

Pla estratègic d'innovació de Palma

2018 - 2022



Contingut

1. Antecedents
2. Introducció
3. Metodologia d'elaboració
4. Valoració de la situació actual
5. Missió i visió
6. Eixos i objectius estratègics
 - 5.1. Eix 1: Turisme
 - 5.2. Eix 2: Mobilitat
 - 5.3. Eix 3: Infraestructures i Medi Ambient
 - 5.4. Eix 4: Administració electrònica i Transparència
7. Actuacions
8. Model organitzatiu
9. Actuacions habilitadores
10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació
11. Full de ruta
12. Seguiment i avaluació del Pla



Resum executiu

1. Antecedents

El primer Pla Director Palma Smart City va ser elaborat l'any 2013 per l'Ajuntament de Palma. L'any 2018 s'ha d'adaptar a les noves necessitats de la ciutadania i de la ciutat de Palma. Així, l'Ajuntament de Palma es compromet a continuar amb el desenvolupament de polítiques d'innovació.

2. Introducció

Les ciutats són un entorn canviant i, com a tal, han de canviar conjuntament amb l'entorn. Un dels principals canvis és el ràpid augment de població en les ciutats, aquest implica que, necessàriament, s'hagin de trobar formes innovadores per a fer front als problemes que deriven de la superpoblació, com és el consum energètic, la gestió de recursos o la protecció ambiental.

Les Smart Cities comporten una **solució innovadora** pels canvis de les ciutats. Les iniciatives d'innovació tenen com a **pilar bàsic l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)**, que permeten optimitzar la gestió de les infraestructures i els serveis urbans, així com els serveis prestats al ciutadà, tot això amb l'objectiu d'un desenvolupament sostenible, intel·ligent i integrador.

La Smart Office Palma neix com una necessitat de coordinar i centralitzar totes les actuacions Smart i d'innovació que es plantegen per a la ciutat de Palma de Mallorca.

3. Metodologia d'elaboració

El disseny i l'elaboració d'aquest Pla Estratègic d'Innovació s'ha realitzat en dos etapes, a més, cadascuna de les quals s'integra en diferents fases:

Anàlisi i diagnòstic de la situació actual: anàlisi de la situació actual de Palma en actuacions i polítiques d'innovació i estudi de tendències i bones pràctiques externes.

Definició del Pla Estratègic d'Innovació de Palma: definició de la formulació estratègica del Pla de forma conjunta i consensuada amb la direcció del projecte. Identificació de noves iniciatives d'innovació dintre d'un marc sostenible. Disseny de les actuacions habilitadores que permetran la transformació tecnològica de Palma.

Resum executiu

4. Valoració de la situació actual

L'auditoria i diagnòstic de la situació actual realitzada a nivell municipal aporta una visió conjunta de l'estat de les actuacions d'innovació, que s'estan realitzant o es planifica executar, a Palma.

La fase d'auditoria i diagnòstic de la situació actual identifica una sèrie de necessitats i demandes tant externes com internes. Aquestes, representen el punt de partida del present Pla.

Aquestes actuacions identificades, i d'acord amb la terminologia europea, s'han classificat en els sis àmbits que es descriuen a continuació:

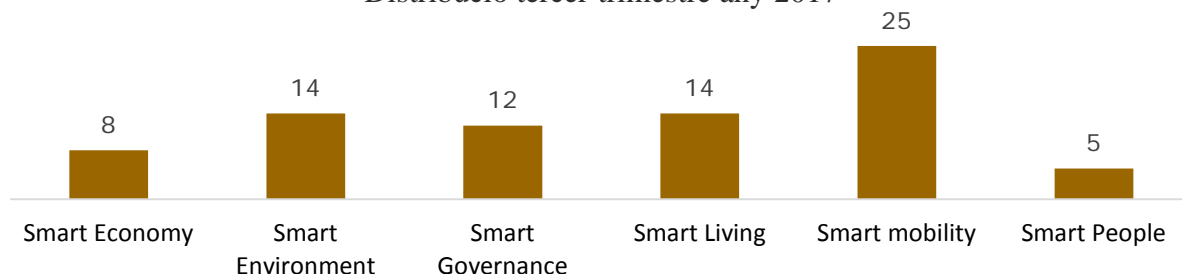
Àmbits de classificació

Smart People	Smart Living	Smart Environment	Smart Mobility	Smart Economy	Smart Governance
Potenciar el capital social i humà de la ciutat	Incrementar la qualitat de vida de les persones que formen part de la ciutat	Gestionar de forma eficient i sostenible els recursos de la ciutat	Millorar la mobilitat, el transport i l'accessibilitat a la ciutat	Desenvolupament econòmic i competitiu de la ciutat basat en la innovació	Govern obert i transparent recolzat en la tecnologia

Els resultats obtinguts posen de manifest la diversitat existent entre àrees, organismes autònoms i empreses municipals. Existeix un nivell de maduresa diferent en projectes d'innovació i diferents formes de gestió.

Tot i que tots els organismes consten d'una planificació estratègica, no tots la plasmen a un Pla estratègic. Així, les actuacions d'innovació executades no segueixen un Pla estratègic d'Innovació comú.

Distribució tercer trimestre any 2017



Resum executiu

5. Missió i visió

Les línies generals d'aquest Pla estratègic d'innovació són:

MISSIÓ

Consolidar Palma com a **ciutat i destí intel·ligent**, mitjançant la definició d'una **estratègia comú** a nivell municipal dintre d'un ecosistema d'innovació. Reforçant així, una **administració moderna, coordinada i transparent**, que permeti a la ciutadania exercir el seu **dret a relacionar-se electrònicament**. La implantació de solucions innovadores permetrà **augmentar la connectivitat i la integració local**, potenciant el desenvolupament econòmic local i un **turisme sostenible**. Garantirà, a més, la **mobilitat** de les persones de forma **sostenible i plenament accessible**. Així, aquest Pla representa un **compromís amb la ciutadania per assolir una ciutat innovadora, sostenible, responsable, transparent i oberta**.

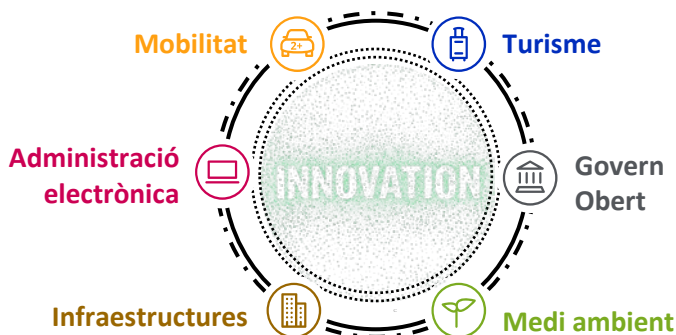
Palma connectada amb el futur

VISIÓ

L'elaboració del Pla d'innovació de Palma posa de manifest la **voluntat conjunta de l'Ajuntament de Palma per consolidar i seguir aprofundint en iniciatives innovadores** que tenen com a pilar bàsic l'ús de les **Tecnologies de la Informació i la Comunicació, com a element facilitador per la recollida de la informació**, per tal de conèixer les necessitats i demandes tant de la ciutadania com de la ciutat, per la realització del seu anàlisi i, finalment, per la definició d'estratègies intel·ligents i la implantació de plans d'acció. En definitiva, amb **l'objectiu d'un desenvolupament sostenible, intel·ligent i integrador**.

6. Eixos i objectius estratègics

A partir de la classificació europea dels àmbits Smart prèviament assenyalats (Smart Economy, Smart People, Smart Mobility, Smart Environment, Smart Governance i Smart Living) s'han identificat els punts estratègics que es prioritzaran en el present Pla:



Resum executiu

7. Actuacions

El present Pla recopila tot un seguit d'actuacions d'innovació orientades a assolir els eixos i objectius estratègics definits. Així, cada actuació es presenta classificada a partir de l'eix i objectiu estratègic que persegueix.

Cada fitxa descriu l'actuació, enumera els seus objectius, presenta els principals resultats, identifica els actors involucrats, la planificació temporal d'execució i el seu pressupost i font de finançament.



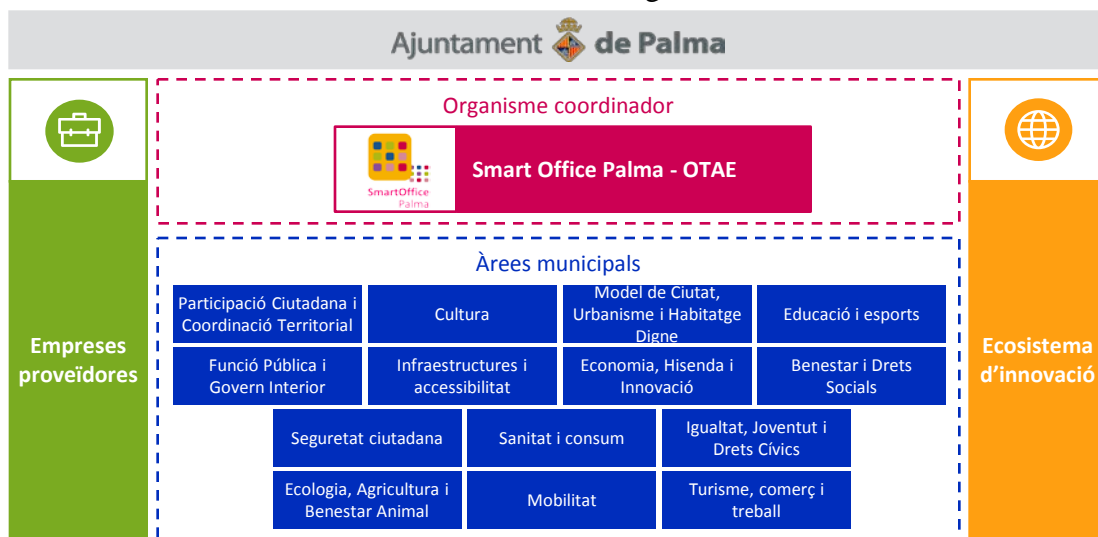
El correcte desplegament d'un organisme central coordinador, permet mitigar el risc potencial d'heterogeneïtat entre àrees i augmentar el nivell de prestació dels serveis.

8. Model organitzatiu

El Pla està associat a un model organitzatiu, dissenyat expressament per tal de garantir la consecució l'estratègia definida. Els objectius del model organitzatiu són:

- 1 Optimitzar els recursos disponibles
- 2 Establir el model de relació adient
- 3 Fomentar la cultura d'innovació

Estructura del model organitzatiu

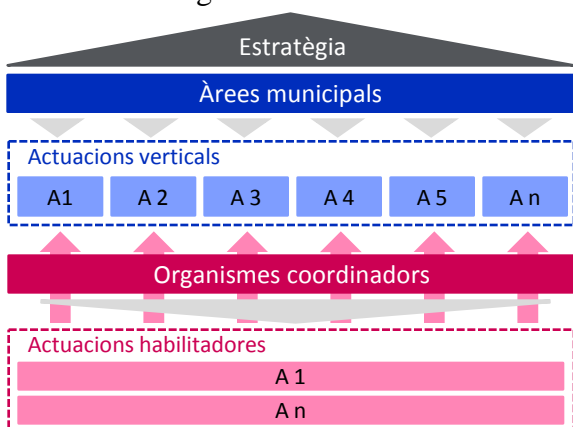


Resum executiu

9. Actuacions habilitadores

El Pla representa un conjunt d'actuacions a diferents nivells i amb diferents organismes responsables de la seva execució, però amb una estratègia d'innovació comú. Existeix, per tant, gran heterogeneïtat i multitud d'agents que fan que la gestió sigui complexa.

Estructura organitzativa de les actuacions



10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

Per tal de donar a conèixer els eixos i actuacions del Pla i aconseguir l'alineament amb l'estratègia tant des de dintre com des de fora de l'organització, les accions de gestió del canvi persegueixen els objectius següents:

- 1 Informar i capturar informació
- 2 Impulsar l'estratègia definida al Pla i involucrar les persones activament
- 3 Alinear estratègies i crear sinèrgies

Les actuacions habilitadores no únicament busquen l'assoliment de l'estratègia sinó que, també, donen suport a la correcta execució de les actuacions verticals dels organismes municipals.

11. Full de ruta

El full de ruta representa el disseny del model d'innovació de Palma. És la identificació de les actuacions d'innovació a realitzar i la seva prioritització i calendarització. Els organismes coordinadors seran els encarregats de realitzar el disseny i l'elaboració del full de ruta.

12. Seguiment i avaluació del Pla

L'elaboració i posada en marxa del Pla d'Innovació suposa un primer esforç destinat a establir i assolir una metodologia i estratègia comú d'innovació a Palma. El Pla representa una eina viva que ha de ser flexible als canvis, a més, és necessari establir el seguiment i el control a seguir.



1. Antecedents

1. Antecedents

1.1 Estratègia d'innovació de Palma 2013

El primer Pla Director Palma Smart City va ser elaborat l'any 2013 per l'Ajuntament de Palma. El Pla buscava coordinar les distintes accions ja iniciades, les que estaven en desenvolupament i les futures, amb l'objectiu de que Palma segués més sostenible, competitiva, atractiva i confortable.

Amb aquest Pla, l'Ajuntament de Palma es va comprometre amb una estratègia per abordar el desenvolupament de totes aquelles activitats orientades a impulsar la innovació i la modernització dels serveis que es presten.

Per tal d'assolir aquest objectiu, el Pla Director estructurava:



La identificació dels reptes de Palma, a partir dels quals es defineix la visió i la missió i els objectius estratègics.



El desenvolupament dels diferents eixos estratègics, a partir dels quals es defineix el Pla d'acció.



L'establiment del Pla de Gestió, per tal d'assegurar el seguiment i avaluació del Pla.



La creació de la Smart Office Palma.

Missió



Construir un model de ciutat i destinació intel·ligent, innovador i obert, que ofereixi als ciutadans i turistes serveis de qualitat, eficients i col·laboratius amb el seu entorn, mitjançant el desplegament de les noves tecnologies i que propiciï i estimuli la continuïtat, creació i assentament d'un ecosistema econòmic que permeti noves activitats empresarials.

Valors



Convertir Palma en un referent i model de ciutat en el context Smart Destination i Smart City, que promogui l'economia basada en la creativitat, medi ambient, innovació i turisme. Amb capacitat de mantenir i atreure el talent, i l'Ajuntament de Palma en una administració moderna i propera al ciutadà, eficient en els recursos i que millora la qualitat de vida dels seus ciutadans.

1. Antecedents

1.1 Estratègia d'innovació de Palma 2013 (cont.)

El Pla Director de l'any 2013 estableix els següents eixos estratègics:



Turisme: Engloba totes les accions en referència a un turisme digital, des de les noves formes de comercialització fins a les noves maneres de gaudir d'una destinació a través de l'ús intensiu de les infraestructures i tecnologies amb un nou turista hiperconectat amb la ciutat.



Mobilitat: Engloba totes les actuacions en matèria d'accessibilitat local, internacional, sistemes de transports sostenibles, innovadors, assegurances.



Governança: Engloba totes les actuacions que fan referència a la presa de decisions, serveis públics i socials, govern transparent, perspectives i estratègies polítiques, participació ciutadana i modernització de l'administració pública.



Sostenibilitat: Engloba totes les actuacions que fan referència a les noves maneres d'edificació, sistemes de generació d'energia, emmagatzematge, distribució, disponibilitat d'infraestructures, protecció mediambiental, pol·lució, gestió sostenible de serveis i recursos, condicions naturals ...



Economia: Engloba totes les actuacions que fan referència a l'esperit innovador, empenedor, productivitat, flexibilitat laboral, nivell de qualificació, aprenentatge continu, creativitat, capacitacions professionals ...



Seguretat ciutadana: Comprèn tot el referit a la seguretat de l'individu, cohesió social, facilitats ...



Smart People: Integra les dinàmiques que fan referència a la formació, creativitat, integració i pluralitat, participació en la vida pública ...



1. Antecedents




1.2 Smart Office Palma

La Smart Office de Palma és una oficina de caràcter multi disciplinar i tècnica on estan presents les diferents àrees de l'Ajuntament més directament implicades en el projecte.

Aquesta es va crear per aprovació de la Junta de Govern de Palma en sessió de dia 13 de març de l'any 2013.

La Smart Office Palma neix com una necessitat de coordinar i centralitzar totes les actuacions Smart i d'innovació que es plantegen per a la ciutat de Palma de Mallorca. Ha de fomentar la generació d'idees que redundin en un benefici per a la ciutat. Examinant i analitzant els projectes que segueixin una visió global i que tinguin repercussions en la ciutat a més que siguin viables i sostenibles per ells mateixos.

Els objectius que regeixen la Smart Office de Palma són els següents:

-  Actualització bianual del Pla director Palma Smart City / Smart Destination.
-  Priorització i execució d'accions del Pla Director Palma Smart City, en coordinació amb les àrees afectades.
-  Representar la ciutat en el grup d'Innovació Social i subgrup de Smart-Destination de la Xarxa Espanyola de Ciutats Intel·ligents.

-  Vigilància tecnològica i recerca de solucions testades en altres ciutats i adopció de millors pràctiques.
-  Recerca de finançament local, nacional i europeu per realitzar accions del Pla.
-  Incentivar la col·laboració públic privada amb l'objectiu de millorar els serveis públics de la ciutat i la qualitat de vida dels seus ciutadans i turistes. Captació d'inversió i models de col·laboració públic privada per a la implantació de solucions Smart.
-  Assessorar a les diferents àrees de l'Ajuntament per la introducció de clàusules Smart en les diferents licitacions públiques (informe de recomanacions / no vinculant).
-  Presència en fòrums i concursos per a ens locals sobre Smart City i innovació.
-  Comunicar a la ciutadania a través de Web Smart Office i Xarxes Socials de l'Ajuntament: els processos i accions de transformació de la ciutat cap a una ciutat més innovadora i Smart.
-  Participació interna: periòdicament amb les àrees de l'Ajuntament. Realització de Tallers generals, monotemàtics, elaboració i participació en projectes comuns, generació d'idees, facilitació de contactes, etc.

2. Introducció

2.1 Per què és necessari un Pla Estratègic d'Innovació

La població es mou cap a àrees urbanes, el creixement de les ciutats representa un desplaçament d'aproximadament 60 milions de persones l'any. A més, s'espera que en l'any 2050 la població urbana s'hagi doblat en nombre.

Aquest ràpid augment de població en les ciutats implica que, necessàriament, s'hagin de trobar formes innovadores per a fer front als problemes que deriven de la superpoblació, com és el consum energètic, la gestió de recursos o la protecció ambiental.

En aquest context, les solucions innovadores permeten generar un desenvolupament econòmic major i més sostenible i, en definitiva, una millor qualitat de vida.

Les Smart Cities comporten una solució innovadora pels canvis de les ciutats. En l'actualitat, el terme Smart City i el seu significat tenen moltes accepcions i enfocaments, pel que és de gran importància establir un marc de referència que estableixi els criteris sobre el concepte de Smart City.

El Pla Nacional de Ciutats Intel·ligents, descrit a l'Agenda Digital per a Espanya, segueix la definició proposada pel Grup Tècnic de Normalització 178 d'AENOR que especifica:

"Ciutat Intel·ligent (Smart City) és la visió holística d'una ciutat que aplica les TIC per a la millora de la qualitat de vida i la accessibilitat dels seus habitants i assegura un desenvolupament sostenible econòmic, social i ambiental en millora permanent. Una ciutat intel·ligent permet als ciutadans interactuar amb ella i s'adapta en temps real a les seves necessitats, de manera eficient en qualitat i costos, oferint dades obertes, solucions i serveis orientats als ciutadans com a persones, per resoldre els efectes del creixement de les ciutats, en àmbits públics i privats, a través de la integració innovadora d'infraestructures amb sistemes de gestió intel·ligent."

La Smart City, per tant, és aquella ciutat que marca les seves prioritats a través d'una estratègia intel·ligent, resultat d'un exercici de reflexió, en què els seus principals agents socials i econòmics determinen un model de ciutat cap al qual volen evolucionar i defineixen i prioritzen les iniciatives que permetran assolir aquest model.

Aquestes iniciatives tenen com a pilar bàsic l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), que permeten optimitzar la gestió de les infraestructures i els serveis urbans, així com els serveis prestats al ciutadà, tot això amb l'objectiu d'un desenvolupament sostenible, intel·ligent i integrador.

2. Introducció

2.2 Coordinació amb els Plans Estratègics de la ciutat de Palma associats

Un dels objectius d'aquest Pla estratègic és la seva adequació als altres plans estratègics actualment existents al municipi.

La finalitat principal es traçar una línia comú que enforteixi l'execució dels projectes d'innovació.

Així mateix, aquest Pla persegueix l'assegurament de la coordinació amb altres entitats com ara el Consell de Mallorca i la Universitat de les Illes Balears.

2.3 Alineament amb l'estratègia europea d'innovació

Europe 2020 és l'estratègia de la UE per a estimular la creació de llocs de treball i creixement en tota la regió per a crear un entorn intel·ligent, sostenible i d'inclusió econòmica.

L'estratègia es centra en cinc ambiciosos objectius en les àrees d'ocupació, innovació, educació, reducció de la pobresa i canvi climàtic / energia. En cadascuna d'aquestes àrees, cada Estat membre s'ha fixat els seus propis objectius. L'estratègia es recolza en mesures concretes tant de la Unió com dels estats membres.

Horizon 2020 és el nou Programa Marc de Recerca i Innovació de la Unió Europea per al període 2014–2020.

Busca implementar la iniciativa emblemàtica Unió per la Innovació, part de l'Estratègia Europa 2020 per un creixement intel·ligent, sostenible i inclusiu.

Horizon 2020 es configura com el nou instrument que proporciona finançament per a totes les etapes del procés d'innovació: recerca bàsica, desenvolupament de tecnologia, demostració, fase de prototip, validació a gran escala, projectes pilot i l'entrada al mercat.

L'objectiu principal H2020 és enfortir la posició de la UE com a líder mundial en ciència, ajudar a fer d'Europa un lloc més atractiu per invertir en recerca i innovació i poder oferir als ciutadans els beneficis directes que se'n deriven.

Els objectius generals es persegueixen a través de tres pilars de treball que es reforcen mútuament:

Excel·lència científica: Eix centrat en la ciència bàsica per reforçar l'excel·lència científica de la UE a nivell mundial.

Lideratge industrial: Eix que dóna suport a les PIME innovadores en tecnologia de la informació i la comunicació, nanotecnologia, materials avançats.

Reptes socials: Eix que dóna resposta directa a les prioritats polítiques i als reptes identificats en l'Estratègia Europa 2020.

3. Metodologia d'elaboració

3. Metodologia d'elaboració

3.1 Introducció

El disseny i l'elaboració d'aquest Pla Estratègic d'Innovació s'ha realitzat en dos etapes i, a més, cadascuna de les quals s'integra en diferents fases:



Auditoria i diagnòstic de la situació actual

- Estudi de les fonts d'informació
- Execució de les entrevistes
- Anàlisi del marc de finançament
- Anàlisi de maduresa Smart i conclusions



Definició del Pla Estratègic
Smart
d'Innovació de Palma

- Definir les línies generals
- Identificar iniciatives
- Definir el model organitzatiu
- Identificar fonts de finançament
- Dissenyar el full de ruta
- Definir l'estratègia de canvi
- Definir indicadors



3. Metodologia d'elaboració

3.2 Auditoria i diagnòstic de la situació actual

En aquest apartat es presenta la metodologia de treball que s'ha utilitzat per realitzar la primera etapa d'elaboració del pla, l'auditoria i diagnòstic dels projectes actuals d'innovació.

En primer lloc, s'ha realitzat un estudi de les diferents fonts d'informació disponibles sobre l'actual situació de Palma, principalment s'han analitzat els documents següents:

- Pla Director de Palma (l'any 2013)
- Informe actualització distintiu Smart Destination
- EDUSI Palma (Pla Litoral Ponent)
- Iniciativa platform IOT-T

En segon lloc, s'ha realitzat un seguit d'entrevistes amb les àrees, empreses municipals i organismes autònoms. A més, s'han executat reunions amb organismes associats a projectes d'innovació a Palma. Per l'execució de les entrevistes, en concret, s'han realitzat les activitats següents:

- Disseny del guió de les sessions de treball i de les fitxes de treball per les entrevistes: aquestes s'han elaborat entorn a cinc àmbits: governança, estratègia, gestió de projectes, model de relació i sistema de promoció.
- Estructuració de les reunions en tres grups: àrees i empreses amb oficina tècnica, àrees i empreses sense oficina tècnica i altres organismes amb impacte d'innovació a Palma.

En tercer lloc, s'ha realitzat una anàlisi de les diferents línies de subvenció existents i disponibles tant a nivell estatal com europeu. A més, s'han estudiat altres formes de finançament com acords, convenis o mecanismes de col·laboració públic privada.

Finalment, s'ha portat a terme una anàlisi de les actuacions d'innovació identificades definint el seu nivell de maduresa Smart. A més, s'ha realitzat una valoració de la informació recollida entorn a recomanacions pel Pla Estratègic d'Innovació de Palma.

Fases auditoria i diagnòstic de la situació actual



3. Metodologia d'elaboració

3.3 Definició del Pla Estratègic d'Innovació de Palma

En aquest apartat es presenta la metodologia de treball que s'ha utilitzat per realitzar la segona etapa d'elaboració del pla, definició del Pla Estratègic d'Innovació de Palma.

La formulació estratègica del Pla s'ha definit de forma conjunta i consensuada amb la direcció del projecte, mitjançant la identificació prèvia de les necessitats, prioritats, compromisos i línies estratègiques municipals.

S'ha realitzat un anàlisi del nivell Smart de les àrees, dels àmbits Smart i de la maduresa de les actuacions, per la posterior definició del seu To Be. Aquest anàlisi permet identificar noves actuacions d'innovació verticals i transversals.

Posteriorment s'ha elaborat una proposta de model organitzatiu, per garantir la correcta relació entre tots els agents, assegurar la coordinació i consolidar la Smart Office com a organisme de referència Smart i com a òrgan transversal de coordinació.

Per tal de que el Pla sigui realment executable, s'han identificat les fonts de finançament: subvencions, formes de col·laboració, etc.

La identificació de totes les actuacions d'innovació, permet l'elaboració del full de ruta. Aquest identifica actuacions, les activitats associades, els agents involucrats, el calendari de fites a assolir alineat amb les línies de finançament identificades i el pressupost de l'actuació.

Tots els canvis que comporta aquest Pla fan necessari la definició de l'estratègia de gestió del canvi i de comunicació: per tal de donar a conèixer els eixos i actuacions del Pla i aconseguir l'alineament amb l'estratègia tant des de dintre com des de fora de l'organització.

En darrer lloc, per tal de mantenir la qualitat del pla i poder fer el seu seguiment, cal la identificació i definició dels indicadors de mesura i seguiment: en base als indicadors utilitzats prèviament a l'Ajuntament i la informació recollida en l'anàlisi de la situació actual.

Fases definició del Pla Estratègic d'Innovació de Palma



4. Valoració de la situació actual

4. Valoració de la situació actual

4.1 Identificació i classificació de les actuacions

L'auditoria i diagnòstic de la situació actual realitzada a nivell municipal posa de manifest un seguit d'actuacions d'innovació de diferents àmbits. Així, i d'acord amb la terminologia europea, s'ha realitzat una classificació d'aquestes actuacions segons 6 àmbits.

L'informe de la Direcció General per a polítiques internes del Parlament Europeu, de gener de 2014 ("Mapping Smart Cities in the EU"), indica que una ciutat és intel·ligent quan té almenys una iniciativa que abordi una o més de les següents característiques: Smart Economy, Smart People, Smart Mobility, Smart Environment, Smart Governance i Smart Living.

Així, i seguint amb la literatura europea, les actuacions municipals es classifiquen en 6 àmbits:

Àmbits i subàmbits de classificació

Smart People	Smart Living	Smart Environment	Smart Mobility	Smart Economy	Smart Governance
Potenciar el capital social i humà de la ciutat	Incrementar la qualitat de vida de les persones que formen part de la ciutat	Gestionar de forma eficient i sostenible els recursos de la ciutat	Millorar la mobilitat, el transport i l'accessibilitat a la ciutat	Desenvolupament econòmic i competitiu de la ciutat basat en la innovació	Govern obert i transparent recolzat en la tecnologia
Col·laboració Ciutadana	Salut	Energia	Infraestructura Viària	Turisme	Planificació Estratègica
Inclusió digital	Educació	Aigua	Transport i Trànsit	Consum	Informació Geogràfica
	Cultura i Oci	Medi Ambient Urbà	Estacionament	Comerç i Negocis	Administració Digital
	Afers Socials	Gestió de residus	Connectivitat TIC	Empresa Digital	Transparència
	Seguretat i Emergències		Accessibilitat	Ecosistema d'Innovació	Participació
	Urbanisme i Habitatge			Ocupació i Emprenedoria	
	Infraestructura Pública i equipament urbà				

4. Valoració de la situació actual

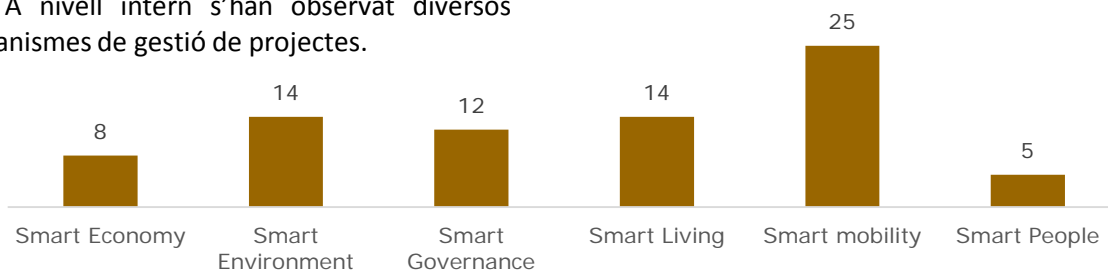
4.2 Valoració dels resultats

L'Auditoria i diagnòstic de la situació actual, realitzada l'any 2017, ha valorat el nivell de maduresa de la ciutat de Palma des d'un punt de vista multinivell:

- 1/ Àrea, Organisme Autònom, Empresa Municipal.
- 2/ Àmbit Smart (People, Environment, Mobility, Economy, Living i Governance).
- 3/ Tipus de servei (destinat a la ciutadania, a la ciutat o de suport a una ciutat intel·ligent).

Com a resultat, s'ha elaborat el document d'auditoria i diagnòstic dels projectes actuals d'innovació. L'any 2017, un 27% dels projectes d'innovació municipals són de Smart Mobility, per contra, un 5% són de Smart People.

Els resultats obtinguts posen de manifest la diversitat existent entre àrees, organismes autònoms i empreses municipals. L'estat de maduresa de les actuacions d'innovació és molt diferent, hi ha diversos nivells de projectes. A pesar de que tots els organismes consten d'una planificació estratègica, no tots la plasmen a un Pla. A nivell intern s'han observat diversos mecanismes de gestió de projectes.



4.3 Identificació de les necessitats i demandes internes i externes a través dels resultats de les entrevistes realitzades

Mitjançant la realització d'entrevistes a la fase d'auditoria i diagnòstic de la situació actual, s'han identificat una sèrie de necessitats i demandes internes. A més, s'han detectat alguns requeriments externs d'innovació, tant des de la ciutadania com a nivell normatiu.

Necessitats i demandes internes: Destaca com a necessitat comú expressada per la majoria del ens entrevistats, la innovació en mecanismes de relació interns municipals. Eines que permetin el treball en xarxa i la comunicació constant. Aquest punt cobra importància sobretot en aquells casos en que hi ha competències que afecten a més d'un organisme, funcions transversals.

Requeriments externs d'innovació: A més, la ciutadania cada vegada demanda una major interacció amb l'Administració i una participació més directa en els assumptes de la ciutat. Això es veu reforçat pels mandats a nivell europeu i els desplegaments que s'han produït a nivell nacional.

5. Missió i visió

5. Missió i visió

Abans d'entrar en la definició de les línies principals d'actuació, es presenta la nova missió i visió definida i validada per la Comissió política en matèria de Innovació i Smart Cities.

5.1 Missió

Consolidar Palma com a **ciutat i destí intel·ligent**, mitjançant la definició d'una **estratègia comú** a nivell municipal dintre d'un ecosistema d'innovació. Reforçant així, una **administració moderna, coordinada i transparent**, que permeti a la ciutadania exercir el seu **dret a relacionar-se electrònicament** de forma **igualitària**. La implantació de solucions innovadores permetrà **augmentar la connectivitat i la integració local**, potenciant el desenvolupament econòmic local i un **turisme sostenible**. Garantirà, a més, la **mobilitat** de les persones de forma **sostenible i plenament accessible**. Així, aquest Pla representa un **compromís amb la ciutadania per assolir una ciutat innovadora, sostenible, responsable, transparent i oberta**.

5.2 Visió

L'elaboració del Pla d'innovació de Palma posa de manifest la **voluntat conjunta de l'Ajuntament de Palma per consolidar i seguir aprofundint en iniciatives innovadores** que tenen com a pilar bàsic l'ús de les **Tecnologies de la Informació i la Comunicació, com a element facilitador per la recollida de la informació**, per tal de conèixer les necessitats i demandes tant de la ciutadania com de la ciutat, per la realització del seu anàlisi i, finalment, per la definició d'estratègies intel·ligents i la implantació de plans d'acció. En definitiva, amb **l'objectiu d'un desenvolupament sostenible, intel·ligent i integrador**.



Palma connectada amb el futur

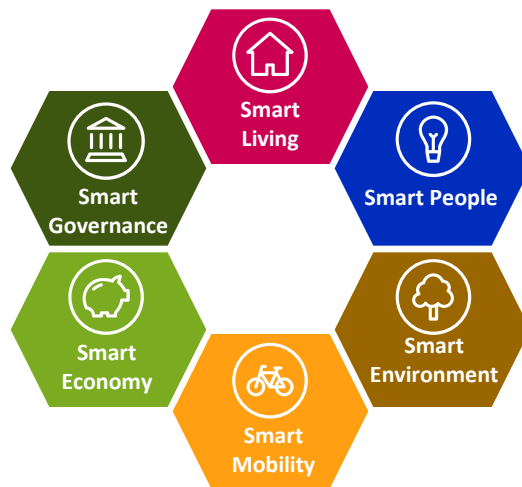
6. Eixos i objectius estratègics

6. Eixos i objectius estratègics

6.1 Introducció

A partir de la classificació europea dels àmbits Smart prèviament assenyalats (Smart Economy, Smart People, Smart Mobility, Smart Environment, Smart Governance i Smart Living) i dels seus subàmbits, s'han identificat els punts estratègics que es prioritzaran en el present Pla.

A continuació es presenta el mapeig entre els dos àmbits: **Àmbits Smart** **Estratègics**



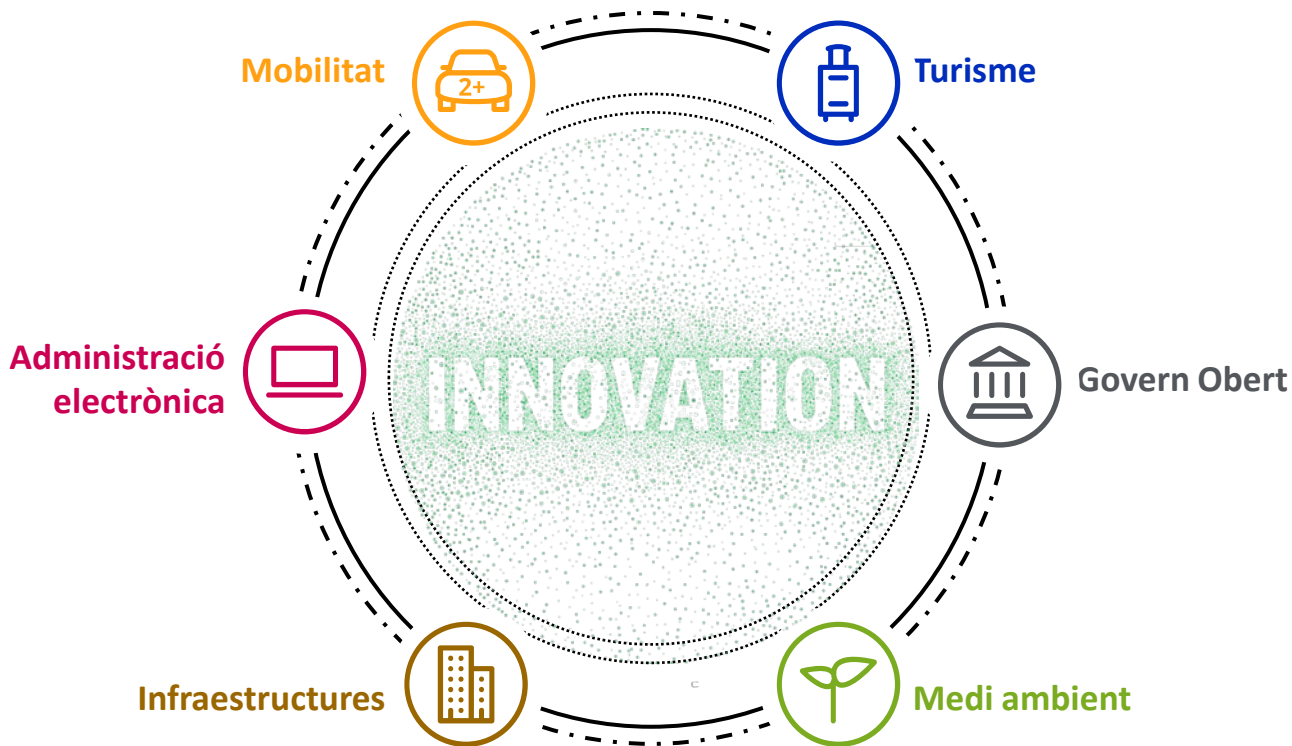
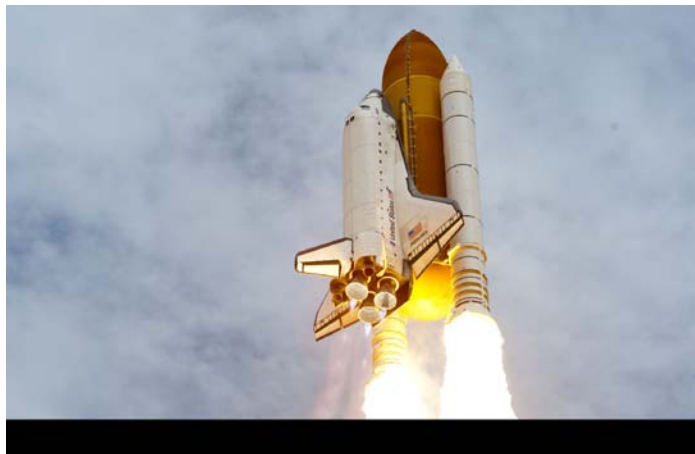
Smart People	Smart Living	Smart Environment	Smart Mobility	Smart Economy	Smart Governance
Col·laboració Ciutadana	Salut	<i>Energia</i>	Infraestructura Viària	<i>Turisme</i>	<i>planificació Estratègica</i>
<i>Inclusió digital</i>	Educació	<i>Aigua</i>	<i>Transport i Trànsit</i>	Consum	Informació Geogràfica
	Cultura i Oci	Medi Ambient Urbà	Estacionament	Comerç i Negocis	<i>Administració Digital</i>
	Afers Socials	<i>Gestió de residus</i>	Connectivitat TIC	Empresa Digital	<i>Transparència</i>
	Seguretat i Emergències		<i>Accessibilitat</i>	<i>Ecosistema d'Innovació</i>	<i>Participació</i>
	<i>Urbanisme i Habitatge</i>			Ocupació i Emprenedoria	
	<i>Infraestructura Pública i equipament urbà</i>				

6. Eixos i objectius estratègics

6.2 Eixos estratègics

Els eixos estratègics que s'han definit i que regiran aquest Pla d'Innovació, es fonamenten en l'auditoria i diagnòstic realitzat i la identificació de les necessitats actuals municipals.

El Pla destaca per sis eixos estratègics que configuren les prioritats cap a les que s'orienta:



6. Eixos i objectius estratègics

6.3 Objectius estratègics

Els eixos definits es configuren en objectius:



Mobilitat

- Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible.
- Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible.



Turisme

- Promoure Palma com a destí intel·ligent.
- Fomentar una gestió sostenible i competitiva del turisme.
- Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació.
- Desenvolupar el turisme digital a tots els nivells de la ciutat, maximitzant l'experiència del turista i permetent la seva convivència en la ciutat.



Infraestructures

- Potenciar la gestió eficient i sostenible de les infraestructures públiques i de l'equipament urbà.
- Garantir un desenvolupament i una gestió urbanística sostenible: creixement intel·ligent, creixement sostenible i creixement integrador.



Administració Electrònica

- Impulsar l'Administració Electrònica a l'Ajuntament a partir de les actuacions compreses en el Full de ruta establert.
- Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis globalment accessibles per diferents canals.
- Impulsar la digitalització de la gestió de serveis municipals per a millorar la interoperabilitat i eficiència del servei.



Govern Obert

- Recolzar el Govern obert i transparent en la tecnologia.
- Incentivar i garantir la participació ciutadana.
- Assegurar la coordinació i la generació de sinèrgies.
- Incorporar sistemes de coordinació i seguiment del Pla estratègic d'innovació.



Medi Ambient

- Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions.
- Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals.



7. Actuacions

7. Actuacions

7.1 Introducció (cont.)

A continuació es presenta la fitxa que s'utilitza per descriure i caracteritzar cadascuna de les fitxes de projectes transversals:

Aquestes actuacions es presenten ordenades segons el seu eix i l'objectiu estratègic al que fan referència.

 Eix estratègic	
Objectiu estratègic	
Actor principal	Projecte d'innovació
Descripció	Àmbit Smart 
Objectius	Resultats
Agents implicats	Planificació
Font de finançament prevista	Pressupost previst

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

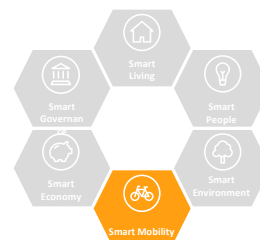
Smart Office Palma

Targeta ciutadana municipal

Descripció

Unificar diversos serveis municipals a una mateixa targeta, la targeta ciutadana. Actualment existeixen diverses targetes pels serveis d'esports, IME, de biblioteques, cultura o d'autobusos, EMT. Es pretén poder oferir una única targeta que unifiqui aquests serveis.

Smart Mobility



Objectius

- Simplificació administrativa.
- Facilitar la gestió als usuaris.
- Coordinació interadministrativa.

Resultats

- Projecte que necessita lideratge i coordinació entre les diferents àrees i organismes implicats.
- Dintre d'aquest període, s'han realitzat mes targetes municipals, les quals no s'han intentat integrar.
- Problema: els lectors no són compatibles i no s'ha determinat el cost pel canvi.

Agents implicats

<i>Funció pública</i>	<i>Cultura</i>
<i>IMI</i>	<i>IME</i>
<i>EMT</i>	<i>Smart Office Palma (Coordinador)</i>

Planificació

Fase 1: 1^{er} trimestre
2019

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

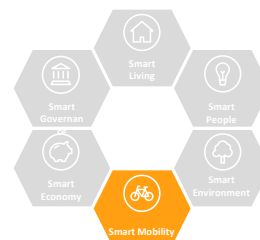
Smart Office Palma

Ampliació WIFI a les marquesines

Descripció

Ampliació de l'àrea de cobertura WIFI a zones turístiques i residencials. Especialment en les parades de l'EMT, edificis municipals i zones d'aglomeració.

Smart Mobility



Objectius

- Millorar l'accessibilitat d'informació a residents i turistes.
- Permetre l'explotació de dades BIG-DATA per estudiar i preveure la utilització dels serveis públics, especialment la xarxa de transport de l'EMT.
- Publicitar en l'accés a la WiFi serveis, avisos o aspectes culturals o de major valor afegit.
- Permetre o prestar suport als nous panells informatius de l'EMT o altres serveis, que en aquest cas podrien oferir informacions de campanyes municipals.

Resultats

Es preveu beneficiar amb la mesura tant a residents i turistes, com al petit comerç i, també, als serveis municipals que necessitin d'elements de teledetecció, sensometria i telecomunicacions, com la Policia Local, EMAYA etc.

Agents implicats

Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

Smart Office Palma

Empresa privada

Planificació

2020 Primera fase
Litoral ponent

EDUSI

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

Fundació 365

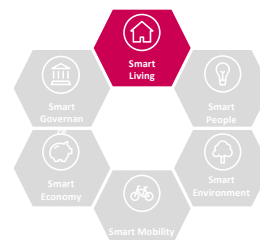
Accessibilitat

Descripció

Aconseguir que la ciutat de Palma sigui un destí inclusiu i accessible. Aquest objectiu respon també al repte de l'organització mundial de turisme, com a justícia social i igualtat de les persones.

El projecte es va iniciar l'any passat: "Palma per a tothom". Aquest va incorporar rutes de Palma totalment accessibles, mitjançant mapes i fitxes amb el detall de la infraestructura (per exemple, inclinació del carrer). Aquesta informació està disponible a la pàgina web.

Smart Living



Objectius

- Fer de Palma un destí turístic inclusiu i accessible.
- Potenciar la temporada mitja i baixa.

Resultats

- Actualment s'estan demanant pressuposts per tal de valorar els projectes.
- Es planteja fer una primera fase de definició de la fulla de ruta i una segona d'execució.

Agents implicats

Fundació de Turisme

Mobilitat

Infraestructures i accessibilitat

Planificació

Inici de la licitació
l'any 2017

Fons propis (superàvit any 2016)

80.000 € (aproximat)



Ajuntament  de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

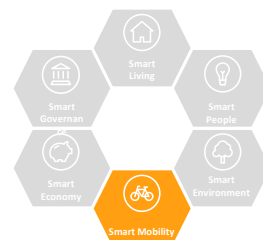
Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

WIFI als teatres i centres culturals de Palma

Descripció

Millorar i ampliar les línies de comunicació mitjançant l'extensió de la xarxa WIFI als teatres i centres culturals de la ciutat de Palma (Castell de Bellver, Casal Solleric, etc.)

Smart Mobility



Objectius

- Situar a la ciutat de Palma com a ciutat de referència per l'extensió dels serveis WIFI a tota l'àrea urbana i als edificis municipals.

Resultats

- L'accés al WIFI als teatres es va permetre per situacions puntuals, però el mateix no es va mantenir de forma permanent.
- Actualment el WIFI sí que està a les biblioteques municipals gràcies a la contractació que inclou el carrer.

Agents implicats

Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

IMI / Contractació externa

Planificació

Sense planificació

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

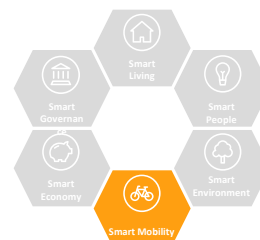
Seguretat ciutadana

WIFI als vehicles policials d'accidents

Descripció

Dotar de tecnologia WIFI al vehicles policials d'accidents, mitjançant una antena als vehicles que permeti incorporar una tablet / pc portàtil per tal d'establir una connexió a temps real.

Smart Mobility



Objectius

- Realitzar atestats in situ.
- Evitar les molèsties de desplaçaments.
- Assolir una operativa més pràctica i dinàmica.

Resultats

- L'accés al WIFI als teatres es va permetre per situacions puntuals, però el mateix no es va mantenir de forma permanent.
- Actualment el WIFI sí que està a les biblioteques municipals gràcies a la contractació que inclou el carrer.

Agents implicats

Seguretat ciutadana

IMI

Planificació

En curs

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

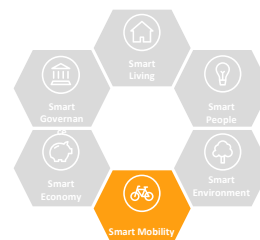
Empresa Municipal de Transports de Palma de Mallorca

Door to door information for air passengers

Descripció

El projecte DORA dissenya i estableix un sistema d'informació integrat que ajuda els passatgers a optimitzar els seus desplaçaments des de l'origen del seu viatge fins a l'avió a l'aeroport que surt i des de l'aeroport d'arribada fins a la seva destinació final. D'aquesta manera, el sistema d'informació integrada DORA, creat dins del projecte, juntament amb les plataformes de programari necessàries i les aplicacions d'usuari final, suporta la reducció del temps total necessari per a un viatge aeri europeu típic, inclòs el temps necessari per a la transferència cap ai des dels aeroports.

Smart Mobility



Objectius

El sistema DORA és una solució en temps real que ajuda en la realització de:

- Tràmits a les terminals (equipatge, seguretat, portes de sortida).
- Connexions de vol.
- Modes de transport urbà (cotxe, transport públic, bicicleta, passeig).
- Proveïdors de serveis flexibles urbans (cotxe compartit, bicicleta compartida, taxi, lloguer de cotxes).

Resultats

- DORA és un projecte / projecte d'investigació i innovació de tres anys en virtut del programa de la UE Horitzó 2020.
- Projecte impulsat per l'empresa ETRA (actual empresa que treballa en el SAE de l'EMT).
- Ha comportat l'actualització del software, sense cap cost per l'EMT ja que ha estat desenvolupat per l'empresa ETRA.

Agents implicats

EMT

Empresa privada

Planificació

2015 - 2018

Conveni de subvenció núm. 635885, finançament de la Comunitat Europea

4.682.895 €



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

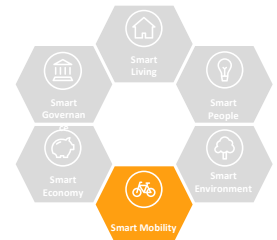
Àrea de Mobilitat

Integració tarifària

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Promoure un transport públic còmode i accessible. Integració tarifària que permeti la seva utilització amb un únic títol de transport, amb la extensió de la possibilitat d'utilitzar alguns dels títols del Consorci de Transports de Mallorca a l'EMT de Palma. No obstant això, perquè l'impacte econòmic no sigui elevat, es planteja una transició gradual. Així, s'hauria de començar per la possibilitat d'utilitzar les diferents maneres amb el mateix suport per després permetre el transbordament gratuït als títols de transport d'utilització més freqüent.

Smart Mobility



Objectius

- Facilitar la possibilitat d'intercanviar de mode de transport emprant les targetes actuals, la ciutadana i la intermodal.
- No penalitzar el desplaçament en transport públic amb un pagament doble.
- Augmentar el nombre de viatgers en transport públic.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Primera fase: començarà el 2018 i permetrà emprar la línia de metro M1 entre plaça d'Espanya i la Universitat de les Illes Balears i l'EMT amb la targeta ciutadana. Es cotarà com un transbordament, sempre i quan es realitzi dins dels 90 minuts següents a la primera validació.
- Segona fase: començarà el 2019 i consistirà en facilitar l'ús de la targeta intermodal dins dels busos de l'EMT, amb l'objectiu de facilitar els viatges combinats entre TIB i EMT i la intermodalitat, amb transbordament gratuït o amb un mínim cost d'un transport a l'altre que s'ha de definir.
- Per mesurar els resultats s'estableix l'indicador: % de desplaçaments amb un bitllet integrat.

Agents implicats

Àrea de mobilitat

EMT

CTM

SFM

Planificació

Fase 1 completada
Finalització 2020

Partides destinades a la gestió del trànsit

Estimació de 1M€ anuals, 6 M€



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

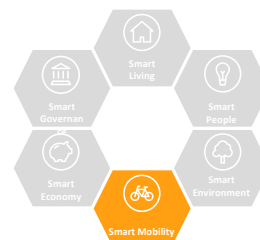
Aparcaments públics de gestió municipal – SMAP

Aparcament assistits de forma remota

Descripció

Projecte del Pla Director Smart City de l'any 2013 (M_05. APARCAMIENTOS ASSISTITS REMOTAMENT).
Assistir remotament els aparcaments des d'un centre de control per reduir el principal cost d'explotació dels aparcaments, la vigilància.

Smart Mobility



Objectius

- Reduir el cost d'explotació dels aparcaments, amb l'objectiu de recuperar la inversió en menys de dos anys.
- Centralitzar els aparcaments en centre de control.
- Creació d'una xarxa de comunicacions entre els diferents aparcaments.

Resultats

- Acció no executada per falta de finançament: assistència tècnica per l'elaboració de plecs.
- L'acció preveu un estalvi en la vigilància d'aparcaments, de 700.000 € a 300.000 €.

Agents implicats

SMAP

Á. De Mobilitat

UIB

Concesionarios Aparcamientos Palma (privat)

Planificació

No iniciat

Sense determinar la font de finançament

700.000 € aproximat (IVA inclòs)

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

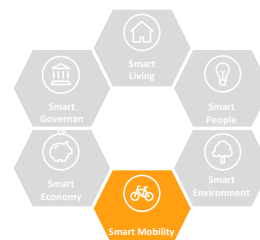
Aparcaments públics de gestió municipal – SMAP

APP pagament via mòbil de l'aparcament

Descripció

Desenvolupament d'una app per a dispositius mòbils que permeti el pagament de l'aparcament, tant en superfície com subterrani, de conformitat amb les actuacions en l'àmbit de gestió documental del Full de ruta de l'Ajuntament de Palma.

Smart Mobility



Objectius

- Facilitar la gestió a l'usuari permetent-li realitzar les accions mitjançant l'app.
- Connectar l'app amb l'app MOBIPALMA, per tal de donar informació a temps real de totes les àrees de superfície amb grau d'ocupació sobre l'aparcament.

Resultats

- Possibilitat d'adhesió a un sistema existent o inversió en el desenvolupament d'un nou.

Agents implicats

SMAP

Planificació

Sense planificació temporal

Sense determinar la font de finançament

60.000 € IVA inclòs



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

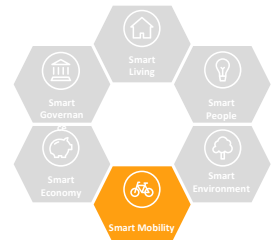
Aparcaments públics de gestió municipal – SMAP

Auditoria energètica dels aparcaments

Descripció

Realitzar un anàlisi/projecte pilot de l'eficiència energètica dels aparcaments de Palma, que permeti conèixer les millors opcions energètiques en eficiència i estalvi pels aparcaments de ciutat.

Smart Mobility



Objectius

- Estalviar costos.
- Estalviar energia.
- Millorar el servei a la ciutadania.

Resultats

Projecte pilot realitzat amb anterioritat al l'aparcament de Via Roma:

- Els resultats no varen ser positius, ja que no existia estalvi energètic amb l'ús d'enllumenat LED
- Sí que es va observar estalvi en la ventilació
- Es planteja realitzar un nou projecte pilot a partir d'un estudi independent (sense dependència de cap marca o solució concreta).

Agents implicats

SMAP

Planificació

Sense planificació temporal

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

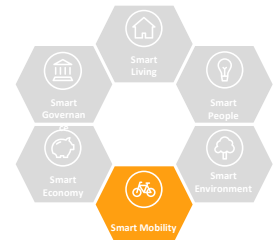
Àrea de Mobilitat

Ampliar el servei de transport a la demanda

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Promoure un transport públic còmode i accessible. Fomentar el servei de transport a la demanda. El sistema consisteix en serveis de taxi prefixats amb principals punts d'atracció (Son Espases, centres de salut, etc.). Amb el mateix procediment que el que s'utilitza actualment en el transport a la demanda existent. També es desenvoluparà un aplicatiu per a mòbil que permeti una major facilitat de gestió per als usuaris del sistema.

Smart Mobility



Objectius

- Reordenar i optimitzar les línies fent més comprensible el sistema al ciutadà.
- Augmentar la competitivitat.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.

Resultats

- La concreció de la mesura ha de ser consultada amb les associacions de veïns dels barris afectats.
- També s'ha de gestionar la seva implantació amb el sector del Taxi.
- L'actuació té un estalvi ambiental a deixar-se de fer aproximadament 100.000 km anuals
- Per mesurar els resultats s'estableix . l'indicador: Viatges/any transport a la demanda.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

EMT

Planificació

2017 - 2020

Sense necessitat d'estimació

Sense necessitat d'estimació



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

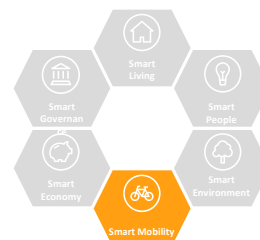
Desenvolupar el sistema de prioritització semafòrica per a l'EMT

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Promoure un transport públic còmode i accessible.

Establiment a totes les línies amb freqüències iguals o superiors als 15 minuts de mesures de prioritització semafòrica. Es començarà pel corredor de Llevant, ja que és en el que més complets es registren. Mitjançant la coordinació del Servei d'Ajuda a l'Explotació (SAE) del l'EMT amb els sistemes de regulació semafòrica de la ciutat.

Smart Mobility



Objectius

- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.
- Obtenir una ciutat més sostenible.
- Millorar la freqüència i garantir el compliment d'horaris.
- Augmentar la velocitat comercial de l'autobús.

Resultats

- Actualment, només dues línies disposen de serveis de prioritització semafòrica.
- Per mesurar els resultats s'estableix l'indicador: N° de línies amb Priorització semafòrica.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

EMT

Planificació

2017 - 2020

Partides destinades a la gestió del trànsit

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Promocionar i potenciar l'ús d'un transport públic amable i plenament accessible

Àrea de Mobilitat

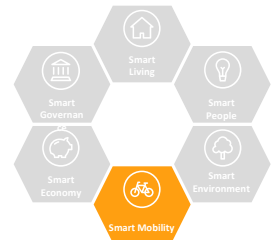
Millorar les aplicacions d'informació a l'usuari de l'autobús

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Promoure un transport públic còmode i accessible. Desenvolupament del programa actual incorporant:

- Localitzador de parada mitjançant geo posicionament.
- Possibilitat de definir el trajecte, indicant temps de viatge inclosos transbordaments.
- Mapa de la xarxa.
- Incidències.
- Lectura del codi BIDI de la parada.
- Altres possibles informacions d'interès.

Smart Mobility



Objectius

- Millorar la informació a l'usuari per part de l'EMT.
- Aconseguir l'accessibilitat total del transport públic.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

Resultats

- Actualment l'EMT disposa d'un aplicatiu mòbil que indica el temps d'espera fins al pas del següent autobús.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

EMT

Planificació

2014 - 2020

CIVITAS DYN@MO

Cost baix ja que està integrat en la mesura 3.1 de CIVITAS DYN@MO



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

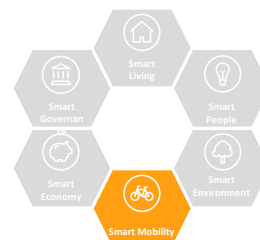
Ampliar el sistema de bicicleta pública

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Integrar l'ús de la bicicleta a la ciutat completant la xarxa actual.

Augment del nombre d'estacions i bicicletes per tal de disposar d'una escala mínima que faci més viable el servei. Les noves estacions s'aniran implantant a mesura que es vagin desenvolupant els carrils-bici i en aquelles zones que no tinguin un pendent elevat i hi hagi una certa densitat de població o de terciari.

Smart Mobility



Objectius

- Ampliar les 10 estacions addicionals amb nous ancoratges i noves bicicletes.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: Nombre de bicicletes públiques, Nombre d'estacions i Nombre d'ancoratges.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

SMAP

Planificació

2015 - 2020

CIVITAS DYN@MO

0,25 M€



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

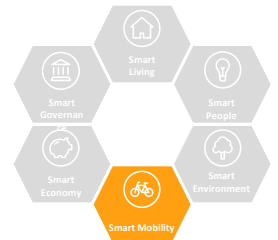
Promoure el car-pool i el car-sharing

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Dissuadir la Mobilitat no essencial en cotxe.

Promoció del Car-pool: incloure en els plans de transport al Treball i els plans de Mobilitat d'Àrees d'activitat (Hospitals, Universitat, Polígons industrials, etc.), la reserva de places d'aparcaments privades per a vehicles d'alta ocupació. Possibilitat d'implantar un sistema de regulació en calçada destinat a vehicles d'alta ocupació. Promoció del Car-sharing: negociar amb les empreses del sector la implantació del car-sharing a Palma, amb cotxes o amb motocicletes, facilitant a preu reduït places d'aparcament en pàrquings municipals.

Smart Mobility



Objectius

Car-pool:

- Optimitzar el desplaçament en vehicle privat.
- Fomentar una opció de Mobilitat sostenible en aquest tipus d'àmbits on l'oferta de transport públic és menys eficient i l'oferta d'aparcament abundant.

Car-sharing:

- Reduir el parc de vehicles,
- Permetre que persones amb una necessitat puntual d'ús d'un vehicle, no hagin de tenir cotxe en propietat i ús del cotxe privat.
- Confiar en el sistema de transport públic reforçat pel car-sharing.
- Controlar i reduir emissions.

Resultats

- El cost de vigilància i emissió de targetes seria pagat pels usuaris amb baixos nivells d'ocupació.
- S'ha d'arribar a acord amb sindicats i associacions empresarials perquè sigui viable socialment la mesura. Per això es requereix un Pla de Transport al Treball previ.
- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: Nombre de places cotxe compartit i Nombre de vehicles car-sharing.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

SMAP

Planificació

2017 - 2020

Integrat en el pressupost ordinari del Departament de Mobilitat

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

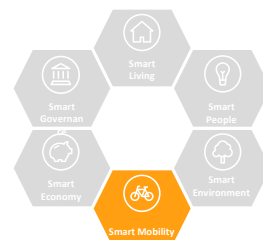
Ampliació i millora dels sistemes de gestió dels ACIRE

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Dissuadir la Mobilitat no essencial en cotxe. En relació amb les zones ACIRE es realitzaran les següents mesures:

- Estendre els ACIRE.
- Establir restriccions temporals de pas.
- Uniformitzar els elements de control (càmeres) dels diferents ACIRE
- Implantar "portes d'entrada" allà on sigui necessari perquè els usuaris visualitzin que estan entrant en una àrea d'accés restringit.

Smart Mobility



Objectius

- Regularitzar i moderar les vies del Centre de la Ciutat no preparades per un trànsit intens de vehicles.
- Augmentar la competitivitat.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: Superfície dels ACIRE (Ha).

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2015 - 2020

Integrat en els pressupostos ordinaris de l'Ajuntament destinats a gestió de la Mobilitat

0,6 M €

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

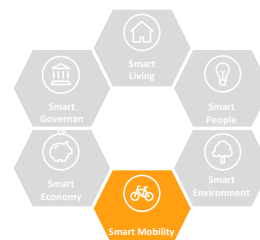
Àrea de Mobilitat

Redefinir el sistema de corones tarifaries, màximes durades d'estacionament i horari de l'ORA

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Dissuadir la Mobilitat no essencial en cotxe. Avaluar la possible modificació de l'esquema tarifari i les màximes durades d'estacionament. Es planteja que s'estudii el possible funcionament de l'ORA durant el període de migdia.

Smart Mobility



Objectius

- Incitar a les mitjanes durades d'estacionament a utilitzar la zona a rotació (0/0), la qual té una menor ocupació.
- Augmentar la competitivitat.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: Relació entre la màxima tarifa de l'ORA i la de pàrquings públics (2 hores).

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2015 - 2020

No és necessari establir cap font de finançament

No suposa cap cost

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

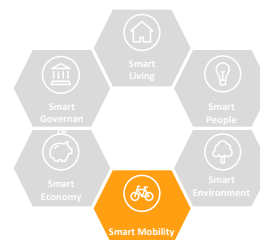
Aplicar noves tecnologies en el control de la disciplina d'aparcament

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Dissuadir la Mobilitat no essencial en cotxe.

A les vies bàsiques, amb més d'un carril de circulació, la dissuasió de la indisciplina es durà a terme mitjançant vehicles de denúncia automatitzada. Fins i tot, es pot incorporar aquests equips als autobusos.

Smart Mobility



Objectius

- Reduir els vehicles il·legals que ocupen places legals.
- Reduir l'ús del cotxe.
- Augmentar la competitivitat.
- Assolir major seguretat.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: % de vehicles il·legals sobre el total de places en calçada.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Á. D'infraestructures

Policia Local

Planificació

2014 - 2020

Autofinançament (La mesura s'autofinança amb els ingressos generats amb les denúncies)

N/A

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

Implantar senyalització variable d'aparcaments en via pública i en aplicatius de mòbil

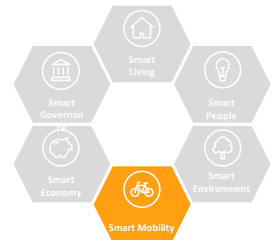
Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Millorar el nivell de servei de la Mobilitat turística.

Implantació d'un sistema de senyalització variable que indiqui el nombre de places buides de cadascun dels aparcaments de Centre Ciutat direccionant als vehicles cap a aquelles infraestructures menys utilitzades.

De forma complementària es desenvoluparà un aplicatiu mòbil que oferiria, també, informació sobre l'estat d'ocupació dels diferents aparcaments.

Smart Mobility



Objectius

- Evitar la saturació de l'aparcament de Parc del Mar.
- Augmentar la competitivitat.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: % de vehicles il·legals sobre el total de places en calçada.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Á. De Turisme

SMAP

Concessions d'aparcaments

Planificació

2014 - 2020

CIVITAS DYN@MO

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

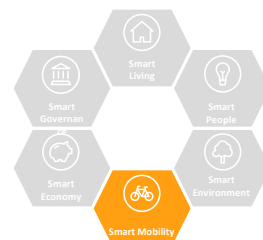
Implantar senyalització variable d'aparcaments en via pública i en aplicatius de mòbil

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Regular i ordenar la distribució urbana de mercaderies. Establiment d'una targeta específica per al sector que reuneixi les següents característiques:

- Usuaris que poden accedir: ja estiguin autoritzats per fer càrrega i descàrrega
- Pagament: abonament anual
- Màxima durada d'estacionament: 2 hores
- Llocs en què es permet l'estacionament: ORA i zones de càrrega i descàrrega si l'ORA està ple o s'està fora del seu àmbit
- El control i seguiment es realitzaria mitjançant un aplicatiu mòbil

Smart Mobility



Objectius

- Facilitar una alternativa a un sector que no disposava fins ara, acostant lloc d'estacionament i destinació.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Els ingressos generats per aquestes targetes es veurien contrarestat per la pèrdua de recaptació de l'ORA.
- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: N° de targetes taronges expedides.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2015 - 2020

Inclòs en el contracte de servei de la ORA

No suposa cap cost

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

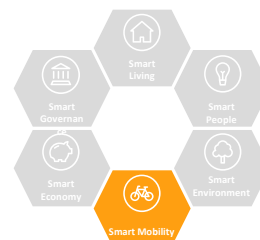
Àrea de Mobilitat

Establir un sistema de vigilància específic de les zones de càrrega i descàrrega no incloses en l'àmbit ORA

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Regular i ordenar la distribució urbana de mercaderies.
Establiment d'un dispositiu especial de vigilància de les zones de càrrega i descàrrega de la ciutat.

Smart Mobility



Objectius

- Augmentar el nivell de disciplina a les zones de càrrega i descàrrega.
- Augmentar la competitivitat.
- Assolir major seguretat.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: % De comercials il·legals en l'entorn de la zona de C/D respecte a les places de càrrega i descàrrega.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2014 - 2020

Inclòs en el pressupost ordinari de la Policia Local

No suposa cap cost

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

Vincular la informació turística amb la de la Mobilitat

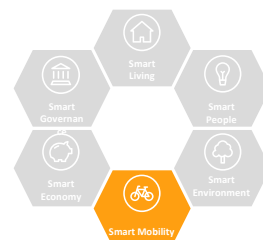
Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Millorar el nivell de servei de la Mobilitat turística.

S'incorporaran les mesures següents:

- Incorporar en totes les webs de turisme de les diferents administracions (Govern, Consell de Mallorca i Ajuntament) informació sobre Mobilitat.
- Oferir a les oficines d'informació turística informació sobre Mobilitat i viceversa (oficina d'informació de transport de l'estació intermodal).
- Afegir a la informació turística en suport paper informació relativa a Mobilitat.

Smart Mobility



Objectius

- Potenciar la utilització de modes de transport més sostenibles a la Mobilitat del turista tant a l'illa com en la pròpia Palma.
- Augmentar el nivell de disciplina a les zones de càrrega i descàrrega.
- Augmentar la competitivitat.
- Assolir major seguretat.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Es preveu que per l'execució de l'actuació es realitzin diferents reunions amb les administracions afectades per tal de consensuar els continguts.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Consell de Mallorca

Á. De Turisme

Govern de les Illes Balears

À. De Cultura

Planificació

2015 - 2020

Integrat en el pressupost dels distints Departaments municipals

Es considera que el cost de la integració seria assumit principalment pel Govern o el Consell de Mallorca

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

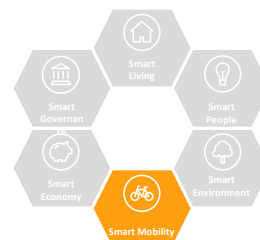
Àrea de Mobilitat

Ampliar i regular la localització de punts de recàrrega elèctrica

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Promoure i afavorir la utilització de vehicles menys contaminants. S'incorporaran les mesures següents: Regular o incentivar l'habilitació d'una xarxa de recàrrega ràpida en gasolineres, centres comercials i aparcaments subterranis. Aprovació d'una nova reglamentació que potencii en les noves edificacions la incorporació de la dotació de punts de recàrrega elèctrica. Analitzar la factibilitat d'impulsar la utilització dels punts de recàrrega al carrer pels vehicles de carsharing. Instal·lació de punts de recàrrega. El Govern en col·laboració amb l'IDAE té previst la localització de 180 punts de recàrrega elèctrica a la ciutat de Palma, dels quals 104 es implantació a la via pública.

Smart Mobility



Objectius

- Reduir l'impacte ambiental.
- Reduir les barreres que estan condicionant.
- fortament les decisions a favor dels vehicles convencionals.
- Fomentar de la implantació de punts de recàrrega.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: Punts de recàrrega elèctrica públics.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Á. D'Urbanisme

Govern de les Illes Balears

IDAE

Planificació

2015 - 2020

L'Ajuntament assumiria el cost del consum elèctric i de les instal·lacions dels punts de recàrrega

0,22 M€ aproximats

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

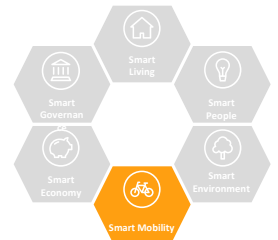
Controlar el frau en les targetes de residents i l'incompliment de la màxima durada de l'estacionament de l'ORA

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Dissuadir la Mobilitat no essencial en cotxe.

Mitjançant un vehicle de detecció automatitzada de matrícules, es realitzarà el contrast dels vehicles que estacionen durant el període diürn i nocturn en l'àmbit ORA. Si en diverses passades s'observa l'existència de vehicles estacionats durant el període diürn que no són detectats durant la nit es reclamarà als seus propietaris els motius d'aquesta absència i en cas de no facilitar una causa justificada se'ls retiraria la targeta de resident. S'habilitaran unes targetes de prepagament que permetran individualitzar la matrícula del vehicle.

Smart Mobility



Objectius

- Controlar la màxima durada d'estacionament, mitjançant les noves màquines de l'ORA, ja que l'usuari ha d'introduir la matrícula i, per evitar la incomoditat que això pot suposar a l'usuari, ja s'ha habilitat el pagament per mòbil
- Augmentar la competitivitat.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: % H x places ocupades per usuaris que estacionen més de 2 hores i % Hores x places ocupades per residents.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2015 - 2020

Inclòs en el contracte de servei de la ORA

No suposa cap cost



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Mobilitat

Aconseguir un sistema de mobilitat segur, competitiu, i sostenible

Àrea de Mobilitat

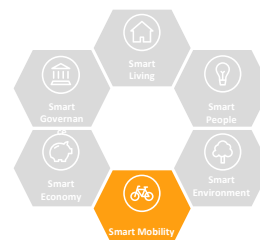
Estudiar la implantació d'instruments tecnològics que permetin el control de la màxima durada d'estacionament a les zones de càrrega i descàrrega, l'estat d'ocupació, etc.

Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Regular i ordenar la distribució urbana de mercaderies. Establiment d'una targeta específica per al sector que reuneixi les següents característiques:

Usuaris que poden accedir: ja estiguin autoritzats per fer càrrega i descàrrega (els mateixos requisits). Pagament: abonament anual. Màxima durada d'estacionament: 2 hores. Llocs en què es permet l'estacionament: ORA i zones de càrrega i descàrrega si l'ORA està ple o s'està fora del seu àmbit. El control i seguiment es realitzaria mitjançant un aplicatiu mòbil.

Smart Mobility



Objectius

- Facilitar una alternativa a un sector que no disposava fins ara, acostant lloc d'estacionament i destinació.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.
- Obtenir una ciutat més sostenible.

Resultats

- Els ingressos generats per aquestes targetes es veurien contrarestat per la pèrdua de recaptació de l'ORA.
- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: N° de targetes taronges expedides.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

Planificació

2015 - 2020

Inclòs en el contracte de servei de la ORA

No suposa cap cost



Ajuntament de Palma



7. Actuacions

Potenciar la gestió eficient i sostenible de les infraestructures públiques i de l'equipament urbà

Model de ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne

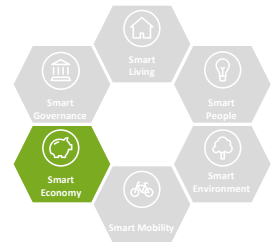
Inspecció Tècnica d'Activitats

Descripció

La Inspecció Tècnica d'Activitats comprova que:

- Les activitats es realitzen segons les condicions autoritzades, així com la seva adequació a la legalitat ambiental i l'adopció de mesures de seguretat, higiene i salubritat associades.
- Determinar l'eficàcia de les mesures de prevenció i correcció que s'hagin fixat en els diferents actes de control i intervenció administrativa prèvia.

Smart Economy



Objectius

- Assolir un sistema plenament tecnològic.
- Permetrà la incorporació de dades.
- Crear una base de dades en relació a les activitats.
- Desenvolupar un registre d'activitats.
- Fomentar la inspecció digital de les activitats.

Resultats

- La normativa d'activitats balears impulsa la Inspecció Tècnica d'Activitats. Però encara no s'ha creat cap ordenança a nivell estatal per desenvolupar-ho.
- Col·laboració amb diferents col·legis professionals.
- Elaboració a partir de les lliçons apreses de la ITE.

Agents implicats

Model de ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne

Planificació

Sense planificació

Sense determinar la font de finançament.
(Un possible projecte pilot seria l'EDUSI)

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Infraestructures

Garantir un desenvolupament i una gestió urbanística sostenible: creixement intel·ligent, creixement sostenible i creixement integrador

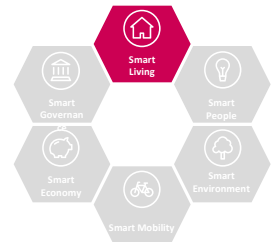
Infraestructures i accessibilitat

Edificis com a centres neurològics i xarxa municipal pròpia i independents

Descripció

Desenvolupar edificis que funcionin com a centres neurològics i una xarxa municipal pròpia i independent.

Smart Living



Objectius

- Reduir costos.
- Disminuir la dependències de les empreses d'energia.

Resultats

- Projecte no iniciat, però es planteja realitzar de forma conjunta entre el Departament d'enllumenat i d'edificis.
- Actualment, quan s'ha d'obrir un carrer, aquest ja s'habilita amb tributs.
- Necessitat de la col·laboració de l'IMI pel manteniment de la comunicació entre edificis.

Agents implicats

Àrea d'Infraestructures i accessibilitat

IMI

Planificació

Sense planificació

Fons propi i Fons Europeu Desenvolupament Regional

El cost final dependrà del nombre de projectors instal·lats



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Infraestructures

Potenciar la gestió eficient i sostenible de les infraestructures públiques i de l'equipament urbà

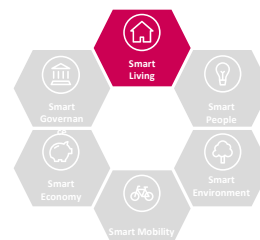
Infraestructures i accessibilitat

Manteniment de jardins i parcs

Descripció

Elaboració d'uns nous plec de manteniments de jardins i parcs municipals, els quals contemplaran un ús més eficient de l'aigua, amb l'adaptació de l'horari de reg a les necessitats reals tant climatològiques com del tipus de jardins, mitjançant un sistema de tele gestió que permeti un millor ús i un control del consum d'aigua.

Smart Living



Objectius

- Reduir costos.
- Ús eficient de l'aigua.
- Control del consum de l'aigua.

Resultats

- Actual fase de redacció final dels plec de manteniment de jardins i parcs.

Agents implicats

Àrea d'Infraestructures i accessibilitat

Planificació

Inici en 2019

Fons propis

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Infraestructures

Potenciar la gestió eficient i sostenible de les infraestructures públiques i de l'equipament urbà

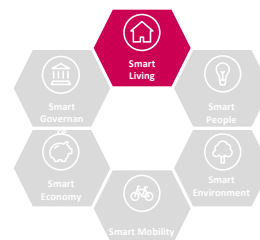
Infraestructures i accessibilitat

Construcció d'edificis municipals eficients i sostenibles

Descripció

Construcció d'edificis municipals amb equipaments eficients energèticament, per tal d'aconseguir un estalvi d'energia i d'emissions.

Smart Living



Objectius

- Reduir costos municipals.
- Promoure les mesures d'eficiència i d'estalvi energètics, pel seu caràcter exemplar davant la ciutadania.

Resultats

- Actualment s'està elaborant el Pla del projecte.
- Existeixen 115 edificis actualment operatius que cal mantenir, a aquest nombre cal sumar els que no estan operatius però també necessiten atenció.

Agents implicats

Àrea d'Infraestructures i accessibilitat

Planificació

Sense planificació

Sense font de finançament definida

Sense pressupost definit



7. Actuacions



Administració Electrònica

Impulsar l'Administració Electrònica a l'Ajuntament a partir de les actuacions compreses en el Full de ruta establert

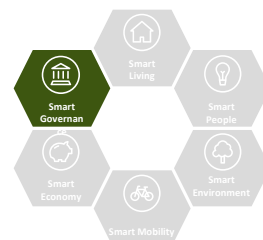
Institut Municipal d'Innovació (Oficina tècnica Smart Office)

Implantació de la fulla de ruta d'Administració Electrònica

Descripció

Davant dels recents canvis normatius que avoquen a l'Administració Pública a la realització d'una gestió d'expedients eminentment basada en documents electrònics i a la vista dels avenços fets per l'Ajuntament en aquest àmbit, ha decidit realitzar una avaluació detallada del seu nivell de compliment dels requeriments definits per les Lleis 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015 de règim jurídic del sector públic. Un cop finalitzada la primera fase d'anàlisi s'han identificat una sèrie d'actuacions a realitzar a pels propers 3 anys. Aquestes actuacions es recullen en el present Full de Ruta, el qual ha de permetre avançar cap al ple compliment de les lleis.

Smart Governance



Objectius

- Executar les actuacions definides pel full de ruta, estructurades en cinc àmbits:
 - Normatiu
 - Organitzatiu
 - Gestió documental
 - Tecnològic
 - Relació amb la ciutadania

Resultats

- Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:
- Compliment de la normativa: Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015 de règim jurídic del sector públic.

Agents implicats

Secretaria de la Junta de Govern

Departament d'arxiu

Departament de qualitat

Institut Municipal d'Innovació

Planificació

2019-2022

Fons propis

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

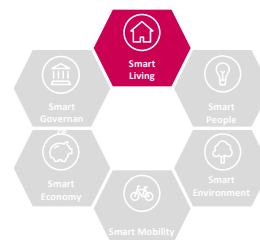
Institut Municipal d'Esports

Totem interactiu per la ciutadania

Descripció

Incorporació de "tòtems" interactius que permetin donar informació a la ciutadania i fer tràmits directament amb l'administració mitjançant les targetes d'usuari.

Smart Living



Objectius

- Prestar un servei més eficient.
- Evitar cues i reduir els temps d'espera per realitzar tràmits amb l'administració.
- Facilitar un canal d'interacció directe i senzill amb la ciutadania.
- Ampliar aquesta instal·lació a més centres (mínim 4 centres més).

Resultats

- Es pretén posar a disposició de la ciutadania 5 tòtems interactius aquest any 2017.
- Ja s'ha realitzat la primera instal·lació al Palau Municipal d'esports de Son Moix.

Agents implicats

IME

Planificació

Inici en 2019

Fons propis

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Administració Electrònica

Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

Palma Activa

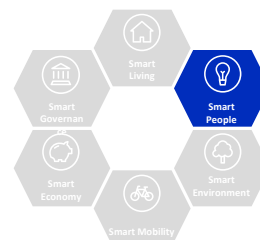
Potenciar l'Agència de Col·locació: Inscripció Borsa de feina online a través de la targeta ciutadana

Descripció

Pla estratègic de Palma Activa: Àmbit de Promoció de l'Ocupació. Objectiu estratègic: Desenvolupar el capital social i intel·lectual local.

L'Agència de Col·locació de Palma Activa disposa d'una base de dades on els demandants es poden inscriure com a candidats i les empreses registrar les seves ofertes de feina. L'Agència intermèdia entre ambdós. Des de la pàgina web de Palma Activa es permet la inscripció a la borsa de feina mitjançant la targeta ciutadana per la identificació de l'usuari.

Smart People



Objectius

- Facilitar i simplificar el procés d'inscripció.
- Mitjançar en 800 llocs de treball oferts per any.
- Aconseguir una cobertura mínima anual del 50% dels llocs de feina gestionats.
- Assolir una satisfacció de 7/10 o més del 80% de les empreses que han realitzat ofertes de treball.

Resultats

La inscripció anual ronda les 3.500 persones noves a la borsa de feina de l'Agència. Les inscripcions se realitzen tant de manera presencial com online, arribant-se a xifres pròximes a les 10.000 persones de alta en recerca de feina a l'Agència de Col·locació.

Durant un any, contactn amb l'Agència de PalmaActiva unes 400 empreses, oferint unes 800 ofertes de feina per gestionar més de 1.000 llocs de feina. D'aquests solen cobrir la meitat, aconseguint cobertures superiors al 50 % anual de llocs de feina.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Continuat durant tot l'any

Fons propis

Sense cost



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Impulsar la digitalització de la gestió de serveis municipals per a millorar la interoperabilitat i eficiència del servei

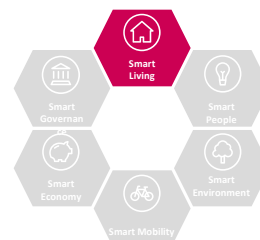
Sanitat i Consum

Sistema de comunicació de plagues

Descripció

Implementar un sistema de comunicació de plagues a la ciutadania afectada, mitjançant un sistema de comunicació directa que realment arribi als destinataris. Fent servir les xarxes socials, l'enviament de SMS o correu electrònic a les persones subscrietes, a banda del sistema clàssic de notificació en premsa i a la pàgina web de l'Ajuntament.

Smart Living



Objectius

- Informar a la ciutadania.

Resultats

- Actuació no implementada.

Agents implicats

Àrea de Sanitat i Consum

Planificació

Sense planificació

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Administració Electrònica

Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

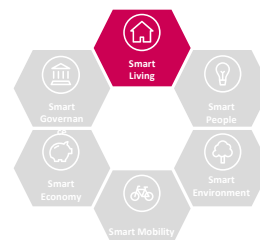
Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

Aplicació per la compra i gestió d'entrades culturals

Descripció

Facilitar al Ciutadà la informació, compra i gestió d'entrades culturals.

Smart Living



Objectius

- Gestió àgil i pràctica.
- Apropar l'agenda de cultura i enllaçar-la amb la compra d'entrades

Resultats

- Actualment la venda d'entrades electrònica ja es permet a través de la web. Es realitza a través d'una contractació externa "general tiquets Mallorca".
- Existeix una dificultat afegida quan s'ha de col·laborar amb el Consell de Mallorca o el Govern Balear, ja que cadascun consta d'una plataforma diferent per realitzar la venda. Amb tot, la gestió final perjudica al ciutadà.

Agents implicats

Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

IMI / Contractació externa

Planificació

Sense planificació

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

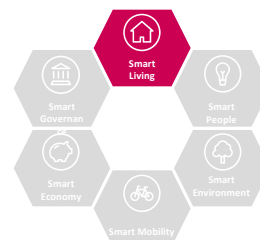
Igualtat, Joventut i Drets Cívics

Aplicació o whatsapp per comunicar i registrar situacions estructurals de perill d'agressions

Descripció

Desenvolupament d'un sistema que permeti comunicar, de forma directa i senzilla, situacions estructurals que puguin ser perilloses per les dones o altres persones amb identitats de gènere no hegemòniques (per exemple carrers foscs per falta de llum).

Smart Living



Objectius

- Establir un canal directe de comunicació amb l'Ajuntament.
- Sensibilitzar i aconseguir una major coresponsabilitat social.

Resultats

- Cal estudiar la viabilitat del projecte: pressupost i recursos.
- El resultat final podria ser una aplicació específica, un apartat a una aplicació ja creada o un número de telèfon de whatsapp enllaçat amb un sistema de gestió.

Agents implicats

Igualtat, Joventut i Drets Cívics
IMI / Contractació externa

Planificació

Sense planificació

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Administració Electrònica

Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

Funció pública i Govern Interior

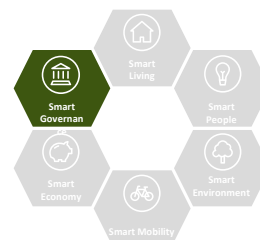
Millorar l'atenció a la ciutadania en les Oficines d'Atenció a la Ciutadania i de forma telemàtica

Descripció

Incorporar elements que permetin facilitar les gestions entre la ciutadania i l'Administració, tant a nivell presencial a les OACs com a nivell telemàtic. En concret es proposa introduir com a millora:

- Gestors de cues: als llocs d'atenció que no en tenen. Actualment es perd informació i es dediquen recursos personals. Ja hi ha a 4 OACs
- Gestió de tràmits més senzill, capaç d'informar sobre documentació a aportar.
- Pàgina web i/o app que informi sobre els serveis que realitza l'Ajuntament (important per temes d'igualtat)
- Enquestes de satisfacció presencials ràpides i senzilles: codis QR

Smart Governance



Objectius

- Millorar la gestió interna de l'Administrativa, més eficaç i eficient.
- Adaptar l'Administració a les necessitats reals de la ciutadania.
- Reduir temps d'espera a les OACs.

Resultats

- Pendent d'obtenció.

Agents implicats

Funció pública

IMI

Planificació

Sense data planificada

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

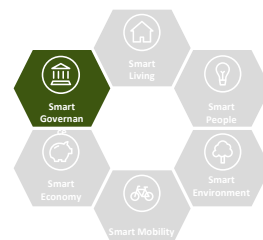
Participació Ciutadana i Coordinació Territorial

Gestió de claus cívica

Descripció

Atorgament de subvencions per una gestió cívica dels casals. Aquesta primera fase permetrà la gestió directa per part de les associacions de veïns. A més, es pretén desenvolupar un programa informàtic per la gestió dels 19 casals de barri del municipi com a segona fase del projecte. El programa permetrà introduir informació directament a cadascun dels casals de barri i evitarà el seu desplaçament a l'Ajuntament per demanar les claus.

Smart Governance



Objectius

- Descentralitzar l'Ajuntament.
- Assolir la gestió cívica dels casals.

Resultats

- Abans els casals de barri eren gestionats per empreses externes.
- L'actual sistema de gestió és a través d'Excel.
- Actualment per demanar les claus els casals de barri s'han de desplaçar a l'Ajuntament de Palma.

Agents implicats

Participació Ciutadana i Coordinació Territorial

IMI

Planificació

Inicio 2019

Fons propis: subvencions que atorga l'Ajuntament

300.000 € en 13 mesos aproximat



7. Actuacions



Impulsar la digitalització de la gestió de serveis municipals per a millorar la interoperabilitat i eficiència del servei

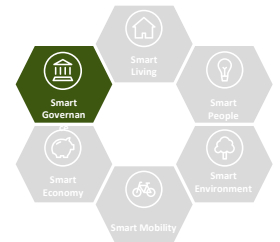
Participació Ciutadana i Coordinació Territorial

Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes

Descripció

El Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes té per objecte permetre a l'Ajuntament conèixer en tot moment les dades més importants de la societat civil de la nostra ciutat, la representativitat, el grau d'interès o la utilitat ciutadana de les seves finalitats, la seva capacitat autònoma i els ajuts que rebin d'altres entitats públiques o privades, per possibilitar una correcta política municipal de foment de l'associacionisme participatiu.

Smart Governance



Objectius

Les entitats ciutadanes de Palma han d'estar inscrites al REMEC per poder:

- Rebre subvencions en càrrec als pressupostos municipals.
- Gaudir de la cessió d'ús d'espais municipals.
- Rebre al seu domicili social la convocatòria dels òrgans col·legiats municipals que celebrin sessions públiques quan a l'ordre del dia hi figurin qüestions relacionades amb l'objecte social de l'entitat.
- Participar en els Consells Sectorials i òrgans col·legiats de gestió desconcentrada.

Resultats

- El diagnòstic actual s'està realitzat per part d'una treballadora social del programa SOIB-Palma Activa "joves qualificats".
- Actualment únicament un únic ordinador és compatible amb els sistemes d'altres administracions.
- Actualment s'està realitzant una avaluació de l'estat del REMEC.

Agents implicats

Participació Ciutadana i Coordinació Territorial

IMI o contractació externa

Planificació

Sense planificació temporal

Sense determinar font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

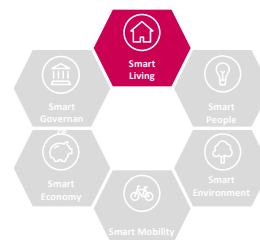
Seguretat ciutadana

Furgonetes de denúncies

Descripció

Facilitar la interposició de denúncies mitjançant la possibilitat de denunciar in situ sense necessitat de desplaçament, amb l'objectiu de minimitzar la sensació de desemparament i desubicació de les víctimes del delictes, i les molèsties de desplaçament a llocs llunyans per a ratificació de la seva denúncia.

Smart Living



Objectius

- Apropar a la ciutadania l'Oficina de denúncies.
- Evitar les molèsties de desplaçaments.
- Assolir una operativa més pràctica i dinàmica.

Resultats

Al Pla Director Smart City de l'any 2013 es va recollir l'acció: e-Denúncia, projecte pilot en 10 hotels de la platja de Palma. El projecte va generar conflictes com per exemple decidir quins hotels participaven al pilot de forma independent. Aquesta raó, entre d'altres, motiva la actualització de l'acció pel nou Pla en "furgonetes de denúncies".

Agents implicats

Seguretat ciutadana

Planificació

Finalitza el mes de Desembre 2018

Fons propis

80.000 aproximat

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

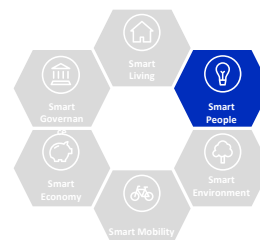
Igualtat, Joventut i Drets Cívics

Formació i envelliment actiu

Descripció

Treball per a reduir la bretxa digital per tal de minvar les dificultats socials que pot produir aquesta (accés a serveis públics i recursos, comunicació...). Obert a tota la ciutadania però fent especial incidència en les persones majors de 65 anys (treball en envelliment actiu) i col·lectius en situacions de dificultats socio-econòmiques.

Smart People



Objectius

- Reducció de la bretxa digital.
- Envelliment actiu.
- Accés a serveis i recursos públics.
- Millorar la comunicació i la xarxa social.

Resultats

- No determinats.

Agents implicats

Igualtat, Joventut i Drets Cívics

Planificació

En curs des de l'any 2017

Sense determinar font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

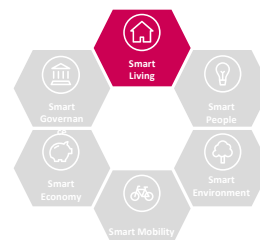
Benestar i Drets socials

Missatge telefònic per la millora de la comunicació

Descripció

Millora dels sistemes de gestió de cites.

Smart Living



Objectius

- Eficiència dels serveis
- Capacitat de planificació i organització.
- Millora de la qualitat dels serveis.

Resultats

- Proposta de projecte futur.
- Cal analitzar la viabilitat amb l'IMI.
- Sistema de recordatori de cites

Agents implicats

Benestar i Drets Socials

IMI

Planificació

Sense data planificada

Sense determinar font de finançament

Sense pressupost definit



7. Actuacions

Fomentar una Administració eficaç i moderna, orientada a la ciutadania en la prestació de serveis accessibles per diferents canals

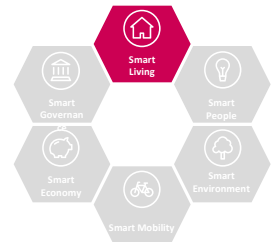
Smart Office Palma

Citizen Relationship Manager (CiRM)

Descripció

Implantació d'una única eina de gestió de la relació amb la ciutadania i empreses que permeti oferir noves possibilitats de relació proactiva, ofereixi un espai d'autogestió i busqui augmentar la satisfacció de la ciutadania amb els serveis públics. El projecte s'executarà en diferents fases d'actuació entre les que destaquen la definició inicial de l'estratègia i del model d'integració d'informació i l'associada gestió del canvi a nivell organitzatiu i de processos.

Smart Living



Objectius

- Definir un model i un sistema d'actualització d'informació i continguts.
- Establir un model d'Atenció Ciutadana directa.
- Potenciar la relació a través de mitjans electrònics entre la ciutadania i l'Administració pública.
- Fomentar interoperabilitat administrativa, per tal d'oferir un servei de qualitat i més àgil a la ciutadania.
- Optimitzar recursos.
- Estalviar recursos i temps.
- Incentivar la participació ciutadana.

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Facilitar la presa de decisions.
- Permetre l'accés a temps real de la informació.
- Augmentar l'eficiència de l'administració.
- Aconseguir major productivitat.

Agents implicats

Smart Office Palma
Contractació externa

Planificació

2019- 2022

Fons propis

Sense pressupost definit



7. Actuacions

Desenvolupar el turisme digital

Fundació 365

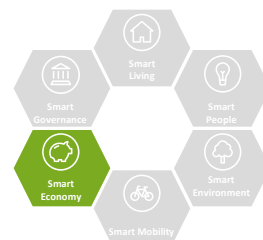
Senyalització turística

Descripció

La senyalització del patrimoni mitjançant les noves tecnologies (realitat augmentada, codi QR, aplicacions, etc) permet apropar la història de la ciutat a la ciutadania i als nostres visitants, de forma que es posa en valor el patrimoni cultural de Palma. El projecte consta de dos parts:

1. Assessoria i recomanacions: liderat per la Fundació Turisme 365 i un grup d'experts (àrees de cultura, mobilitat i consorci de la platja de palma, l'àrea d'infraestructures no assisteix tot i que es va convidar).
2. Subministrament i instal·lació.

Smart Economy



Objectius

- Reflexionar i recomanar que fer amb la senyalització que actualment existeix.
- Cóm usar les noves tecnologies
- Cóm fer una senyalització accessible
- Cóm usar la senyalització turística per redistribuir els fluxes turístics
- Cóm fer la senyalització monumental
- plantejar la unificació turística del municipi (Palma, platja de Palma i Cala Major)
- Redimensionar el projecte de la segona fase entorn al pressupost destinat de 320.000 €

Resultats

- Reflexionar i recomanar que fer amb la senyalització que actualment existeix.
- Cóm usar les noves tecnologies
- Cóm fer una senyalització accessible
- Cóm usar la senyalització turística per redistribuir els fluxes turístics
- Cóm fer la senyalització monumental
- plantejar la unificació turística del municipi (Palma, platja de Palma i Cala Major)
- Redimensionar el projecte de la segona fase entorn al pressupost destinat de 320.000 €

Agents implicats

Fundació de Turisme

Mobilitat

Cultura

Urbanisme

Planificació

Primera fase s'executarà l'any 2017 i la segona serà amb un contracte plurianual

Fons propis

Sense pressupost definit

7. Actuacions

Promoure Palma com a destí intel·ligent

Fundació 365

Redefinir la presència online

Descripció

La presència online de la Fundació de Turisme 365 actualment és molt destacada. Amb la intenció de seguir potenciant la pàgina web de destí: <http://www.visitpalma.com>. L'estratègia actual s'està definint de forma conjunta i consensuada amb alguns dels patrons de la Fundació: Hotelbeds i Melià. Un dels objectius destacats de la pàgina és augmentar l'accessibilitat de la pàgina.

Smart Economy



Objectius

- Definir la fulla de ruta digital: per exemple haurà de definir la idoneïtat o no de la comercialització del producte turístic o si cal dissenyar aplicacions per les transaccions.
- Unificar en la pàgina web de "visit palma" les finestres digitals de diverses associacions (com l'hotelera). L'objectiu és canalitzar tot des de la mateixa pàgina web i ser capaços de redirigir des de les pàgines de les associacions a "visit palma", com a marca única on es vegin reflectits tots els agents turístics, com hoteleres o petit comerç.
- Formar part de la Red DTI i participar activament en els seus projectes

Resultats

- Actualment s'està en la primera fase, la fase de definició de l'estratègia.
- La definició de la fulla de ruta amb els patrons, permetrà la licitació del projecte.
- Existeix un Pla B de licitar també el disseny de la fulla de ruta si no s'arriba a tancar de forma interna.

Agents implicats

Fundació de Turisme

Smart Office

Planificació

En curs des de 2017

Fons propis

45.000€ (amb possibilitat d'ampliació)

7. Actuacions

Desenvolupar el turisme digital

Fundació 365

Targeta Turística Palma Pass

Descripció

Promoció d'un nou producte i gestió de la targeta Palma Pass, mitjançant una nova licitació que incorporarà les noves tecnologies i productes més assequibles i flexibles.

Smart Economy



Objectius

- Incorporar l'opció de targeta virtual.
- Autodispensador de targetes (exemple l'actualment existent a la plaça d'Espanya).

Resultats

- L'empresa que executava el Palma Pass actualment està en concurs de creditors.
- Tot i això, el projecte antic no funcionava totalment per:
 - Producte ofertat: no compensava econòmicament fins que no es va incorporar una low cost.
 - Punt de venda: oficines d'informació turística gestionada per funcionaris públics amb un servei 24x7. Aquests no manipulaven diners.
 - Boicot al producte propi: promoció dels productes amb més comissió.

Agents implicats

Fundació de Turisme

Planificació

[Publicació dels plecs el mes de juny del 2017](#)

No és necessari fixar cap font de finançament

Sense cost

7. Actuacions

Desenvolupar el turisme digital

Àrea de Mobilitat

Permetre als turistes que utilitzin el sistema de bicicleta pública

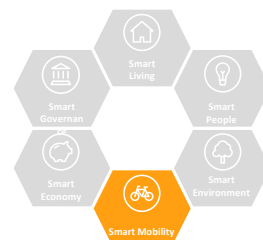
Descripció

Pla de Mobilitat Urbana Sostenible: Línia estratègica: Millorar el nivell de servei de la Mobilitat turística.

Establiment de tarifes diàries d'1 dia o més dies a la bicicleta pública que permeti d'aquesta manera l'accés d'usuaris ocasionals com és el cas dels turistes.

Per a això, els usuaris s'hauran de registrar prèviament via internet i introduir el codi que li sigui assignat en les màquines del sistema.

Smart Mobility



Objectius

- Incorporar una targeta user friendly.
- Descongestionar altres tipus de transport públic en temporada.
- Potenciar l'ús de sistemes sostenibles de mobilitat, com la bicicleta.
- Augmentar la competitivitat.
- Disposar d'una xarxa plenament accessible.

Resultats

- L'actual BICIPALMA no està dissenyat pel seu ús turístic:
- Cal registrar les dades personals i la targeta de crèdit a través de la pàgina web.
- Està dissenyada per anar d'un punt a un altre, ja que té un cost per hora, així que no fomenta l'ús per passejar per la ciutat.
- El desenvolupament es realitzarà de forma conjunta amb l'àrea de mobilitat per la seva dependència, ja que és qui gestiona el BICIPALMA.
- Per mesurar els resultats s'estableixen els indicadors: N^o de usos de la bicicleta pública per turistes.

Agents implicats

Á. De Mobilitat

SMAP

Fundació 365

Planificació

2014 - 2020

Integrat en el pressupost ordinari de mobilitat

Sense pressupost definit

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

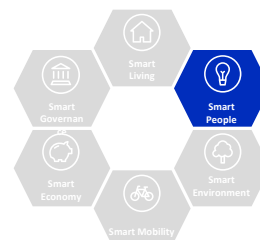
Palma Activa

Premis Concurs Impuls a la innovació: CODE

Descripció

Pla estratègic Palma Activa: Àmbit de Promoció Econòmica. Objectiu estratègic: Impulsar els nous sectors econòmics emergents; l'economia social i solidària; i la cultura, el turisme, el comerç. Premis CODE d'impuls a la innovació. La seva finalitat és potenciar i fomentar el segment de les noves tecnologies demandats pel sector, oferint de forma transversal tant informació en tendències TIC com formació tècnica en TIC. Actualment es vol aportar encara més valor als premis, establint una relació amb l'IMI i d'altres organismes (Fundació Bit –Parc Bit-, Fundació Turisme Palma 365...).

Smart People



Objectius

- Divulgar les bases del llenguatge programació, videojocs i disseny 3D i/o altres eines o recursos tecnològics.
- Formar en l'aprenentatge de llenguatge en codi per a programar aplicacions en dispositius mòbils (smartphones, tauletes), ordinadors, consoles...
- Oferir a la ciutadania de Palma nous recursos tecnològics que millorin la seva qualitat de vida i puguin participar en l'ús eficient i sostenible tecnologies de la informació i les comunicacions.
- Promoure el coneixement de l'entorn real i actual del d'aquest segment de les noves tecnologies.
- Facilitar instruments per a ajudar a la creació de comunitats professionals en el camp tecnològic.
- Difondre les bones pràctiques en TIC.

Resultats

- Premis que es realitzen des de fa 2 anys (2 edicions anteriors).
- Cada any l'objecte dels premis canvia segons la realitat i necessitats associades. Així, la temàtica pot ser: desenvolupament d'apps i Webs, videojocs, disseny 3D, etc.
- L'IMI resulta un agent imprescindible ja que ajudaria a establir les bases tecnològiques dels premis, per tal que les solucions aportades pels participants.

Agents implicats

Palma Activa

IMI

Planificació

Convocatòria anual associada a l'IMI des de l'any 2018

Fons propis Palma Activa

8.000 € (Convocatòria 2017)

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

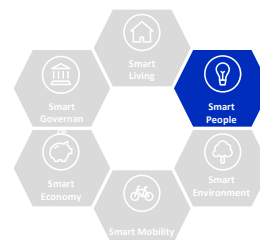
Palma Activa

Desenvolupament del Centre d'Empreses: suport als projectes cooperatius, a les activitats creatives i a les emergents

Descripció

Pla estratègic Palma Activa: Àmbit de Promoció Econòmica. Objectiu estratègic: Impulsar els nous sectors econòmics emergents; l'economia social i solidària; i la cultura, el turisme, el comerç. L'objectiu és aplanar el camí i disminuir els obstacles a què s'enfronten els emprenedors en els primers anys de vida. Així el Centre d'Empreses ofereix: Flexibilitat en l'oferta de 43 espais de lloguer: 20 espais de coworking, 7 despatxos i 16 locals. Inclusió dels serveis comuns: wifi, sales de reunions, subministraments, serveis de neteja, climatització, etc. Servei d'assessorament empresarial suport amb accions complementàries de valor afegit: difusió, formació empresarial, networking, espais de col·laboració, etc.

Smart People



Objectius

- Obtenir una taxa mitjana d'ocupació superior al 70% del conjunt d'espais de lloguer.
- Assolir un nivell de satisfacció de 8/10 o més del 80% de les persones instal·lades.

Resultats

- Assolit l'objectiu establert al Pla Director 2013 Smart City/ Smart Destination de crear el centre d'empreses PalmaActiva.
- Resultats 2016: 44 empreses instal·lades de 69 emprenedors. Taxa d'ocupació mitjana del 86%.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Obert de forma permanent des de l'any 2009

Fons propis

76.000 €

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

Palma Activa

Pop up – Quiosc d'empreses

Descripció

Pla estratègic Palma Activa: Àmbit de Promoció Econòmica. Objectiu estratègic: Impulsar els nous sectors econòmics emergents; l'economia social i solidària; i la cultura, el turisme, el comerç.

Palma Activa posarà a disposició de les empreses un espai de exposició i promoció situat al mercat de l'Olivar per mostrar productes nous i innovadors de 4 grups d'activitats de sectors emergents: economia creativa, turisme sostenible, economia social i circular i NNTT. L'espai rotarà entre diverses empreses, les quals podran estar un mínim d'una setmana i màxim de 30 dies no consecutius.

Smart Economy



Objectius

- Promocionar les noves empreses.
- Facilitar una plataforma d'exposició per les empreses amb productes nous i innovadors de sectors emergents.

Resultats

- Falta l'aprovació final de les bases d'actuació.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Obert de forma permanent des de 2017

Fons propis

15.000 €

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

Palma Activa

Trobades empresarials (NETCITY)

Descripció

Pla estratègic Palma Activa: Àmbit de Promoció Econòmica. Objectiu estratègic: Impulsar els nous sectors econòmics emergents; l'economia social i solidària; i la cultura, el turisme, el comerç.

Permet que diversos professionals independents de sectors diferents estableixin relacions que fomentin la col·laboració i l'intercanvi de coneixements i experiències.

Smart Economy



Objectius

- Augmentar la xarxa de clients de les empreses.
- Generar sinèrgies entre les empreses.
- Compartir experiències.
- Identificar oportunitats de negoci.
- Assolir noves fonts de finançament.
- Promocionar empreses i productes.

Resultats

Anualment es realitzen unes 5 trobades on participen uns 100 empresaris creant sinèrgies i tenint una metodologia col·laborativa com a pilar fonamental de les trobades.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Trimestral

Fons propis

Sense cost

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

Palma Activa

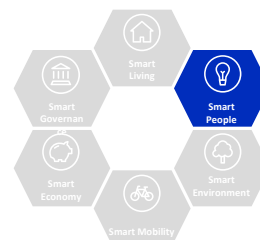
Descripció

Pla estratègic Palma Activa: Àmbit de Promoció Econòmica. Objectiu estratègic: Impulsar els nous sectors econòmics emergents; l'economia social i solidària; i la cultura, el turisme, el comerç.

Els premis Palma Activa representen una activitat de promoció a l'emprenedoria. Una de les categories dels premis és «Millors projectes audiovisuals: per a fomentar els sectors culturals en general i la producció audiovisual en particular a Palma». Aquest any els premis audiovisuals inclouen un nou apartat de curtmetratges d'animació.

Premis audiovisuals

Smart People



Objectius

- Fomentar la cultura emprenedora.
- Promocionar iniciatives de negoci en els sectors emergents, l'economia solidària i la cultura.
- Aportar una formació complementària als concursants en aptituds emprenedores: ajudant en la redacció del Pla d'empresa i en l'accés posterior al finançament.

Resultats

En la convocatòria de 2016, presentades 15 obres i entregats premis per import de 10.000€.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Convocatòria anual que s'obre cap a octubre i tanca cap a desembre

Fons propis

38.400€ totalitat dels Premis Palma Activa
10.000€ per als Premis al sector audiovisual

7. Actuacions

Dinamitzar el teixit empresarial i prestar suport als emprenedors locals mitjançant la creació d'ecosistemes d'innovació

Palma Activa

Promoure la formació en TIC i perfils professionals emergents

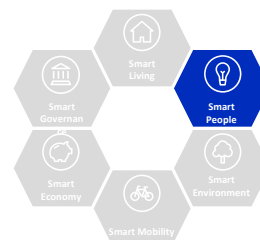
Descripció

Pla estratègic de Palma Activa: Àmbit de Formació. Objectiu estratègic: Desenvolupar el capital social i intel·lectual local.

El programa desenvolupa tres grups d'activitats formatives:

- Itineraris TIC avançats.
- Xerrades Smart City.
- Formació en perfils professionals emergents.

Smart People



Objectius

- Formar 400 persones en matèries TIC avançades o professions emergents anualment.
- Aconseguir un nivell de satisfacció de 8/10.

Resultats

En relació amb el programa Formació itineraris TIC avançats i perfils professionals emergents s'executen unes 25 accions al any.

En relació amb el nombre d'usuaris formats, se formen unes 400 persones en diferents especialitats TIC per any.

En relació amb la satisfacció de les persones participants s'aconsegueixen valoracions superiors a 8 sobre 10.

Agents implicats

Palma Activa

Planificació

Anual

Fons propis

Pressupost 2017: 50.000 €



7. Actuacions

Promoure Palma com a destí intel·ligent

Smart Office Palma

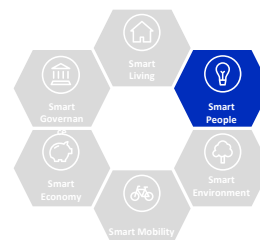
Consolidació xarxa Smartwifi Palma i Platja de Palma

Descripció

Gestió i control del seguiment del correcte desenvolupament i explotació Big Data de la Xarxa wifi pública turística més gran d'Europa.

La disponibilitat de dades de la xarxa wifi amb la combinació d'altres fonts disponibles ens permet conèixer i predir l'afluència turística per a adaptar amb agilitat els serveis tant públics com de locals o comerços, responnent així a un dels principals reptes del sector, que és l'estacionalitat.

Smart People



Objectius

- Explotació i ampliació de la infraestructura de comunicació Smartwifi de la ciutat de Palma, com un nou paradigma i model de gestió de les Xarxes sense fils a destinacions turístiques com a exemple a seguir en la utilització eficient, racionalitzada i alineada cap a les destinacions Intel·ligents.

Resultats

- Auditoria de l'ús de la infraestructura desplegada
- Integració de nous solucions Big Data
- Integració amb la Plataforma SICI
- Ampliació de punts estratègics
- Estudi de la mobilitat turística de la ciutat
- Quadres de comandament que suposin una primera fase de la visualització en temps real de la destinació

Agents implicats

Ajuntament de Palma

Smart Office

IMI

Fundació 365

Agent privat

Planificació

2018 – 2022

Fons propis

Sense Pressupost definit





7. Actuacions

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

Empresa Municipal de Transports de Palma de Mallorca

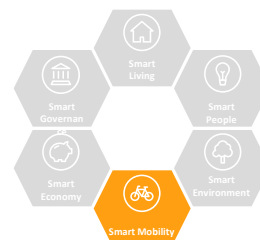
Renovació flota d'autobusos per la seva descarbonització

Descripció

Renovació completa de la flota d'autobusos de la ciutat de Palma a autobusos de gas, per tal d'assolir la descarbonització de la flota de l'EMT. Els vehicles correspondran a models homologats a Europa i compliran tots els requisits de la legislació vigent a la Unió Europea. Els vehicles s'homologaran com a classe I, categoria M3 segons la directiva CE 2001/85 o CE 2007/46 i compliran tota la normativa vigent aplicable en el moment de la matriculació. Fases del projecte:

- Primera fase: Dotació de les infraestructures necessàries: implementació d'una biogasiner municipal.
- Segona fase: compra d'autobusos de gas.

Smart Mobility



Objectius

La renovació de la flota comporta implicacions positives en diferents sectors:

- Turisme
- Salud
- Energia

Resultats

- L'any 2001 es renovaren 100 autobusos (E1); l'any 2006 es renovaren 20 autobusos (E4); L'any 2009 es renovaren 60 autobusos, 12 dels quals eren de gas.
- La necessitat de finançament del projecte comporta la recerca de diferents vies possibles, que no són excloents entre elles:
 - Taxa turística.
 - Fons CEF: projecte ECOGATE pel desplegament de gas a la península.
 - Fons DUSI: Objectiu estratègic 4.5.1i 2.3.3
 - BEI (Finaçament assegurat del 50%)
 - Banca privada.

Agents implicats

EMT

Possibles col·laboracions externes (Govern Balear, BEI, Banca privada)

Empresa privada

Planificació

2019 - 2022

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost definit

7. Actuacions



Medi Ambient

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

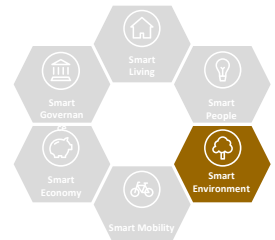
EMAYA

Optimització dels serveis de recollida i neteja de l'àrea de qualitat urbana

Descripció

Gestió eficient dels serveis de recollida i neteja per optimitzar recursos, reduir costos i millorar la qualitat del servei mitjançant la implantació sistema de telemesura en camp (senyors i identificadors) i electrònica embarcada (mòdul de geoposicionament i navegació, electrònica de mesura, lectura d'identificadors i comunicació de missatges), la integració de les dades recollides dins l'ERP corporatiu per a l'ajuda a la planificació i control del servei i l'elaboració d'un quadre de comandament per a la mesura de les operacions orientat a la millora de la eficiència i la qualitat del servei.

Smart Environment



Objectius

Implantació d'un sistema integral de gestió dels serveis de Qualitat Urbana que permeti millorar l'eficiència dels processos de recollida de residus i neteja viària, orientat a:

- Estalviar costos.
- Estalviar energia.
- Reduir les emissions de CO2.
- Millorar el servei a la ciutadania.

Resultats

La tecnologia utilitzada permetrà:

- Identificació i geoposicionament en temps real tant del mobiliari urbà com dels recursos humans i materials. Seguiment de la flota.
- Traçabilitat i control dels recursos de cada servei.
- Mesura en temps real de l'estat del sistema mitjançant electrònica de sensorització.

D'aquesta manera es podrà assolir:

- Optimització de rutes de recollida
- Tractament centralitzat d'incidències en el servei
- Gestió eficient del servei i recursos implicats.

Agents implicats

EMAYA

Planificació

2010 – En curs

Fons propis

400.000 €



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Medi Ambient

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

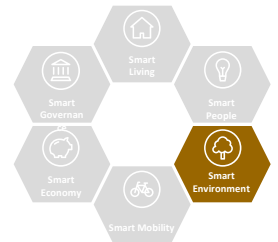
EMAYA

Monitorització de xarxes de distribució del cicle de l'aigua

Descripció

Monitorització en temps real del cicle integral de l'aigua, incorporació de les dades a la xarxa SCADA d'EMAYA i control predictiu. Es pretén implantar una xarxa SCADA per control de plantes i estacions remotes, ampliar i millorar les línies de comunicació d'estacions remotes i implantar sensorització que faciliti un nou sistema de telemesura i telecontrol de xarxes de distribució.

Smart Environment



Objectius

- Obtenir un control exhaustiu en temps real del cicle integral de l'aigua, des de la seva captació als embassaments i aqüífers fins a la reutilització o eliminació de l'aigua depurada.
- Aconseguir una completa traçabilitat de cada gota d'aigua durant tot el cicle.

Resultats

Permetrà controlar els següents paràmetres:

- Pluviometria i nivell als embassaments i aqüífers, així com en el casc urbà.
- Cabdal i pressió a les xarxes a pressió
- Estacions d'aforament a les xarxes de clavegueram i pluvials.
- Qualitat: Es monitoritzaran en continu els nivells de pH, conductivitat, clor, carboni orgànic total i sulfhídric de l'aigua circulant en les diferents xarxes.

Agents implicats

EMAYA

Planificació

2012 – En curs

Fons propis

100.000 €



7. Actuacions

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

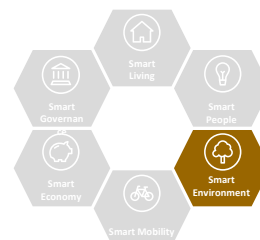
EMAYA

Gestió Intel·ligent dels residus urbans

Descripció

Implantació d'un sistema integral per a la gestió de la recollida de residus urbans orientada a augmentar els volums de recollida selectiva respecte a la fracció resta.

Smart Environment



Objectius

- Incrementar la taxa de reciclatge actual mitjançant la implantació d'un sistema que incentivi al ciutadà que recicli correctament.
- Implantar un sistema integral compostat per una flota de contenidors amb control d'accés, sistema d'identificació de l'usuari i un sistema d'etiquetes identificatives personalitzades.
- Realitzar accions formatives i de conscienciació, així com sistemes d'incentius pel correcte ús del nou sistema.

Resultats

- Amb aquest projecte s'aconsegueix:
- Reducció de costos d'abocadors, pel fet de generar menys fems gràcies a la segregació en origen.
 - Augment d'ingressos per major valor del residu reciclable. De residu a recurs. Economia circular.
 - Ciutat més neta, sostenible i responsable amb el medi ambient.
 - Alineament amb les directives europees aplicables.

Agents implicats

EMAYA

Planificació

Abril 2016 – En curs

Fons propis

400.000 €



7. Actuacions

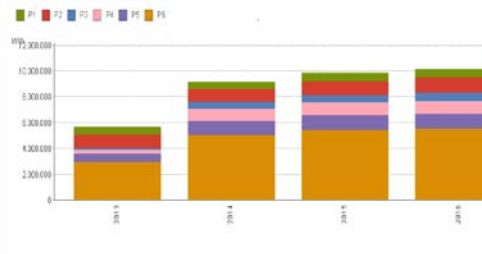
Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

EMAYA

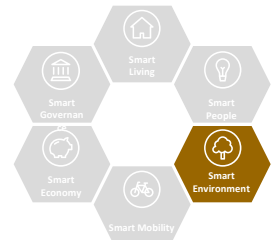
Sistema per l'anàlisi i presa de decisions en la gestió energètica municipal

Descripció

Implantació d'un sistema per a l'anàlisi i presa de decisions en la gestió energètica de municipal.



Smart Environment



Objectius

- Desenvolupar una plataforma de control energètic de a nivell municipal per tal de disposar les dades energètiques municipals de manera unificada, per a l'anàlisi i presa de decisions orientat a la planificació de l'ús d'energies eficients, menys contaminants i de menor cost.
- Alinear el serveis amb les directives europees i normatives vigents aplicables:
- RD56/2016 relatiu a auditories energètiques per a grans empreses
- ISO 50001 Sistemes de gestió d'energia

Resultats

- Amb aquest projecte s'aconsegueix:
- Gestió eficient energia.
 - Ciutat més neta, sostenible i responsable amb el medi ambient.
 - Alineament amb les directives europees aplicables.

Agents implicats

EMAYA

Planificació

2013 - En curs

Fons propis

Sense cost





7. Actuacions

Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

EMAYA

Augment i millora de la producció i distribució d'energies renovables

Descripció

Augment de la producció d'energies renovables i millora de la seva distribució mitjançant biometà i energia solar fotovoltaica aplicada a mobilitat.



Electrolinera

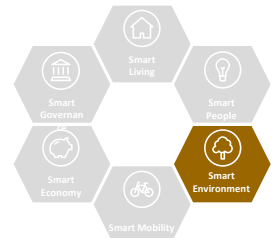
12 llocs de càrrega

- 6 torres de recarrega de la Circuitur
- 6 mode 1: Càrrega convencional 16A 230v (3,6kW) / 8 hores
- 3 mode 3: Càrrega semi-ràpida monofàsica 32A 230v (7,2kW) / 4 hores
- 3 mode 3: Càrrega ràpida trifàsica 32A 400v (22,8kW) / 2 hores

Tipus de connectors

- 8 Shuko
- 6 Mennekes

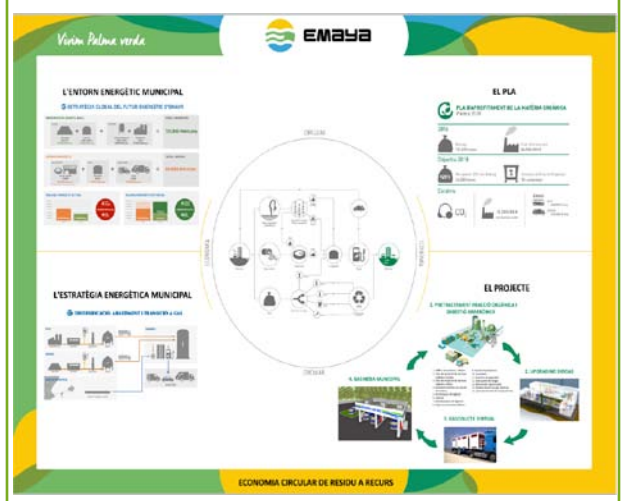
Smart Environment



Objectius

- Augmentar la producció actual de biogàs amb la possible incorporació de la digestió de la fracció de residus orgànics i altres residus, upgrading de biogàs a biometà i creació d'un biogasoducte virtual de distribució de BIOGNC als punt de càrrega.
- Construir electrolineres i subministrar amb energia solar fotovoltaica i altres fonts d'energia (procedent de valorització de residus) aplicat a mobilitat.
- Aconseguir el cicle integral sostenible del tractament de residus per a la generació d'energies renovables aplicat a mobilitat municipal.
- Implantar "Pla solar d'EMAYA 50 GWh/any".
- Implantar "Pla economia circular residus municipals".

Resultats



Agents implicats

EMAYA

Planificació

2013 - En curs

Fons propis i FEDER FOTOVOLTAICA 35% SUBVENCIÓ
ELECTROLINERA 71,4 % SUBVENCIÓ

Fotovoltaica, 100 KWp: 107.211,72 €
Electrolinera, 12 punts recarrega: 49.562,3 €



7. Actuacions



Medi Ambient

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

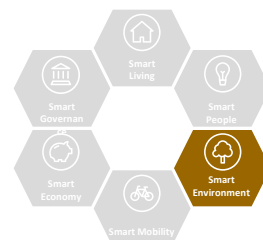
EMAYA

Telegestió de comptadors d'aigua potable smartmetering

Descripció

Gestió remota dels comptadors d'aigua potable fent ús de les TIC per millorar l'eficiència de la gestió de la distribució.

Smart Environment



Objectius

- Assolir la gestió remota i lectura automàtica del parc de comptadors mitjançant xarxes de tercers.
- Control remot de dispositius de mesura sense necessitat de desplaçament.
- Es pretén aconseguir:
 - Estalvi de costos d'operacions i manteniment.
 - Detecció de fugues.
- Millor servei al ciutadà (control de despesa i informació de consum a temps real).
- Detecció de fraus.

Resultats

- Estudi proveïdors i solucions.
- Realització de prova pilot per comprovar estat actual de la tecnologia i nivell de maduresa de les solucions que ofereix el mercat.

Agents implicats

EMAYA

Planificació

Inici el 2018

Sense font de finançament determinada

Sense pressupost determinat



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Medi Ambient

Millorar la sostenibilitat urbana: qualitat ambiental optimitzant l'eficiència dels serveis municipals i de les instal·lacions

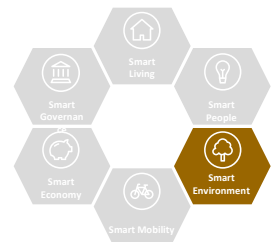
Ecologia, Agricultura i Benestar animal

Xarxa de monitorització del renou ambiental

Descripció

Monitorització a través de sensors de les àrees amb més renou, a través d'una xarxa de control de renous. L'acció permet adquirir informació acústica i transferir-la a un servidor remot des d'on es gestionin les estacions, es visualitzin dades i permeti realitzar una anàlisi i post processat de les mesures, realitzar informes i publicar informació en temps real, fomentant d'aquesta manera la informació pública de caràcter ambiental i la participació ciutadana. Actualment la mesura esta aprovada, però no la inversió necessària per la seva implantació.

Smart Environment



Objectius

- Conèixer els valors a llarg termini del renou ambiental.
- Conèixer els patrons d'evolució temporal del renou, tant horaris, com setmanals i estacionals.
- Determinar la superació dels objectius de qualitat acústica en zones concretes.
- Comparar els valors amb els del mapes estratègics de renou.
- Disposar de dades objectives per a la presa de decisions per dur a terme plans d'acció contra el renou, estudis en detall, zonificació acústica, planificació urbanística, etc.

Resultats

- Es requereixen certs recursos econòmics per mantenir una xarxa de monitoratge de renou ambiental. Les xarxes de monitorització poden ser fixes, mòbils o mixtes, són escalables i permeten complementar-se amb sistema addicionals com poden ser sistemes de reconeixement de patrons per identificar esdeveniments, renou de terminals específics per renou d'oci, etc.

Agents implicats

Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar animal

Planificació

Mesura aprovada pel Pla d'acció contra renous del 2015
Pendent de finançament

Pendent de finançament

Sense pressupost determinat

7. Actuacions



Medi Ambient

Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

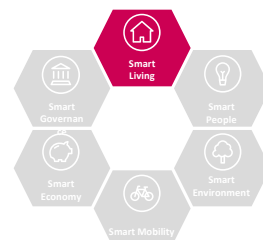
Patronat Municipal d'Escoles d'Infants

Programa 50 / 50: monitorització d'escoles

Descripció

La principal idea d'aquesta metodologia és que, de l'estalvi energètic que el centre educatiu aconsegueix mitjançant un canvi d'hàbits i de comportament dels usuaris cap a l'ús de l'energia, l'ajuntament torna l'estalvi generat a les escoles. El 50% en beneficis econòmics per invertir en les necessitats de l'escola i l'altre 50% també ho podran rebre, sempre consensuat amb l'ajuntament, si es destina a la inversió en accions que representin més estalvi energètic.

Smart Living



Objectius

- Incorporar incentius econòmics per a l'estalvi d'energia entre les escoles i els administradors dels edificis escolars: 50% d'estalvi d'energia obtingut es tornen a través d'un pay-out financer i l'altre 50% serà un estalvi net per l'autoritat pública que paga.
- L'escola rep recursos financers addicionals
- Els administradors d'edificis escolars tenen menys costos d'energia .
- Eficiència energètica.

Resultats

- Extensió de la xarxa 50/50 per Europa que implica un mínim de 500 escoles i altres 48 edificis públics de 13 països europeus: destacant Barcelona i Huelva.
- L'establiment d'equips d'energia a les escoles participants i edificis públics.
- Consolidar i adaptar les eines per implementar 50/50 a les escoles secundàries i en els edificis no educatius.

Agents implicats

Educació

Infraestructures

Planificació

L'ajuda és de 2015 – 2020, però no està planificada pel Patronat

Subvenció EURONET 50 / 50

1.590.479,00 € (pressupost de l'ajuda)



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Medi Ambient

Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

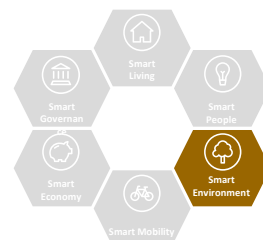
Institut Municipal d'Esports

Substitució dels projectors d'enllumenat existents per projectors LED

Descripció

Substitució projectors d'enllaunament existents per projectors de tecnologia LED.

Smart Environment



Objectius

- Millorar l'enllumenat del velòdrom, pista d'atletisme i el camp de rugby.
- Garantir la reducció del consum elèctric respecte a la potència actual instal·lada en un 65%.

Resultats

- Al segon semestre del 2017 es va realitzar la substitució de 32 projectors d'enllumenat per projectors LED al camp de futbol de l'Antoniana.
- Al tercer trimestre del 2017 es va realitzar la substitució dels 36 projectors d'enllaunament existents, amb una potència total de 36.000w, al velòdrom i a la pista d'atletisme de Son Moix, per tecnologia LED. El cost previst es de 64.004,47€.
- El primer semestre del 2018 es realitzarà la substitució de l'enllumenat del camp, el poliesportiu "Germans Escalas", per nous projectors amb tecnologia LED i instal·lació d'enllumenat amb tecnologia LED per al nou camp de futbol 11. El cost previst és de 130.818,30 €.

Agents implicats

IME

Planificació

Inici el tercer trimestre 2017

Fons propis

El cost final dependrà del nombre de projectors instal·lats

7. Actuacions



Medi Ambient

Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

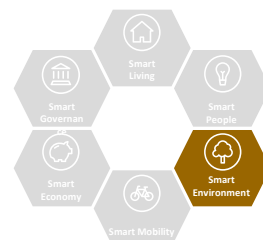
Institut Municipal d'Esports

Dotació d'un sistema d'escalfament de l'aigua mitjançant l'aprofitament del calor residual de la depuradora

Descripció

Instal·lació d'un sistema canalitzat d'aprofitament del calor residual generat per la depuradora de Sant Jordi per l'escalfament de l'aigua de piscines municipals.

Smart Environment



Objectius

- Reduir el consum energètic actual.
- Substituir el sistema tradicional de calderes de gas per d'altres amb energies renovables.
- Donar compliment a la normativa actual vigent del R. I. T. E.

Resultats

- Major eficiència energètica a la piscina "Xavi Torres".
- Eliminació del gasoil com a energia d'escalfament de piscines. Aquesta es la darrera piscina municipal que ho utilitza.

Agents implicats

IME
EMAYA

Planificació

No es disposa del pressupost

Fons propis d'EMAYA

No es disposa del pressupost



Ajuntament de Palma

7. Actuacions



Medi Ambient

Promoure l'eficiència energètica: implementar mesures que promoguin l'estalvi energètic en enllumenat i edificis municipals

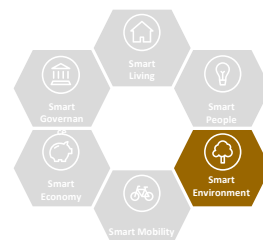
Institut Municipal d'Esports

Execució d'instal·lació fotovoltaica d'autoconsum

Descripció

Execució d'una instal·lació solar fotovoltaica d'autoconsum a diferents centres esportius de ciutat. Es pretén reduir la dependència energètica de les energies convencionals i disminuir el consum elèctric. A més, es tracta d'una energia renovable que permet reduir les emissions de CO2.

Smart Environment



Objectius

- Reduir el consum energètic actual en electricitat.
- Evitar la dependència de l'empresa subministradora externa.
- Aportar l'excedent de la producció a la xarxa general elèctrica.

Resultats

- L'actuació s'iniciarà el mes d'agost del 2017 i es preveu la seva finalització l'octubre del 2018, amb la instal·lació solar fotovoltaica d'autoconsum de 99,96 kw al poliesportiu de Son Hugo mitjançant la instal·lació de 384 plaques a la coberta del centre. El cost d'aquesta instal·lació s'estima en 255.836,20 €.
- Posteriorment es realitzarà la instal·lació solar fotovoltaica d'autoconsum al centre esportiu "Rudy Fernández", ubicada a la coberta del centre.

Agents implicats

IME

Fons Europeu Desenvolupament Regional (en projecte)

Planificació

Inici agost del 2017

Fons propi i Fons Europeu Desenvolupament Regional

El cost final dependrà del nombre de projectors instal·lats



Ajuntament de Palma



7. Actuacions

Incentivar la participació ciutadana

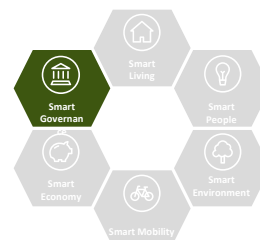
Benestar i Drets socials

Integració amb les xarxes socials

Descripció

Establir mitjans de comunicació entre els educadors socials i els joves més simples i directes, adaptats a la realitat actual. Així, es crearan canals de comunicació a través de les xarxes socials com facebook o twitter. A més, es facilitarà un mòbil a cadascun dels educadors socials.

Smart Governance



Objectius

- Millorar la comunicació amb els joves a través de l'ús de les xarxes socials.
- Crear canals de comunicació i de recepció de feedback.
- Simplificar el contacte amb l'Administració per part de la ciutadania.

Resultats

- Proposta de projecte futur.
- Temes a resoldre abans de començar el projecte:
- Dubtes pel tracte amb joves que són menors.
- Dubtes per temes d'identitat a les xarxes.

Agents implicats

Benestar i Drets Socials

Planificació

Sense data planificada

Pendent de finançament

Sense pressupost determinat





7. Actuacions

Recolzar el Govern obert i transparent en la tecnologia

Funció pública i Govern Interior

Millorar el Portal de transparència

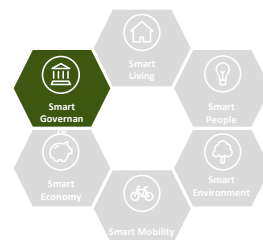
Descripció

El Portal de transparència reflexa un compromís de l'Ajuntament amb la ciutadania a actuar amb transparència, mitjançant la publicitat activa i la garantia d'accés a la informació.

El Portal va evolucionant i adaptant-se a les necessitats cada any, es proposa des de Qualitat, permetre a les diferents àrees municipals incorporar directament les seves dades.

Aquesta actuació es realitzarà en concordança amb el full de ruta d'Administració Electrònica aprovat per l'Ajuntament de Palma l'any 2017.

Smart Governance



Objectius

- Donar compliment a la normativa vigent.
- Informar a la ciutadania sobre: informació institucional, sobre els càrrecs o jurídica i patrimonial; informació sobre contractació, convenis i subvencions o finances i pressupostos.
- Ser més eficients internament, eliminant el pas previ de webmaster.

Resultats

- La plataforma és pròpia de transparència, ja que hi ha indicadors propis.
- S'ha incorporat un "Comitè de transparència" que gestiona la informació necessària d'altres àrees i serà encarregat d'aquest desenvolupament. Està constituït per: batllia, funció pública i IMI.

Algunes fites assolides:

- Durant l'any 2016, l'àrea de funció pública va realitzar millores al Portal de Transparència:
- Nova imatge.
- Ordenació de la informació més intuïtiva
- Incorpora un codi de seguiment per seguir l'estat de la petició.

Agents implicats

Funció pública

IMI

Planificació

Projecte iniciat.
Sense data de finalització

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost determinat





7. Actuacions

Incentivar la participació ciutadana

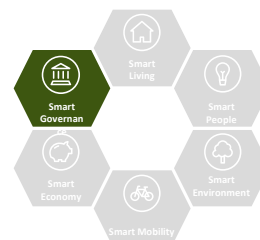
Funció pública i Govern Interior

Aplicació Mòbil Millora la teva ciutat

Descripció

Desenvolupar (o integrar a una ja existent) una aplicació mòbil participativa amb la ciutadania, que permeti conèixer les valoracions dels ciutadans i ciutadanes i sigui transparent dels serveis públics.

Smart Governance



Objectius

- Open Government.
- Crear estadístiques.
- Millorar els serveis, serveis de més qualitat.
- Rebre informació a temps real.
- Donar informació a temps real.

Resultats

- Cal determinar cómo es realitzaria l'aplicació: IMI, individual de l'àrea, contractació global de diverses aplicacions de diferents àrees.

Agents implicats

Funció pública

Planificació

Inici 2019

Sense determinar la font de finançament

Sense pressupost determinat





7. Actuacions

Assegurar la coordinació i la generació de sinèrgies

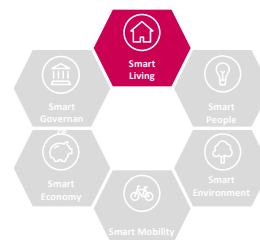
Seguretat ciutadana

NETPOL

Descripció

Sistema de coordinació entre policies locals de les Illes Balears, mitjançant l'ús de tres eines de comunicació: Ràdio Sr. PMR, Telefonia IP tancada; Wlan que connecti totes les seus i ubicacions de policia local a les Illes Balears. Aquesta actuació es realitzarà en concordança amb el full de ruta d'Administració Electrònica establert per l'Ajuntament de Palma l'any 2017.

Smart Living



Objectius

- Coordinar en temps real.
- Optimitzar recursos.
- Eficiència de les actuacions.
- Rapidesa de resposta.
- Conèixer la situació de les unitats policials.

Resultats

- L'acció completa ja es va incloure al Pla del 2013, però no es va finalitzar, de les tres parts que integraven l'acció, queda pendent la tasca d'emigració de les comunicacions.
- Es vol realitzar a través d'un conveni amb la UIB per treballar amb desenvolupadors de la Universitat, el conveni està pendent de firma.
- Mes de Juliol del 2017 es va publicar el plec de condicions.

Agents implicats

Seguretat ciutadana

UIB

Planificació

Finalitza el mes de
Desembre 2018

Fons propis

253.000 €



8. Model organitzatiu

8. Model organitzatiu

8.1 Introducció

El Pla està associat a un model organitzatiu, dissenyat expressament per tal de garantir la consecució l'estratègia definida. Els objectius del model organitzatiu són:

- 1 Optimitzar els recursos disponibles
- 2 Establir el model de relació adhiert
- 3 Fomentar la cultura d'innovació

8.2 Mapa d'agents

Els actors que intervenen en el Pla d'Innovació de Palma, principalment, són:

• **Ajuntament de Palma**

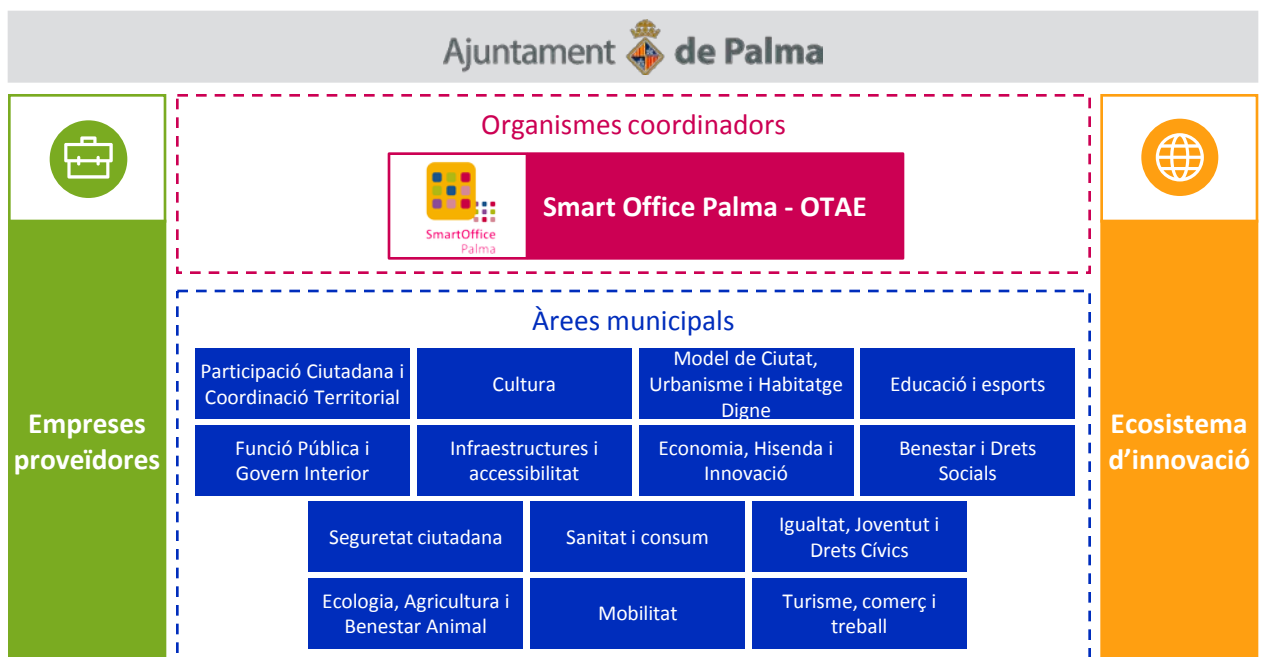
• **Organismes coordinadors:** Smart Office Palma i Oficina Tècnica

• **Àrees municipals:** àrees, organismes autònoms i empreses municipals

• **Ecosistema d'innovació**

• **Empreses proveïdores**

Estructura del model organitzatiu





8. Model organitzatiu

8.3 Organisme coordinador

La multitud d'agents implicats en el Pla Estratègic d'Innovació comporta gran complexitat de gestió i coordinació. La falta d'un element transversal i dedicat a la innovació pot derivar en heterogeneïtat a nivell estratègic o de maduresa de les actuacions.

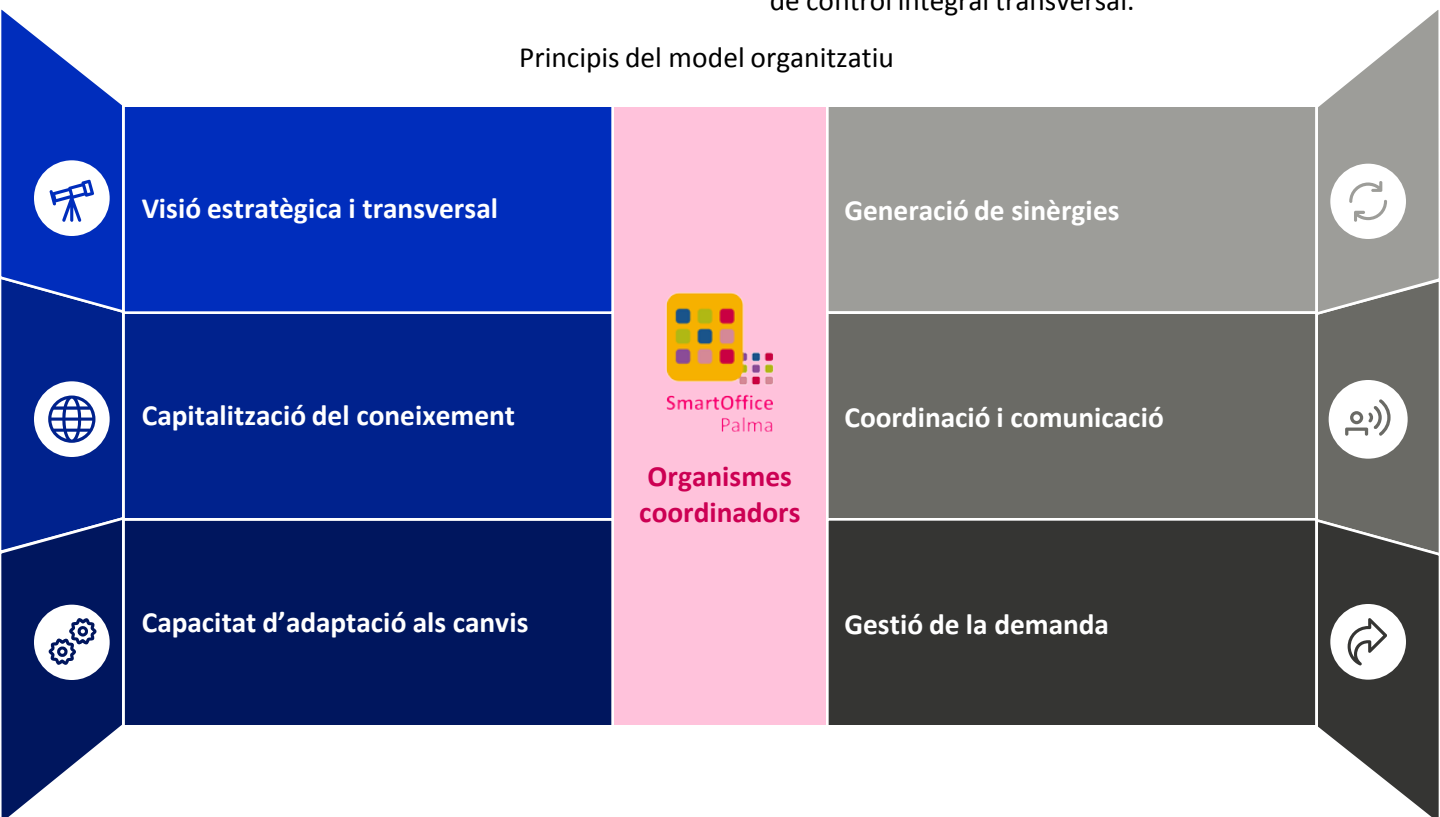
El correcte desplegament d'un organisme central coordinador permet mitigar el risc potencial d'heterogeneïtat entre àrees i el consegüent nivell de prestació dels serveis.

L'organisme coordinador és l'element clau del model d'organització establert en aquest Pla, amb una doble funcionalitat:

-  Aportar la **visió de negoci** de les àrees
-  Impulsar la **visió estratègica** de l'Ajuntament

Una estructura centralitzada de gestió transversal capaç de connectar les actuacions de cada àrea/organisme/empresa municipal dintre del mateix ecosistema, creant un centre de control integral transversal.

Principis del model organitzatiu



8. Model organitzatiu

8.3 Organisme coordinador (cont.)

L'organisme coordinador està format per la Smart Office Palma - OTAE



Smart Office Palma

La Smart Office de Palma es va crear per aprovació de la Junta de Govern de Palma en sessió de dia 13 de març de l'any 2013. Neix com una necessitat de coordinar i centralitzar totes les actuacions Smart i d'innovació que es plantegen per a la ciutat de Palma de Mallorca. Ha de fomentar la generació d'idees que redundin en un benefici per a la ciutat. Examinant i analitzant els projectes que segueixin una visió global i que tinguin repercussions en la ciutat a més que siguin viables i sostenibles per ells mateixos.



Assistència Tècnica Externa

Es preveu la contractació d'una assistència tècnica externa donades les necessitats i particularitats tècniques derivades del Pla d'innovació de l'Ajuntament que requereixen de més professionals amb coneixement específic. Amb aquest objectiu, l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació demanarà suport extern. Aquesta assistència tècnica és una entitat de suport per als agents municipals i externs en el desenvolupament d'iniciatives d'innovació, assegurant l'alineament i l'assoliment dels objectius estratègics del pla d'innovació de palma 2018, realitzant el seguiment de les actuacions realitzades i promovent la comunicació i interrelació a nivell intern de l'Ajuntament, amb l'ecosistema extern d'innovació i amb la ciutadania.

S'establirà un model de relació detallat amb l'assistència tècnica. En tot cas i com a mínim, haurà d'establir: comitès de direcció i seguiment de forma periòdica, reunions de treball segons necessitat i un sistema de seguiment i *reporting* que contribueixi a garantir la correcta gestió documental i del coneixement.

Marcar directrius i visió estratègica
Direcció i coordinació dels diferents projectes
Relacionar els diversos agents



Informar i reportar l'estat de situació
Elaborar KPIs de seguiment i control
d'actuacions i contractacions.
Identificar riscos, realitzar le seguiment i
elaborar propostes de millora

8. Model organitzatiu

8.3 Organisme coordinador (cont.)

A continuació, es detallen les funcions dels organismes coordinadors com a unitat, tot i així, cal apuntar que són organismes diferents.

L'Oficina Tècnica es crea per prestar suport a la Smart Office Palma i és aquesta segona l'encarregada de marcar les directrius estratègiques i operatives.

1. Model de suport transversal

2. Model de seguiment

3. Consolidació de la informació

4. Gestió del canvi

5. Model de comunicació

6. Observatori de tendències

7. Model de gestió municipal

8. Identificar fonts de finançament

9. Model de participació

10. Elaborar el full de ruta

Funcions

Model de suport transversal

- Liderar la planificació i execució de actuacions **habilitadores**. Aquestes, estableixen les bases tecnològiques necessàries per a la millora real de l'eficiència de la gestió municipal, a través del major aprofitament de la informació per a la generació de coneixement i presa de decisions.
- Identificar els **serveis i les activitats** municipals a nivell vertical que es poden **executar de forma innovadora**.

Model de seguiment

- Desenvolupar una **metodologia de seguiment** de l'estratègia.
- Definir els **indicadors de seguiment**: estratègics de caràcter ciutadà, de caràcter macro i de caràcter operatiu.
- Realitzar una **valoració** de les dades obtingudes i dels resultats.
- Proposar **accions de millora contínua**.

8. Model organitzatiu

8.3 Organisme coordinador (cont.)

Funcions

Consolidació de la informació	<ul style="list-style-type: none">• Identificar i analitzar fonts complementàries d'informació.• Implementar eines que agilitzin la presa de decisions.• Elaborar quadres de comandament de ciutat: estratègics i operatius.
Gestió del canvi	<ul style="list-style-type: none">• Impulsar l'estratègia definida al Pla d'innovació.• Fer particip de l'estratègia tant a la ciutadania com al personal municipal.• Identificar amenaces i canvis en l'entorn i actuar de manera àgil i flexible davant les alteracions que puguin donar-se.• Establir accions de millora.
Model de comunicació	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar a nivell intern: donar a conèixer el Pla estratègic d'Innovació de Palma i la metodologia de treball, model de relació i sistema de seguiment de la S.O.P.• Comunicar a nivell extern: donar a conèixer les activitats i evolució del Pla estratègic d'innovació de Palma i de la S.O.P.
Observatori de tendències	<ul style="list-style-type: none">• Identificar tendències d'innovació a nivell global.• Identificar altres projectes i estratègies d'interès comparables a la situació de Palma• Elaborar estudis benchmark per tal de detectar les millors pràctiques del món.• Elaborar les conclusions i recomanacions més adients per Palma

8. Model organitzatiu

8.3 Organisme coordinador (cont.)

Funcions

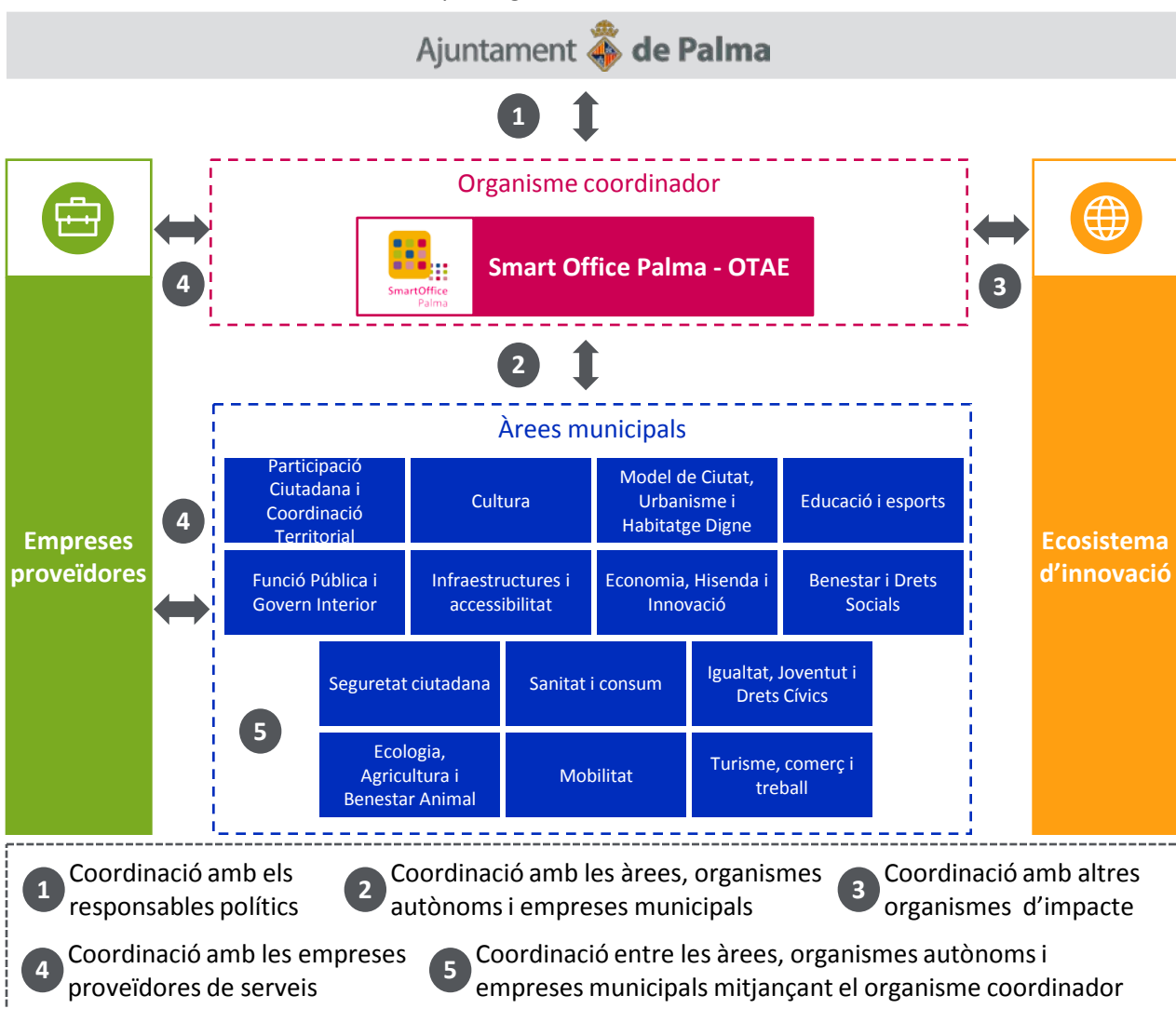
Model de gestió municipal	<ul style="list-style-type: none">• Assessorar a nivell contractual: clàusules Smart.• Suport a nivell de desenvolupament normatiu.• Generar sinèrgies amb altres organismes i àrees municipals.
Identificar fonts de finançament	<ul style="list-style-type: none">• Identificar les línies de subvenció disponibles a nivell estatal i europeu• Avaluar les subvencions disponibles i la seva viabilitat (requisits, terminis, etc.).• Suport en l'execució i seguiment de subvencions (sol·licitud, documentació, certificació, etc.).• Valorar altres formes de finançament com acords i convenis.• Estudiar formes de col·laboració publico-privada.
Model de participació	<ul style="list-style-type: none">• Definir el model de relació entre els agents associats.• Potenciar la participació i col·laboració privada.• Obtenir la participació ciutadana per conèixer les seves necessitats i expectatives.• Potenciar la implicació interna dels organismes municipals.• Promoció i reconeixement de les actuacions innovadores de l'Ajuntament.
Elaborar el full de ruta	<ul style="list-style-type: none">• Planificar els projectes d'innovació municipals.• Prioritzar i calendaritzar les actuacions.• Conèixer i coordinar els projectes o avantprojectes d'innovació existents.• Evitar duplicitats i costos innecessaris.• Planificar pels pressuposts anuals.

8. Model organitzatiu

8.4 Model de relació

A continuació, es presenta el model de relació entre els agents implicats en el Pla Estratègic d'Innovació segons el seu nivell d'interacció.

Mapa d'agents i model de relació



8. Model organitzatiu

8.4 Model de relació (cont.)

Les interaccions existents entre els actors es promouen a través de diferents comitès per tal de facilitar la presa de decisions i la coordinació.

1 Coordinació amb els responsables polítics	
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar l'alineament estratègic de les actuacions• Garantir la capitalització del coneixement
Comitès	<ul style="list-style-type: none">• Comitè de Direcció

2 Coordinació amb les àrees, organismes autònoms i empreses municipals	
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar la visió transversal per detectar sinèrgies i evitar duplicitats• Comunicar properes actuacions• Establir una capa comú de coordinació
Comitès	<ul style="list-style-type: none">• Comitè estratègic i executiu• Comitè de governança i gestió del coneixement

3 Coordinació amb altres organismes d'impacte	
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar la interacció entre organismes• Assolir l'alineament a alt nivell
Comitès	<ul style="list-style-type: none">• Comitè de coordinació

4 Coordinació amb les empreses proveïdores de serveis	
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Traslladar la documentació generada• Recollir el coneixement generat
Comitès	<ul style="list-style-type: none">• Comitès de direcció• Reunions de seguiment

5 Coordinació entre els organismes municipals (organisme coordinador)	
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Millorar la concreció de l'estratègia a nivell operatiu• Comunicar els avenços• Documentar les actuacions
Comitès	<ul style="list-style-type: none">• Reunions de seguiment• Reunions operatives de les actuacions

9. Actuacions habilitadores

9. Actuacions habilitadores

9.1 Introducció

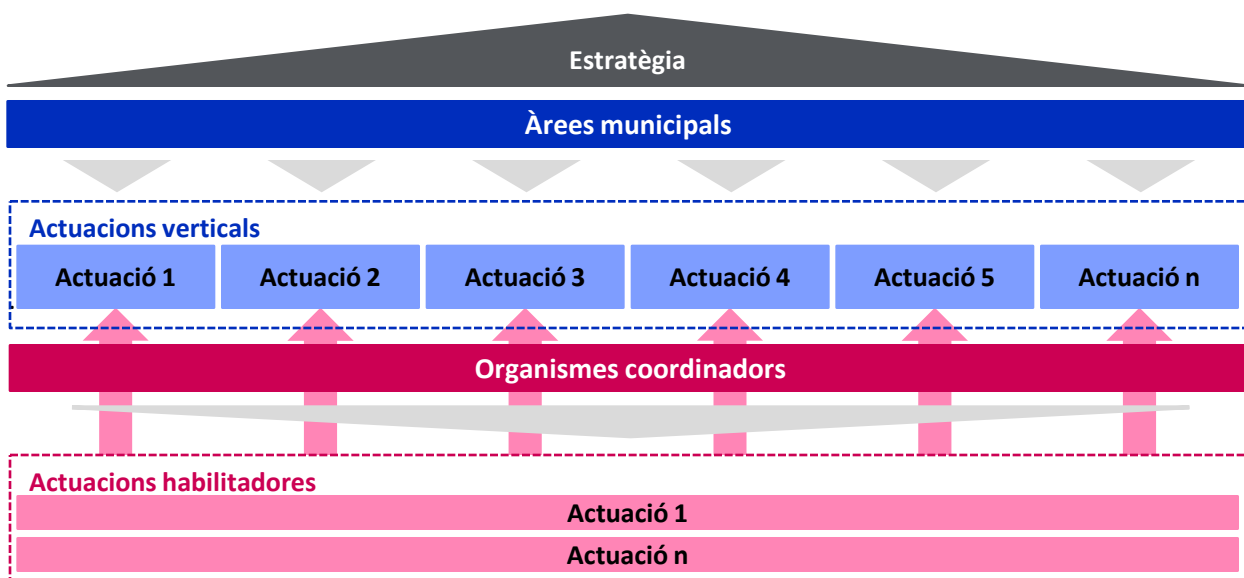
Tal i com s'ha introduït anteriorment, el Pla estratègic d'Innovació representa un conjunt d'actuacions a diferents nivells i amb diferents organismes responsables de la seva execució, però orientat a una estratègia d'innovació comú.

És necessari que els eixos i objectius estratègics que persegueix aquest Pla estiguin sobre una estructura sòlida i comú d'actuacions habilitadores.

Les actuacions habilitadores no únicament busquen l'assoliment de l'estratègia sinó que, també, donen suport a la correcta execució de les actuacions verticals desenvolupades per les àrees, empreses municipals o organismes autònoms.

Estableixen les bases de la tecnologia necessària per a la millora real de l'eficiència de la gestió municipal a través del major aprofitament de la informació per a la generació de coneixement i presa de decisions en base a aquest.

Estructura organitzativa de les actuacions

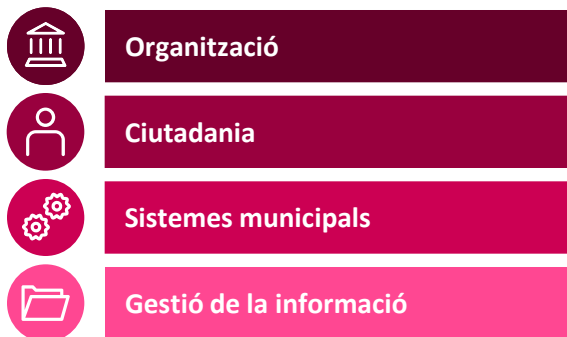


9. Actuacions habilitadores

9. Actuacions habilitadores

9.2 Objectius

El present Pla, defineix un seguit d'actuacions habilitadores classificades en quatre grups:



Per la correcta gestió i organització de totes les funcions associades al Pla d'innovació, cal configurar una Oficina Tècnica de suport que actuarà com a organisme coordinador, juntament amb la Smart Office Palma, tal i com es detalla al punt anterior.

La ciutadania representa el centre del Pla d'innovació i el centre de les seves polítiques. Per la millor prestació dels serveis resulta imprescindible conèixer les seves necessitats, demandes i millorar la seva relació amb l'Administració municipal.

Amb aquest objectiu, és necessari desenvolupar eines que permetin conèixer a la ciutadania, integrar la informació i assoleixin que sigui un agent actiu i participatiu en la vida municipal.

La prestació de serveis de qualitat passa per millorar els sistemes d'informació municipals actualment existents. Així, resulta necessari incorporar noves funcionalitats i modernitzar els sistemes.

La informació és la base fonamental de l'atenció a la ciutadania, la prestació de serveis i de l'organització administrativa. Així, cal assolir la interoperabilitat i compatir la informació entre serveis i rompre sitges informatius entre àrees. Amb una millor gestió de la informació es garanteix la seva transparència i una millor pressa de decisions gràcies a indicadors i quadres de comandaments, que permeten també l'anàlisi predictiu de la informació.

Amb tot, les actuacions habilitadores en el seu conjunt destaquen per la seva relació i adequació a les actuacions integrades en el Full de ruta elaborat per aquest Ajuntament l'any 2017 en relació amb l'Administració Electrònica i el compliment de les lleis 39/2015 i 40/2015.

En relació amb la ciutadania, les actuacions busquen assegurar el dret que estableix la normativa vigent de relació amb l'Administració per mitjans electrònics. A més, evitar demanar informació que ja està en poder de l'Administració.

El desenvolupament i millora dels sistemes d'informació permet millorar la interoperabilitat administrativa i disposar d'una Administració interconnectada capaç d'atendre les necessitats de la ciutadania.

9. Actuacions habilitadores



Organització

Smart Office Palma

Reforç de la Oficina

Descripció

Creació de l'Oficina a l'any 2018 com a resultat de les necessitats i particularitats tècniques derivades del Pla d'innovació de l'Ajuntament que requereixen de més professionals amb coneixement específic. Amb aquest objectiu, l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació demanarà suport extern. L'Oficina Tècnica és una entitat de suport per als agents municipals i externs en el desenvolupament d'iniciatives d'innovació, assegurant l'alineament i l'assoliment dels objectius estratègics del pla d'innovació de palma 2018, realitzant el seguiment de les actuacions realitzades i promovent la comunicació i interrelació a nivell intern de l'Ajuntament, amb l'ecosistema extern d'innovació i amb la ciutadania.

Objectius

- Prestar suport a la gestió de projectes als gestors de projectes.
- Disposar de mecanismes de control dels projectes i poder gestionar els seus aspectes clau com els seus riscos, qualitat, abast, costos, beneficis i planificació.
- Assegurar una visió transversal del projecte, realitzant un seguiment exhaustiu de les tasques operatives i estratègiques del dia a dia.
- Garantir la coordinació entre tots els actors implicats.
- Facilitar la presa de decisions a través del seguiment dels diferents punts de decisió.

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Projectes gestionats i controlats: disponibilitat d'una gestió de projectes homogènia, estandarditzada i procedimentada.
- Disponibilitat d'informació a temps per a la presa de decisions: generació d'informes amb indicadors clau per a la gestió riscos, qualitat, canvis en l'abast, costos, beneficis i temps.
- Visió unificada i centralitzada del seguiment: seguiment de la planificació i altres aspectes clau centralitzada per a la identificació i gestió de desviacions

Agents implicats

Smart Office Palma

Contractació externa

Planificació

Inici 2018

Fons propis

Sense determinar presupost



Ajuntament de Palma

9. Actuacions habilitadores



Organització

Smart Office Palma

Iniciativa Ramon Llull 2030 (Smart Lab)

Descripció

Ramon Llull 2030 és una iniciativa ciutadana que té com a objectiu sensibilitzar i dinamitzar a les administracions, la Universitat, les Empreses i la Societat Civil de Palma perquè abordi el canvi de Model de Ciutat i l'evolució del Model Econòmic de la Regió mitjançant el desenvolupament d'una Smart Àrea / Smart lab al Litoral de Llevant de la Badia de Palma. Es basa en aprofitar una sèrie d'oportunitats del moment: procés de revisió del PGOU de la Ciutat, Pla Estratègic de Model de Ciutat i Pla director de Smart City, així com l'Estratègia d'Especialització Intel·ligent RIS3 del Govern de les Illes Balears.

Objectius

- El seu objectiu és construir un nou escenari sobre el qual desenvolupar un nou model econòmic i un nou model de ciutat:
 - Desenvolupar activitats que complementin a la turística.
 - Apostar per la innovació, el talent i l'economia social.
 - Donar visibilitat al Corredor de la Ciència i la Tecnologia (Son Espases, UIB, Parc Bit, IMEDEA).
- Desenvolupar un model territorial que sigui: districte urbà, compacte, sostenible i intel·ligent

Resultats

- La iniciativa busca aportar solucions als reptes de l'àrea, així els resultats que es pretenen són:
 - Incorporació del Port Vell a l'activitat socioeconòmica de la Ciutat
 - Rehabilitació i posada en valor de l'Edifici Gesa i el seu entorn
 - Potenciació del complex del Palau de Congressos
 - Rehabilitació del barri de Nou Llevant
 - Passeig Marítim com a vertebrador del territori i eix de mobilitat de la zona.
 - Actuar com a think tank d'innovació
 - Funcionar com a laboratorio d'idees i espai per a la realització de pilots

Agents implicats

Smart Office Palma

Àrea d'Economia, Hisenda i innovació

Contractació externa

Planificació

Sense planificació

Sense font de finançament definida

Sense pressupost definit



Ajuntament  de Palma

9. Actuacions habilitadores



Gestió de la informació

Smart Office Palma

Plataforma SICI

Descripció

Implantació d'una plataforma global de gestió de la ciutat i destinació intel·ligent "Palma Smart City platform IOT-T" per instrumentalitzar una progressiva gestió integrada i eficient de tots els serveis urbans, que permeti la captura i gestió integral d'informació heterogènia i la seva posada a disposició a través de serveis avançats, tant d'informació a la ciutadania com de gestió per a la presa de decisions.

Actualment la informació està disgregada per àrees. La plataforma permetrà crear un Quadre de Comandament d'explotació amb informació en temps real per a usuaris municipals assignats, creuar per primera diverses fonts d'informació municipal a temps real. A més, ajudarà a prendre decisions tornant la informació refinada als sistemes encarregats d'executar les diferents accions.

Objectius

- Optimitzar recursos i reduir la despesa.
- Aprofitament de les dades generades
- Recopilar dades de diferents serveis.
- Posar a disposició informació.
- Coneixement del comportament dels turistes.
- Millorar la publicació de mapes temàtics actualitzats.
- Garantir la qualitat de les dades i la seguretat d'accés.
- Assolir la gestió del coneixement dels diferents serveis de forma horitzontal i com vertical.
- Analitzar resultats i avançar-se al futur amb sistemes predictius i polítiques proactives.
- Mecanisme de transparència.

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Garantir la monitorització en temps real.
- Proporcionar una visió de la ciutat conjunta.
- Catàleg d'aplicacions unificat de l'Ajuntament a través de la plataforma

Agents implicats

Smart Office Palma
Contractació externa

Planificació

2018

Fons propis



Ajuntament de Palma

9. Actuacions habilitadores



Ciudadania

Smart Office Palma

Estratègia Reutilització de Dades del Sector Públic (RISP). Portal dades obertes LD

Descripció

Establir les línies generals de l'estratègia d'apertura de les dades de l'Ajuntament de Palma. La reutilització de l'Informació del Sector Públic (RISP) presenta un considerable potencial econòmic, ja que permet desenvolupar nous productes, serveis i mercats. La posada a disposició de la informació pública incrementa la transparència administrativa, tenint un efecte de reforç dels valors democràtics i habilitant la participació ciutadana a les polítiques públiques.

Desplegar un portal de dades obertes estructurat i federat amb el principal portal d'informació oberta nacional (dades.gob.es) i europeu (Open Data Monitor). Es planteja començar el projecte a la zona del litoral de ponent (EDUSI) i, posteriorment, valorar els resultats obtinguts en el pilot per la seva expansió.

Objectius

- Impulsar el portal de transparència actual per donar informació de major qualitat.
- Millorar el canal d'informació a la ciutadania per a la consulta de les seves dades bàsiques.
- Articular de forma corporativa la difusió de les dades ja generades per la telemetria de les telecomunicacions a través de Apps, portals, etc. Catàleg d'informació relativa a les característiques particulars de la zona d'actuació.
- Mantenir de forma veraç i actualitzada les dades.
- Accés a empreses i emprenedors de dades per desenvolupar nous models de negoci.
- Facilitar la creació d'un ecosistema d'aplicacions.
- Incentivar la transparència i la reutilització de dades.

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Millorar el rendiment i eficiències de l'administració municipal.
- Permetre l'intercanvi de dades i optimitzar processos.
- Estimular el desenvolupament de serveis innovadors i nous models de negoci.
- Major transparència i accessibilitat a les dades.
- Afavorir la col·laboració i participació.
- Integració del Portal Open Data amb la Plataforma SICI.
- Integració dels datasets amb el Portal datos.gob.es (Projecte Aporta)

Agents implicats

Smart Office Palma
Contractació externa

Planificació

2018

Fons propis

Sense pressupost definit



Ajuntament de Palma

9. Actuacions habilitadores



Gestió de la informació

Smart Office Palma

Indicadors de ciutat i quadres de comandament

Descripció

L'actuació consisteix a obtenir aquells indicadors que permetin, tant a la ciutadania en el seu conjunt com a la pròpia administració municipal, conèixer l'estat de la prestació dels serveis així com poder comparar la ciutat amb altres similars.

L'actuació pretén ser una imatge de situació de la ciutat de Palma. Posteriorment, en una segona fase, es poden incloure indicadors específics de cada servei que permetin mesurar l'eficiència en la prestació del servei.

Objectius

- Presentar la informació d'una manera ordenada i entenedora.
- Facilitar la presa de decisions.
- Garantir la transparència de les actuacions.
- Avaluar els serveis.
- Realitzar el seguiment del Pla d'Innovació de Palma.

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Orientació del pla a objectius: creació d'indicadors de rendiment de les actuacions juntament amb objectius concrets i mesurables establerts al pla.
- Generació d'informes centralitzada: els organismes coordinadors realitzaran la generació d'informes.
- Millora del servei: identificació de millores continuada i mesurament de l'impacte en termes de valor d'aquestes millores en atributs concrets.

Agents implicats

Smart Office Palma

Contractació externa

Planificació

2018

Fons propis



Ajuntament de Palma

9. Actuacions habilitadores



Sistemes municipals

Smart Office Palma

Base de dades comú: pilot llicències d'activitat

Descripció

Desenvolupar una base de dades fiable i comú a l'Ajuntament de Palma, assegurant la l'accés a l'historial i l'expedient complet. Que permeti accés a la ciutadania. Mitjançant una base de dades comú es busca complir amb objectius normatius de transparència i d'administració electrònica, coordinat amb el full de ruta de l'Ajuntament de Palma.

L'envergadura del projecte implica la necessitat de començar amb un projecte pilot com a base. Amb aquest motiu, es començarà amb un projecte pilot de llicències d'activitat, pel seu volum i impacte en la ciutadania.

Objectius

- Permetre la traçabilitat de les actuacions.
- Garantir la seguretat dels serveis amb l'accés als antecedents d'elements de la ciutat (per exemple a l'historial d'edificis).
- Assolir la simplificació administrativa amb la reducció de paper i duplicitat de tràmits.
- Garantir un servei transparent amb accés directe de la ciutadania.
- Augmentar la responsabilitat cívica amb l'accés directa de la ciutadania (per exemple a les llicències d'activitat de bars).
- Disponibilitat de la informació d'altres àrees permetrà solucionar problemàtiques associades a diverses àrees per una mateixa situació (per exemple: ambiental i sanitària).

Resultats

Es preveuen els resultats següents de la seva implementació:

- Possibilitar l'accés a la informació.
- Disposar d'una font fiable d'informació.
- Compartir informació.
- Reduir temps de resposta.
- Eliminar duplicitats.
- Reduir espais d'emmagatzematge.

Agents implicats

Smart Office Palma
Contractació externa

Planificació

2018

Fons propis



Ajuntament de Palma

10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

10.1 Introducció i objectius

Per tal de donar a conèixer els eixos i actuacions del Pla i aconseguir l'alineament amb l'estratègia tant des de dintre com des de fora de l'organització, les accions de gestió del canvi persegueixen els objectius següents:

- 1 Comunicar i capturar informació
- 2 Impulsar l'estratègia definida al Pla i involucrar les persones activament
- 3 Alinear estratègies i crear sinèrgies

Comunicar i capturar informació

És essencial que la gestió del canvi i la comunicació proporcioni informació de valor a l'organització, per aconseguir que les persones involucrades tinguin una font de coneixement i seguiment de l'estat i actuacions del Pla estratègic d'Innovació. La Smart Office de Palma i l'Oficina Tècnica, en tan que organismes col·laboradors, són els responsables de vetllar per el compliment i desenvolupament responsable d'aquesta premisa.

Tan la Smart Office de Palma com l'Oficina Tècnica són els primers interessats en capturar l'atenció dels membres involucrats i provocar una dinàmica que ajudi al canvi cultural i funcional necessari. Entre aquestes accions es troba obtenir la informació necessària i rellevant mitjançant la realització de xerrades i conferències específiques sobre les accions del Pla i l'elaboració d'enquestes a la ciutadania per a l'obtenció d'informació, entre d'altres.

Impulsar l'estratègia definida al Pla i involucrar les persones activament

La motivació de les persones implicades és un dels eixos principals a tenir en compte de cara a impulsar l'estratègia definida al Pla. L'Oficina Tècnica i la Smart Office de Palma són conscients de l'importància i implicacions que es deriven d'aquest fet i, consegüentment, un dels enfocaments definits dintre de la gestió del canvi i la comunicació és assolir la conscienciació i l'involucrament de les persones de forma activa, amb la finalitat d'assolir el seu interès, participació i cooperació.

Alinear estratègies i crear sinèrgies

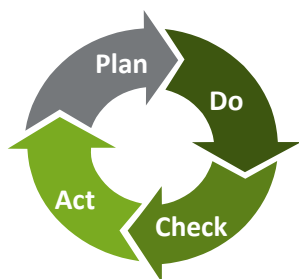
La gestió del canvi també ha d'estar orientada a implantar una metodologia de treball comú i coordinada. Introduir una cultura de treball i metodologies que permetin la coordinació i comunicació. L'objectiu és crear sinèrgies entre tots el organismes involucrats i l'alineació de metodologies i estratègies.

10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

10.2 Metodologia de millora contínua

Arrel de l'existència d'aquests organismes col·laboradors que possibiliten una visió holística del Pla, és possible identificar amenaces i canvis en l'entorn i actuar de manera àgil i flexible davant les alteracions que puguin donar-se.

Conseqüentment, un punt crític a considerar és la identificació d'una metodologia de millora contínua, per tal de definir plans d'acció: la metodologia de millora contínua proposada per Deloitte que es basa en el cicle PDCA (plan, Do, Check, Act).



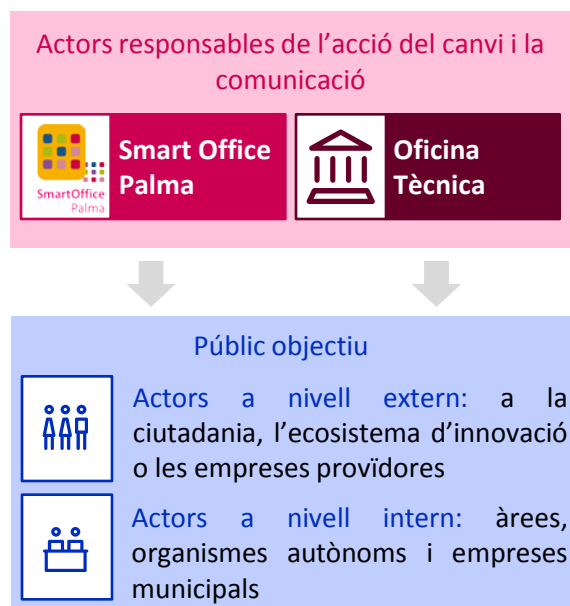
- Establir els objectius
- planificar les accions
- Implementar les accions planificades
- Mesurar els resultats
- Analitzar els resultats
- Definir les accions de millora
- Ajustar els processos, eines de gestió i estructura organitzativa

10.3 Agents involucrats

La gestió del canvi estarà liderada pels organismes coordinadors: Smart Office Palma i l'Oficina Tècnica. Aquests seràn els encarregats de liderar el canvi, amb el suport de l'Ajuntament de Palma.

Tal i com s'avançava en aquest apartat, les accions de gestió del canvi es poden classificar en externes i internes. Així, les accions de gestió del canvi i comunicació seran diferents depenent de l'agent interlocutor.

Per tal de definir el públic objectiu de les diferents accions del canvi i comunicatives, distingim:



10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

10.4 Accions a desenvolupar

Per tal de d'assolir els objectius establerts, a continuació es detallen les principals accions comunicatives a dur a terme i de cadascuna es detalla:

- **Canals de comunicació:** eina de comunicació més adient en relació al públic al que vagi destinat i als missatges a traslladar concrets.
- **Actor responsable:** agent encarregat de realitzar l'acció comunicativa.
- **Actor destinatari:** agents destinataris de l'acció comunicativa.
- **Fites comunicatives:** per àmbit de comunicació i en funció del públic objectiu prèviament identificat.



Codi	Accions	Actor Responsable	Actor Destinatari	Canal	Fita comunicativa
01	Publicació a la pàgina web de l'Ajuntament del Pla Estratègic d'innovació.	Actor Responsable	Actor Destinatari	Pàgina web	Coneixement del Pla
02	Remissió interna per la Intranet del Pla d'Innovació.	Actor Responsable	Actor Destinatari	Intranet	Coneixement del Pla
03	Sessions informatives als agents interns amb actuacions al Pla, per explicar el model de seguiment.	Actor Responsable	Actor Destinatari	Sessions presencials	Forma de seguiment

10. Estratègia de gestió del canvi i comunicació

10.4 Accions a desenvolupar (cont.)

Codi	Accions	Actor Responsable	Actor Destinatarí	Canal	Fita comunicativa
04	Comunicació mitjançant correu electrònic a les àrees/organismes autònoms/empreses municipals.	Actor Responsable	Actor Destinatarí	Correu electrònic	Coneixement del Pla
05	Missatges a través del correu electrònic als agents externs (UIB, Consell, Govern, etc.)	Actor Responsable	UIB, Consell, Govern, etc.	Correu electrònic	Coneixement del Pla
06	Publicació en premsa i en xarxes socials la publicació del Pla i l'assoliment de les actuacions	Actor Responsable	Ciutadania	Pàgina web i xarxes socials	Premsa
07	Publicació del seguiment del Pla i els resultats (indicadors) a la web.	Actor Responsable	Ciutadania	Pàgina web i xarxes socials	Pàgina web i xarxes socials
08	Enquestes a la ciutadania per a l'obtenció d'informació rellevant del Pla i identificar oportunitats de millora.	Actor Responsable	Actor Destinatarí	Correu electrònic	Correu electrònic
09	Realització de xerrades i conferències específiques sobre les accions del Pla per fer visible el canvi.	Actor Responsable	Actor Destinatarí	Sessions presencials	Sessions presencials
10	Establiment de reunions periòdiques amb els agents externs	Smart Office Palma	UIB, Consell, Govern, etc.	Sessions presencials	Col·laboració

11. Full de ruta

11. Full de ruta

11.1 Introducció

El full de ruta representa el disseny del model d'innovació de Palma. La definició del full de ruta és la identificació de les actuacions d'innovació a realitzar i la seva prioritització i calendarització.

Els organismes coordinadors seran els encarregats de realitzar el disseny i l'elaboració del full de ruta.

Aquest apartat s'estructura en dos parts. En primer lloc, com a base fonamental per la correcta execució d'aquest Pla d'Innovació, es presenten les actuacions bàsiques a realitzar. En segon lloc, la metodologia d'actuació per la prioritització d'actuacions i l'elaboració del full de ruta.

11.2 Actuacions clau

El Pla estratègic constitueix la base per l'acció d'innovació municipal i, per tant, requereix de l'alineament i la transformació de l'Organització, de les seves formes de gestió i de les formes de relacionar-se amb el seu entorn. Amb aquest objectiu, és necessari dotar al organisme municipal de les eines transversals bàsiques del canvi i planificar-les temporalment. A continuació es presenta el full de ruta que recull les actuacions necessàries del canvi, destacant tres actuacions clau per la resta de tasques associades:



Implantació de la plataforma SICI: la implantació d'una plataforma en la gestió d'actuacions municipals permet integrar la informació que genera la ciutat, la ciutadania i l'Administració Pública. La plataforma és capaç de mostrar totes aquestes dades de forma comprensible i ordenada i, així, aprofitar al màxim el seu potencial.



Desenvolupament dels organismes coordinadors: en concret el foment de l'Oficina Smart City i la constitució de l'Oficina Tècnica com a agents del canvi i base per la transformació municipal. Representen una estructura centralitzada capaç de fer una gestió transversal i impulsar les actuacions d'innovació a nivell municipal.



Execució del model de suport transversal i del model de seguiment: destaquen les tasques de suport transversal i de seguiment dels organismes coordinadors definits. Aquestes funcions presten un suport fonamentals i bàsiques en el procés de transformació de Palma des d'una doble perspectiva estratègica i operativa:

11. Full de ruta

11.2 Actuacions clau (cont.)

- Implantació del model de suport transversal a nivell estratègic: suport transversal en la planificació i execució dels projectes habilitadors. Visió completa de les actuacions que permetrà potenciar altres actuacions verticals a executar de forma innovadora.
- Execució del model de seguiment a nivell operatiu: seguiment de les actuacions, implementat un sistema d'indicadors de seguiment. La metodologia de seguiment permetrà valorar els resultats i implementar les conseqüents accions de millora que es considerin pertinents.

11.2 Elaboració del full de ruta

A continuació es detallen les passes realitzades per assolir aquest objectiu:

1.Llistat d'actuacions: llistar tots els projectes identificats com a potencials i els dels organismes municipals identificats

2.Depuració de projectes: d'aquesta llista inicial, eliminar els projectes que es considerin d'innovació i ajuntar els duplicats, que més d'una àrea vol executar.

3. Criteris de prioritització: definir els següents criteris per cadascuna de les actuacions:

- *Impacte:* valorar els projectes pel seu impacte en la ciutat, la ciutadania o de suport a una ciutat intel·ligent
- *Cost associat:* valorar les línies de subvenció existents i de l'estalvi associat a l'execució de l'actuació
- *Sinèrgies:* valorar les relacions i possibilitats derivades d'altres ens amb impacte a Palma

4. Priorització: elaborar una matriu amb la puntuació de les actuacions. El resultat d'aquesta permet classificar les actuacions d'innovació en tres grups depenent de la seva ubicació en la matriu:

- Quick wins
- Actuacions de prioritat mitja
- Actuacions de prioritat baixa

5. Elaboració del full de ruta: calendaritzar les actuacions prèviament identificades a partir de la prioritització establerta.

12. Seguiment i avaluació del Pla

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment

L'elaboració i posada en marxa del Pla d'Innovació suposa un primer esforç destinat a establir i assolir una metodologia i estratègia comú d'innovació a Palma. En si mateix, el Pla, ja suposa una inicial millora que s'ha de mantenir i actualitzar en el temps. El Pla representa una eina viva que ha de poder ser flexible als canvis, a més, i pel gran nombre d'actuacions que l'integren, és necessari establir el seguiment i el control a seguir.

Dur a terme el seguiment del Pla permetrà supervisar que els objectius es van complint d'acord amb els terminis acordats i, en cas d'imprevistos i incidències, rectificar o redirigir les tasques a temps, amb la definició de plans de millora.

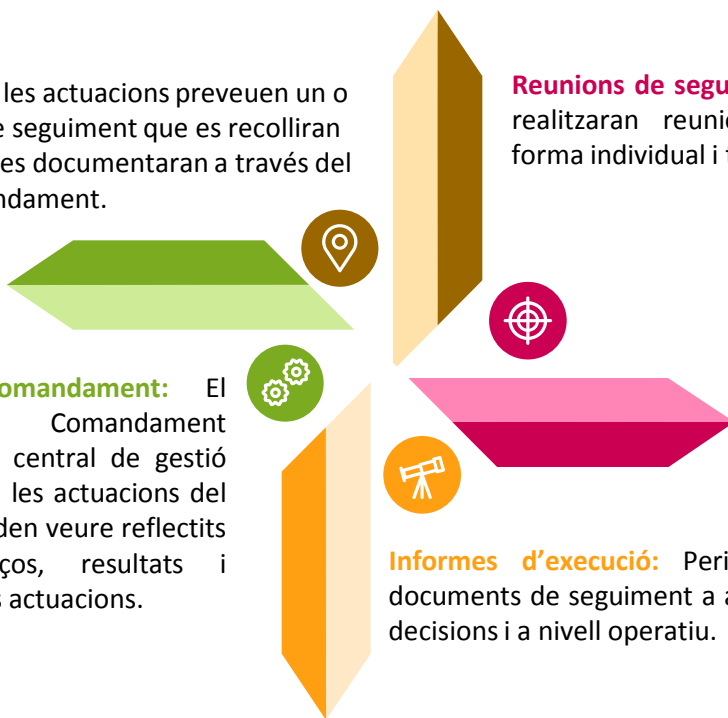
Per tal de realitzar el seguiment del Pla d'Innovació de la ciutat de Palma s'utilitzaran quatre mecanismes: Indicators, Quadre de comandament, Reunions de seguiment i Informes d'execució.

Indicadors: Totes les actuacions preveuen un o més indicadors de seguiment que es recolliran resultats recollits es documentaran a través del Quadre de Comandament.

Quadre de comandament: El Quadre de Comandament constitueix l'eina central de gestió del seguiment de les actuacions del Pla ja que s'hi poden veure reflectits tots els avenços, resultats i desviacions de les actuacions.

Reunions de seguiment: Periòdicament es realitzaran reunions de seguiment, de forma individual i transversal a les àrees.

Informes d'execució: Periòdicament s'elaboraran documents de seguiment a alt nivell per la presa de decisions i a nivell operatiu.



12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

Indicadors: la metodologia de seguiment es fonamenta en un seguit d'indicadors com a instrument de control i avaluació de les línies estratègiques del Pla. Aquestes línies estan acompanyades per actuacions concretes que estaran associades a indicadors. Els indicadors permetran l'avaluació, quantificació i l'adequació de les actuacions al Pla estratègic d'Innovació.



Què és un indicador?

Un indicador és l'expressió quantitativa i qualitativa del comportament i l'acompliment d'un procés, la magnitud de la qual, al ser comparada amb algun nivell de referència, pot estar senyalant una desviació sobre la qual es prenen accions correctives o preventives segon el cas.

Per què l'ús d'indicadors de gestió?

**Instruments
qualitatius i
quantitatius**

Clarificació dels objectius per poder descriure els **objectius** en **Documentació Estratègica** o **Quadres de Comandament**.

**Informació
objectiva**

Informació objectiva sobre **l'acompliment de les actuacions d'innovació** que realitza l'Ajuntament aconseguint dades sobre els resultats de les mateixes.

**Millora
continua**







Ús dels indicadors com a **incentius** per a la millora de l'acompliment en termes generals de **gestió i execució** dels projectes.

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

A continuació es detallen alguns dels atributs que convé mesurar i avaluar per poder fer el correcte seguiment de les actuacions d'innovació i de l'assoliment dels objectius estratègics d'aquest pla.

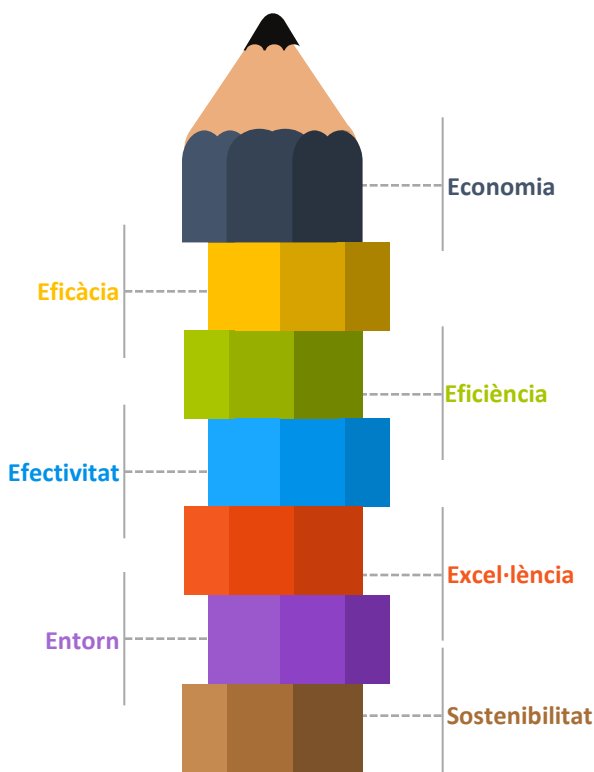
Condicions que han de reunir els indicadors

-  Rellevants per a la gestió
-  Auditables
-  Inequívocs i precisos
-  Pertinents
-  Objectius
-  Accessibles

Es mesura pel **grau de satisfacció** dels **objectius fixats**. **Comparació** dels **resultats reals** amb els **prevists**, independentment dels mitjans utilitzats. Faciliten informació sobre la continuïtat, modificació o suspensió d'un projecte i conèixer si les actuacions complertes o finalitzades han assolit els fins proposats.

Mesura l'**impacte final** de l'actuació sobre el total de la població involucrada (són indicadors d'impacte). Es mesuren els **outcomes**: resultats o impacte que generen.

És imprescindible un **control de l'entorn**: conèixer-lo, entendre'l i adaptar-se de forma flexible als canvis que es produeixin.



Determinació o identificació dels corresponents estàndards en relació al **coneixement real** de les **necessitats** que han de ser ateses i la seva comparació amb el que s'ha adquirit o es pretén adquirir; la determinació de les **qualitats admissibles**, el **grau d'utilització dels béns o serveis** a adquirir i, finalment, les possibilitats, terminis i condicions dels recursos.

Relació existent entre els **serveis prestats** (outputs) i els **recursos utilitzats** (inputs). Una actuació eficient es defineix com aquella que amb uns recursos determinats obté el **màxim resultat possible**. Útil la comparació del rendiment amb un estàndard o referent (benchmark).

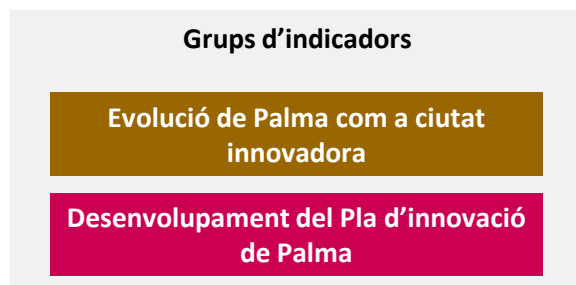
La **qualitat dels serveis** des de l'òptica de l'usuari.

Mantenir un servei amb una **qualitat acceptable** durant un **llarg període** de temps.

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

Els indicadors es classifiquen en dos grups. En primer lloc per mesurar el nivell de desenvolupament Smart de Palma, en funció dels àmbits Smart que estableix el document elaborat per la Comissió Europea “*European Smart Cities. A ranking of European mediumsized cities*”



Desenvolupament del Pla d'innovació de Palma		
Àmbit	Factor clau	Indicador
Smart Economy	Innovative spirit	R&D expenditure in % of GDP
		Employment rate in knowledge-intensive sectors
		Patent applications per inhabitant
	Entrepreneurship	Self-employment rate
		New businesses registered in proportion of existing companies
	Economic image & trademarks	Importance as decision-making centre
Productivity	GDP per employed person	
Flexibility of labour market	Unemployment rate	
	Proportion in part-time employment	
	International embeddedness	Companies with HQ in the city quoted on the national stock market
Smart People	Level of qualification	Air transport of passengers
		Air transport of freight
		Importance as knowledge centre
	Affinity to life long learning	Population qualified at Level of qualification levels 5-6 ISCED
		Language skills
	Book loans per resident	
	Participation in life-long-learning in %	
	Participation in language courses	

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

Àmbit	Factor clau	Indicador
Smart People	Social and ethnic plurality	Share of foreigners Share of nationals born abroad
	Flexibility	Perception of getting a new job
	Creativity	People working in creative industries
	Flexibility of labour market	Unemployment rate Proportion in part-time employment
	Cosmopolitanism/Open-mindedness	Voters turnout at European elections Immigration-friendly environment Knowledge about the EU
	Participation in public life	Voters turnout at city elections Participation in voluntary work
	Smart Governance	Participation in decision-making
Female city representatives		Expenditure of the municipal per resident in PPS Children in day care Perception of quality of schools
Transparent governance		Perception on transparency of bureaucracy Perception on fight against corruption
Smart Mobility		Local accessibility

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

Àmbit	Factor clau	Indicador
Smart Mobility	(Inter-)national accessibility	International accessibility
	Availability of ICT-infrastructure Creativity	Computers in households
		Broadband internet access in households
	Sustainable, innovative and safe transport systems	Green mobility share
Traffic safety Use of economical cars		
Smart Environment	Attractivity of natural conditions	Sunshine
		Green space share
	Pollution	Summer smog
		Particulate matter Fatal chronic lower respiratory diseases
	Environmental protection	Individual efforts on protecting nature
		Opinion on nature protection
Sustainable resource management	Use of water per GDP	
	Use of electricity per GDP	
Smart Living	Cultural facilities	Cinema attendance
		Museums visits
		Theatre attendance
	Health conditions	Life expectancy
		Hospital beds per inhabitant
		Hospital beds per inhabitant Perception on quality of the health system
Individual safety	Crime rate	
	Death rate by assault	
	Perception on personal safety	

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

Àmbit	Factor clau	Indicador
Smart Living	Housing quality	Share of housing fulfilling minimal standards
		Average living area per person
		Satisfaction with personal housing situation
	Sustainable, innovative and safe transport systems	Green mobility share
		Traffic safety
		Use of economical cars
	Education facilities	Students per inhabitant
		Access to the educational system
		Quality of the educational system


12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)


Desenvolupament del Pla d'innovació de Palma			
Àmbit	Indicador	Periodicitat	Font d'informació
Ciutadania	Nivell de satisfacció	Trimestral	DMS i Enquestes
	Nombre d'iniciatives aportades	Trimestral	Canal participació establert (email, web..)
	Indicadors específics de percepció ciutadana sobre l'actuació concreta	Anual	Àrea responsable
Ciutat i Ajuntament	% d'actuacions en curs	Anual	Smart Office Palma
	% d'actuacions finalitzades	Anual	Smart Office Palma
	Nombre de reunions de seguiment externes amb l'Ecosistema d'innovació	Trimestral	Smart Office Palma
	Nombre de reunions de seguiment internes Ajuntament	Trimestral	Smart Office Palma
	Nombre d'actuacions per eix i objectiu estratègic	Anual	Smart Office Palma
	Nombre de dubtes o sol·licitud d'informació rebuda a la Smart Office Palma	Trimestral	Smart Office Palma
Actuació	Nivell de maduresa tecnològica	Mensual	Àrea responsable
	Grau de planificació estratègica	Mensual	Àrea responsable
	Nivell de transparència de l'actuació	Mensual	Àrea responsable
	Grau d'interacció amb la ciutadania	Mensual	Àrea responsable
	Nivell d'interrelació amb altres organismes de l'Ajuntament o de l'Ecosistema d'innovació	Un cop per projecte	Àrea responsable
	Nombre d'accions de reporting a la Smart Office Palma (informes de resultats, documents de seguiment, assistència a reunions, ..)	Mensual	Àrea responsable
	Indicadors específics de control i seguiment de l'actuació	Mensual	Àrea responsable

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

 **Quadre de Comandament:** eina de treball que pretén integrar tota la informació relativa al Pla estratègic d'Innovació en un mateix document. Així s'assegura l'obtenció d'una visió global i consolidada de l'avenç i consecució de resultats de les actuacions. Els principals objectius del Quadre de Comandament són:


- **Control i seguiment:** Oferir una visió que permeti a la direcció del Pla disposar d'una visió unificada del progrés de les actuacions disposant d'indicadors clau.
- **Avaluació de resultats:** Oferir una visió que permeti a la direcció del Pla i als seus diferents actors disposar d'un control de les actuacions que estan realitzant i d'una avaluació de resultats global del Pla.

 **Reunions de seguiment:** interaccions programades entre els diferents nivells del mapa d'agents que intervenen en l'execució del Pla. En aquest punt cobra especial rellevància l'organisme responsable del Pla com a òrgan transversal de coordinació i comunicació.

Les interaccions que es promouen a través dels diferents comitès dins del mapa d'agents, facilita la presa de decisions i la coordinació.

Es destaquen les següents reunions de seguiment:

- Comitè de Direcció per la valoració de l'assoliment dels objectius estratègics.
- Reunions de seguiment d'actuacions.

 **Informes d'execució:** eina que garanteix que el model de relació establert funciona correctament. Mitjançant l'elaboració i presentació d'informes de les reunions de seguiments, resums executius del Quadre de Comandament i documentació de reporting.

- Informe estratègic
- Informe executiu
- Informe operatiu

Mecanismes per al correcte funcionament



Mecanismes de governança



Mecanismes de qualitat



Mecanismes de seguiment continuat

12. Seguiment i avaluació del Pla

12.1 Mecanismes de seguiment (cont.)

En qualsevol cas, com a resultat del seguiment continuat del Pla, s'ha de valorar la necessitat o no d'establir accions de millora per a cada actuació afectada.

Així, l'organisme responsable del Pla realitzarà una metodologia de millora contínua, per tal de definir plans d'acció, basada en el cicle PDCA (plan, Do, Check, Act).

De forma associada al Pla de millora, l'organisme responsable de la implementació del Pla portarà a terme una metodologia de gestió de riscos, amb l'objectiu d'augmentar la probabilitat i impacte dels esdeveniments positius i disminuir la probabilitat i impacte dels esdeveniments adversos.



12.2 Avaluació del Pla

Cada quatre anys es realitzarà una avaluació exhaustiva dels resultats obtinguts en el seguiment del Pla. Aquests resultats es publicaran per tal de compartir el coneixement generat i extreure conclusions que ajudin a millorar el Pla.

