es la de **integrar la herramienta de tramitación, con las herramientas de control de avisos en ciudad y presentarlas al ciudadano bajo el formato de Apps**.

### **c. Participación ciudadana 4.0.**

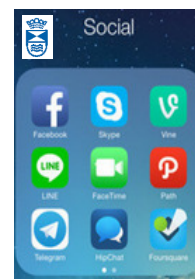
En el modo de comunicación se puede proyectar una imagen positiva hacia nuestros grupos de interés, las actividades de comunicación y promoción en webs, blogs y redes sociales en Internet son fundamentales. Actualmente, el Ayuntamiento de Leganés presenta déficit, tanto en lo relativo a las relaciones interpersonales, como en transparencia y control del flujo de información; de hecho, todavía prevalecen las estructuras tradicionales de comunicación vertical, principalmente descendente.

Actualmente, las TIC agilizan la transmisión de informaciones (indicadores, boletín periódico, tablones de anuncios, noticiones, instrucciones, reuniones virtuales, etc.). Pero en ocasiones una información incorrecta, con un lenguaje poco claro o con una incorrecta legibilidad, puede llevar a equívocos. Por lo que otro de los objetivos es establecer un proceso específico de comunicación, con una sistemática de procedimientos, responsables o coordinadores, para que su implantación llegue a todos los ciudadanos.

Una buena comunicación difunde los objetivos y da sentido a las acciones, lo que influye favorablemente en la transmisión de datos, coordinación de actuaciones y toma de decisiones y, por lo tanto, en una ciudad, ciudadanía y entidad pública más

operativa. Por ello el esfuerzo en una buena comunicación es una prioridad para caminar hacia un modelo participativo donde a más información y conocimientos compartidos mayor implicación de las personas y cohesión de los equipos, lo que directamente se relaciona con resultados favorables.

Otro objetivo es generar y distribuir **apps** bajo el lema **Apps Store Leganés** (apps de inf pública/ transportes / correos/ notificaciones, lectores de NFS/ Lectores BIDI /etc.



#### **d. Transparencia y Gobierno Abierto**

Otro pilar fundamental de la estrategia tecnológica, es la de desplegar aplicaciones que favorezcan la transparencia y la cooperación y aportación de los ciudadanos en la política y administración de su municipio.

El Ayuntamiento de Leganés tiene por objetivo la implantación de un **portal de transparencia** que presente información centralizada y descentralizada de toda la información que afecta a la gestión municipal, tales como contratos, presupuestos, adjudicaciones, etc., sabiendo que tras la entrada en vigor de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que establece las obligaciones que deberán cumplir las distintas administraciones respecto a la publicación periódica y actualizada de la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

El Ayuntamiento de Leganés formará parte de la Red de Ciudades por la Transparencia liderada por la Federación Española de Municipios y Provincias. Con esta inclusión se garantizará la perdurabilidad de las actuaciones que en materia de transparencia comience a acometer el Ayuntamiento de Leganés, de forma que se trate de una evolución y mejora continua.

### **e. Nuevo modelo de atención ciudadana (CRM)**

Se tiene por objetivo establecer un nuevo modelo de atención basado en comunicaciones unificadas, apps del tipo buzón del ciudadano, portal de ideas, celebración de plenos transparentes, etc. con el fin de acercar los servicios de la ciudad y del Ayuntamiento a la realidad y momento de cada ciudadano.

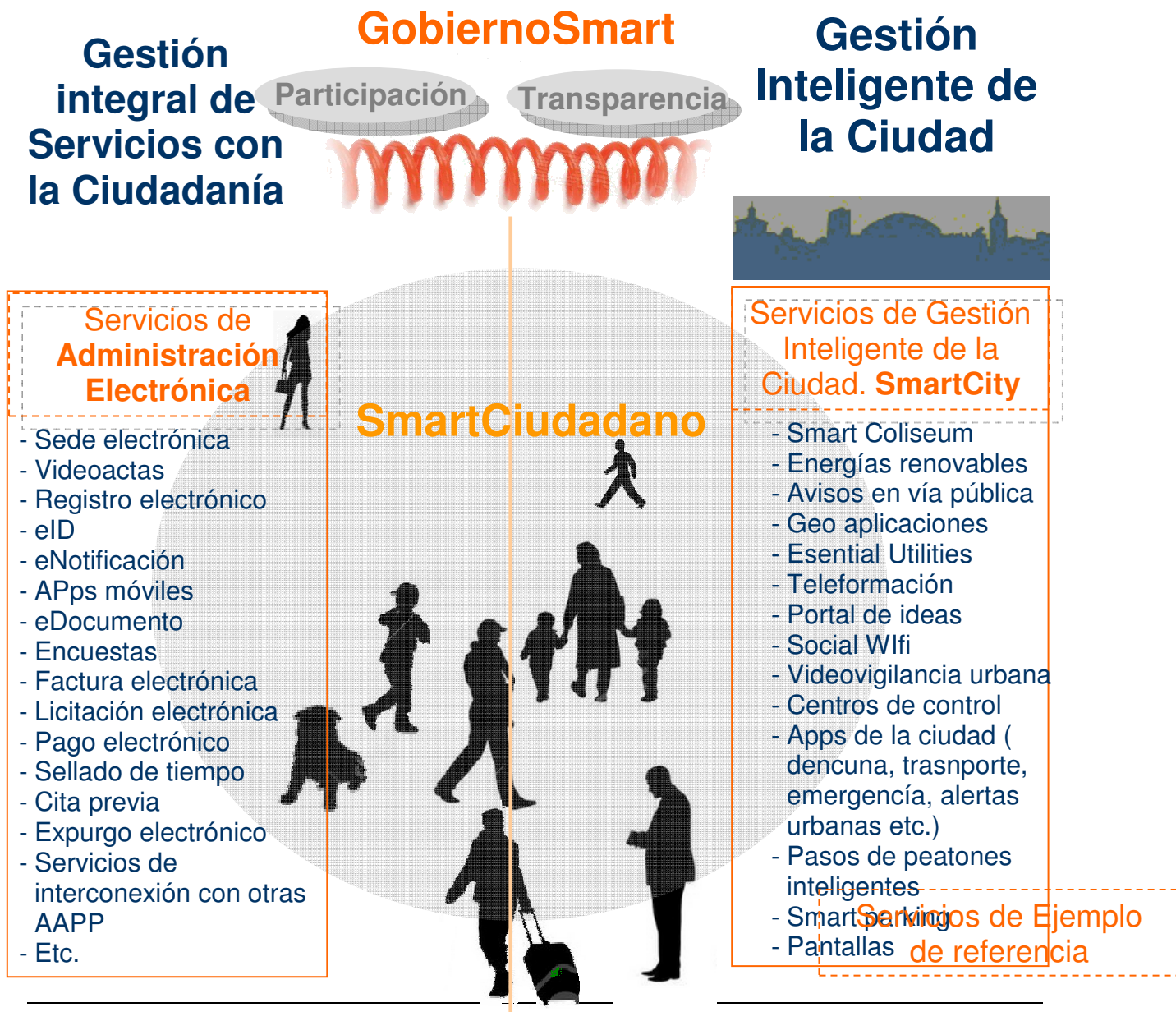
Modelo integral, basado en el dato único, multicanal, multiplataforma y multidispositivo.

### **f. Colaboración público-privada**

La colaboración entre motores de cambio e innovación como son el Parque Tecnológico de Leganés, la Universidad Carlos III, el tejido empresarial del municipio, grandes corporaciones tecnológicas, grandes corporaciones innovadoras, ó grupos de Emprendedores, PYMES y otros grupos de interés de la ciudad, hacen que éste se consolide como un proyecto eminentemente participativo e innovador.

### 3.1.2.1. PERSPECTIVAS DE GESTIÓN Y AGENTES IMPLICADOS

Una SmartCity o ciudad inteligente no debe centrar sus esfuerzo únicamente en espacios de la ciudad (actuaciones sobre vía pública, sobre parques y jardines públicos, sobre transportes, aparcamientos, etc.), sino que tenemos que ser capaces de armonizar estos servicios con los servicios al ciudadano, servicios especialmente pensados para cada uno de los grupos de interés (mayores, jóvenes, estudiantes, desempleados, padres, activos, etc.). De forma que el proyecto cuenta con dos perspectivas claramente diferenciadas e interconectadas: Gestión de Servicios al Ciudadano y Gestión Inteligente de la Ciudad.



### 3.1.2.2. AGENTES COLABORADORES

El proyecto apuesta por la colaboración público privada. Se trata de aunar sinergias y trabajar de forma colaborativa, de manera que se obtenga un modelo de prestación de servicios a la ciudad y a la ciudadanía, novedosa, exitosa y transferible a otras entidades. En Leganés se cuenta con agentes públicos de prestigio y referencia que colaborarán en el proyecto tales como el Ayuntamiento de Leganés, la Universidad Carlos III, ó el Parque Científico-Tecnológico, emprendedores y otras instituciones públicas tales como la FNMT, FEMP, COSITAL, AITAL, etc.

## Gestión integral de Servicios con la Ciudadanía

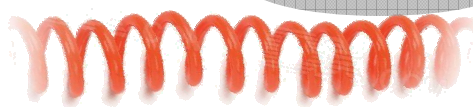
## GobiernoSmart

## Gestión Inteligente de la Ciudad

Nueva Ley de PAC



Transparencia



### Servicios de Administración Electrónica

- Sede electrónica
- Videoactas
- Registro electrónico
- eID
- eNotificación
- APps móviles
- eDocumento
- Encuestas
- Factura electrónica
- Archivo electrónico
- Pago electrónico
- Sellado de tiempo
- Cita previa
- Expurgo electrónico
- Servicios de interconexión con otras AAPP
- Etc.

### SmartCiudadano



### Servicios de Gestión Inteligente de la Ciudad. SmartCity

- Smart Coliseum
- Energías renovables
- Avisos en vía pública
- Geo aplicaciones
- Eessential Utilities
- Teleformación
- Portal de ideas
- Social Wifi
- Videovigilancia urbana
- Centros de control
- Apps de la ciudad (dencuna, transporte, emergencia, alertas urbanas etc.)
- Pasos de peatones inteligentes
- Smart parking
- Pantallas



### Colaboración público-privada

### Servicios de Ejemplo de referencia

### 3.1.2.3. ESQUEMA CONCEPTUAL DEL NUEVO MODELO DE CIUDAD

Dado que se va a trabajar sobre dos perspectivas fundamentalmente: **Servicios de Gestión inteligente de la ciudad y Gestión de Servicios con el Ciudadano**, será preciso definir los proyectos concretos de actuación sobre cada una de estas perspectivas, sabiendo que buscamos el bienestar del ciudadano en un entorno sostenible y bonito.

Una ciudad moderna e innovadora, basada en infraestructuras eficientes, servicios de seguridad, equipamientos públicos, etc., debe estar orientada a mejorar el confort del ciudadano.

Leganés apuesta por una ciudad gestionada de forma inteligente en la que no sólo el complejo urbano podrá ser calificado de inteligente, sino que también necesitamos contar con el capital humano, creando grupos de interés, apostando por su sensibilización, capacitación, y educación permanente, que permita contar con ciudadanos que contemplen y promuevan una calidad de vida elevada, un desarrollo económico-ambiental durable y una gobernanza participativa. De igual forma, este hecho es trasladable al empleado público y al gobierno.

Una ciudad tiene sentido siempre para y por sus ciudadanos, y en Leganés, ese es el verdadero objetivo, una innovación social, que repercutirá en la satisfacción de sus ciudadanos. **Las personas distribuidas en grupos de interés actuarán a modo de sensores**, de forma que se identificarán actuaciones, áreas de mejora, nuevos servicios, y espacios de valor reconocidos por los ciudadanos.

**Los ciudadanos con sus sensaciones, sentimientos, intereses, necesidades, satisfacciones e insatisfacciones, serán un motor de colaboración esencial en la modelación del nuevo mecanismo de gestión interna, ofreciendo servicios de gestión administrativa y de servicios a la ciudad, más satisfactorios para ellos,**

**quiénes reportarán nuevamente sus propuestas hasta asentar servicios de calidad.**

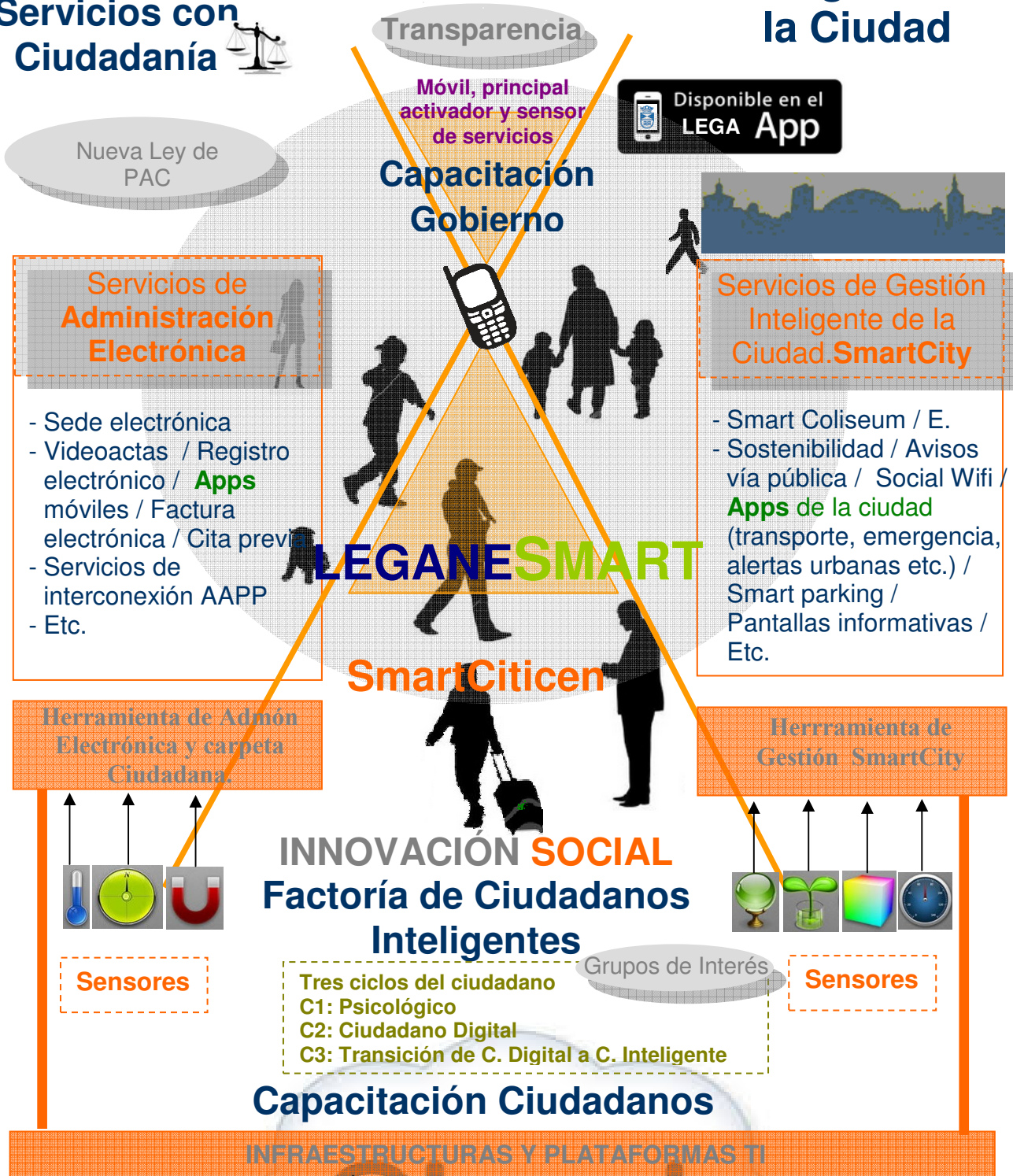
La ciudad de esta forma se conformará de acuerdo a sus expectativas y necesidades **y el ciudadano hará suya la Gestión de la Ciudad.** Este modelo fomentará la participación y hará que cada ciudadano se sienta tratado, escuchado y haga de su ciudad lo que él espera. **Su ciudad, la más bonita...**

El uso intensivo de las TIC, nuevas herramientas, infraestructuras y plataformas de gestión se hacen necesarias para la implantación del proyecto, de forma que el esquema conceptual de la solución, sería el siguiente:

**Gestión Integral de Servicios con la Ciudadanía**

**SmartGovernance**

**Gestión Inteligente de la Ciudad**



Nueva Ley de PAC

Transparencia

Móvil, principal activador y sensor de servicios

Disponible en el LEGA App

Capacitación Gobierno

**Servicios de Administración Electrónica**

- Sede electrónica
- Videoactas / Registro electrónico / **Apps** móviles / Factura electrónica / Cita previa
- Servicios de interconexión AAPP
- Etc.

**Servicios de Gestión Inteligente de la Ciudad SmartCity**

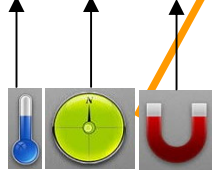
- Smart Coliseum / E.
- Sostenibilidad / Avisos vía pública / Social Wifi / **Apps de la ciudad** (transporte, emergencia, alertas urbanas etc.) / Smart parking / Pantallas informativas / Etc.

**LEGANES SMART**

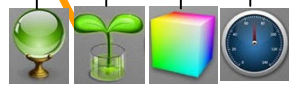
SmartCitizen

Herramienta de Admón Electrónica y carpeta Ciudadana.

Herramienta de Gestión SmartCity



Sensores



Sensores

**INNOVACIÓN SOCIAL**  
**Factoría de Ciudadanos Inteligentes**

Tres ciclos del ciudadano  
C1: Psicológico  
C2: Ciudadano Digital  
C3: Transición de C. Digital a C. Inteligente

Grupos de Interés

Capacitación Ciudadanos

INFRAESTRUCTURAS Y PLATAFORMAS TI

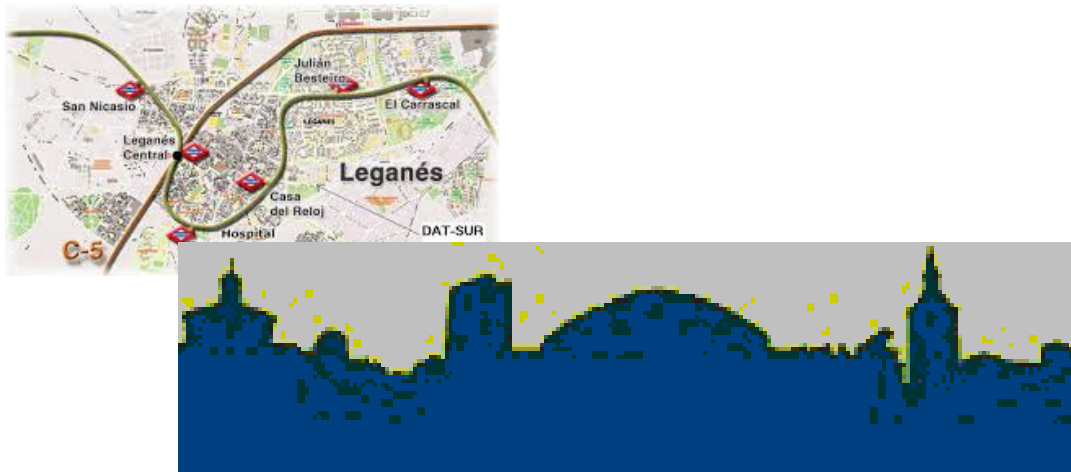
Cloud

Cuadro de mando

Parque científico-Tecnológico de Leganés

**Smart Empresarial**  
Innovación  
Emprendedora

Colaboración público-privada



La ciudad se transforma para ofrecer servicios innovadores de desarrollo empresarial, cohesión social, ahorro energético, servicios deportivos avanzados, etc., disponiendo de sensores que permitirán hacer un seguimiento de la prestación de los servicios y reportando dichos datos para los posteriores cuadros de seguimiento y control.

Pero.. ¿Qué ocurre con nuestros ciudadanos?

Mientras el uso del e-DNI está entredicho, surgen iniciativas como el PIN-24 horas ante el evidente desuso de los certificados digitales..., los ciudadanos evolucionan y se digitalizan a ritmo vertiginoso, el uso de navegadores, redes sociales, elementos de pago electrónico, smarth-whatches, comentarios virales en cuestión de segundos, la creación de negocio en la red..., hace evidente que existe un desfase entre las necesidades reales de los ciudadanos, sus capacidades de uso y conocimiento de las tecnologías y lo que la administración electrónica les ofrece.

En este sentido, la apuesta del Ayuntamiento de Leganés, **es la de situar al ciudadano como centro neurálgico del cambio y de innovación en la gestión**. Si las herramientas de ocio son capaces de llegar a ellos, ¿porqué las Administraciones no?

¿Y porqué desde las administraciones esperamos a que sea el ciudadano el que venga a buscar a nuestros servicios aquellos datos o informaciones que le resultan de interés? ¿No será más interesante que se incluya al ciudadano de manera activa en todos los servicios, trámites o información relevante de la ciudad? No olvidemos que el propietario del dato es el ciudadano.

En este sentido el Ayuntamiento de Leganés quiere ser pionero y crear la figura de ciudadano inteligente. Un ciudadano con participación activa, con escucha activa y capaz de decidir cómo quiere realizar sus trámites y gestiones aportando así valor a todos los servicios prestados por esta entidad. Un ciudadano inteligente no es un mero receptor del servicio, sino que está presente a lo largo de toda la cadena de valor y protagoniza su propia experiencia en relación con su Ayuntamiento.

### **Ciudadanos inteligentes como activo y activador social**

El Ciudadano será un receptor inteligente de la oferta y a través de herramientas de participación y transparencia queremos que se convierta en coautor de la ciudad, en la que participa de su desarrollo y para la mejora de la toma de decisiones en los procesos de gestión de su Ayuntamiento.

### **Ciudadanos competentes como agentes de participación**

Para que un ciudadano sea competente como agente de participación tiene que:

- **Poder participar**: para ello, es necesario contar con canales y herramientas potentes de participación.
- **Saber participar**: este es el objetivo principal, el ciudadano debe entender por qué se hace todo esto y que alcance tiene la palabra “inteligente”.
- **Querer participar**: se consigue cuando le resulta fácil, cuando sabe y cuando siente que su participación tiene valor.

Indudablemente, los servicios públicos cumplirán su función si tienen un impacto positivo en sus ciudadanos, y si logran sumar valor a la mayor calidad de vida ciudadana, es decir a las personas.

### 3.1.3. Plan de Innovación

Innovación en los procesos y servicios con el fin de mejorar, optimizar, dinamizar y mejorar la satisfacción de los ciudadanos, empleados públicos y gobierno acerca de los servicios al ciudadano y a la ciudad.

EL objetivo es hacer un Plan que defina, delimite, coordine, impulse y dinamice actuaciones específicas que ayuden, mediante la innovación y la creatividad, a superar la situación actual de limitación de recursos y cambios normativos y organizativos, logrando un cambio profundo hacia la administración pública inteligente que la ciudad, ciudadanos, empleados públicos y gobierno necesita y demanda, introduciendo nuevas formas de ver y hacer las cosas que rompan las barreras que imponen los habituales esquemas y condiciones de trabajo, para permitir la adaptabilidad a los requerimientos del entorno.

En este sentido, se piensa en innovar, pero no necesariamente desde el uso de las TIC, sino innovar en el proceso, en el producto o en las personas, imprimiendo un nuevo carácter en la manera de hacer las cosas.

Las 4 grandes líneas de innovación que refleja el Manual de Oslo (documento europeo de referencia en materia de innovación) se adaptarán a los ejes de actuación de forma que se presentan estas tres líneas de innovación:

- Innovación para la simplificación y la orientación a resultados: innovación en procesos, simplificando al máximo y añadiendo valor para garantizar que los esfuerzos se traducen en resultados.
- Innovación para la optimización de recursos y mejora de la gestión: innovación en productos y servicios, en los sistemas de gestión y en la propia organización para lograr la mejor prestación de servicios con menos recursos.

- Innovación para la disposición de un gobierno abierto y transparente: innovación en el marketing, entendiendo éste desde una perspectiva amplia, como innovación orientada al ciudadano y a la imagen corporativa.

A continuación se desarrollan las líneas de actuación en materia de innovación, teniendo en cuenta que para cada una de ellas habrá actuaciones específicas de comunicación, formación y divulgación corporativa.

**Innovación en procesos:**

- I Simplificación de tareas y/o administrativa
- II Administración electrónica y aplicativos tecnológicos.
- III Colaboración interadministrativa.

**Innovación en productos/servicios:**

- IV Redefinición de servicios y actividades.
- V Atención a la ciudadanía.
- VI Relaciones con grupos de interés.

**Innovación en la organización:**

- VII Sistemas de gestión.
- VIII Gestión del conocimiento.
- IX Competencias en innovación.

**Innovación en marketing:**

- X Comunicación y redes sociales.
- XI Gobierno abierto.
- XII Evaluación de impacto.

**Nota:** La consecución de todos estos objetivos esta condicionada a la disponibilidad de Recursos Reales (económicos y humanos), a la posibilidad de migrar sistemas sin riesgos, y a la obtención de ayudas externas a través de subvenciones. La estrategia es válida en el tiempo y se desglosará en tareas e hitos abordables desde el área de Nuevas Tecnologías e Innovación en colaboración con el resto de áreas del Ayuntamiento.