

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Toledo, una Ciudad Inteligente

Red.es

**Programa Operativo
Plurirregional de España**

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Toledo, una Ciudad Inteligente:

En el año 2014, la Entidad Pública Empresarial red.es publicó la I convocatoria de ayudas para Ciudades Inteligentes que iba dirigida a 104 municipios de más de 20.000 habitantes pertenecientes a las Comunidades de Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha.

Dentro de los municipios de Castilla La Mancha, el proyecto «Toledo Ciudad Inteligente» fue uno de los 3 seleccionados, cuya inversión final fue de 761.879,91€ siendo el 26% financiado por el Ayuntamiento de Toledo y 74%, esto es, 563.791,13€ por Red.es a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con cargo al Programa Operativo Plurirregional de España (POPE).

Las actuaciones que se desarrollaron tenían un doble ámbito: unas con visibilidad directa para la ciudadanía y visitantes, y otras de gestión interna municipal que dan soporte a la toma de decisiones para una gestión más eficiente de la ciudad y la detección de áreas de mejora.

La primera línea se ha materializado en una aplicación móvil ciudad/turística con cuatro canales de comunicación orientado a consulta de información municipal, comunicación de incidencias e información turística, un planificador de itinerarios en la ciudad o rutas en 3D y un nuevo sistema de control de accesos a zonas peatonales. El planificador de rutas intermodal facilita todo tipo de información para moverse por la ciudad.

La segunda línea, es la implantación de una plataforma de ciudad destinada a albergar datos de distintas fuentes y servicios ciudadanos (transporte, aparcamientos, etc.), así como sistemas internos con el fin de poder explotar dicha información, hacer consultas, análisis avanzados y proyecciones.

Por último, y en colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha se ha procedido a extender la cobertura de la Red Europea Universitaria de acceso WIFI en el casco histórico

A continuación, se entra en detalle y se justifican los motivos por los que el Proyecto se considera una Buena Práctica:

1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.

La iniciativa cumple con las obligaciones de información y comunicación como beneficiario de FEDER, haciendo una descripción de los proyectos en sus páginas web:

<https://www.red.es/es/iniciativas/proyectos/plan-nacional-de-ciudades-inteligentes/1%C2%AA-convocatoria/toledo>



Jornada de presentación.

El 25 de septiembre de 2018 se celebra una Jornada para dar a conocer el proyecto y su alcance gracias a la financiación europea:

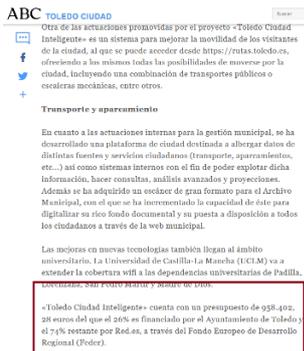


ciudadanía y permiten una estrecha conexión con el sector turístico.

Por tanto, el concejal y portavoz municipal, José Pablo Sabrido, presentó ayer junto al director general de Red.es, David Cierco, la finalización de este grupo de proyectos integrados en esa primera convocatoria en la que Toledo formó parte con otras ciudades, gracias al esfuerzo de los técnicos y del personal de la administración a la hora de elaborar distintos proyectos ligados a las TIC con la intención de recibir una importante subvención. Y las noticias llegaron con rapidez porque en marzo de 2015 ya se anunció que la ciudad disfrutaría de esta iniciativa con un presupuesto que rondaba el millón de euros gracias a los fondos Feder (Fondo Europeo de Desarrollo Regional), con cargo al Programa Operativo Pluri-regional de España (POPE), contando también con ese 26% del presupuesto que aporta el propio ayuntamiento.

Noticias

Organismos públicos nacionales y regionales, así como asociaciones y prensa especializada, han difundido noticias de la iniciativa durante su desarrollo y para la presentación de resultado.



Carteles informativos de la cofinanciación FEDER instalado en la Sala de Control de Tráfico del Centro de Control Turriano de la Policía Local de Toledo y en el Centro de Procesamiento de Datos del Ayuntamiento



Dossier de la iniciativa publicado en distintas plataformas:



Redes sociales

Difusión en redes sociales con la línea de Financiación Europea:

@red.es #Cofinanciación FEDER# #FEDER# #POPE# #smartcity# #Ciudadesinteligentes#



2. La actuación incorpora elementos innovadores.

Si tenemos que destacar un proyecto dentro de la iniciativa como innovador sin duda son las opciones que ofrece la aplicación turística móvil, en concreto el canal turismo. Este canal permite acceder a monumentos relevantes en realidad aumentada y modelado en 3D, visitas virtuales y rutas turísticas guiadas mediante personajes históricos que hacen pequeñas intervenciones. Se puede disfrutar de una visita guiada por la ciudad de Toledo teniendo como guía a Miguel de Cervantes o disfrutar de El Alcázar mediante realidad aumentada. Escuchando las explicaciones por distintos personajes históricos, los visitantes viven una experiencia diferente en su recorrido.



A través del teléfono móvil es posible realizar una visita virtual por la Catedral de Toledo y otros monumentos de la ciudad, así como disfrutar de experiencias de realidad aumentada

Con respecto a la otra gran línea de la actuación: la implementación de una plataforma de ciudad, ha de destacarse como elemento especialmente innovador la incorporación de analítica predictiva, una herramienta especializada en la realización de análisis predictivos y de patrones de comportamiento sobre, inicialmente, los conjuntos de datos e información manejados en el marco del presente proyecto que, no obstante, permita su uso futuro sobre otros conjuntos de datos e información que el

ayuntamiento vaya teniendo disponibles y se consideren de interés para estos fines. La importancia de esta herramienta radica en su capacidad de ofrecer criterios y evidencias para la toma de decisiones por parte de los gestores.



3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.

Las dos principales líneas desarrolladas en el presente proyecto se adecuan a los objetivos establecidos. Veámoslo a continuación con mayor detenimiento.

Con respecto a la plataforma de ciudad inteligente, esta se desarrolló con el objetivo de mejorar el control en la prestación de los servicios, la gestión de los datos y la comunicación con la ciudadanía. Los resultados obtenidos apuntan precisamente a que se ha convertido en una de las herramientas fundamentales en la gestión del municipio gracias a la información que permite ofrecer y gestionar sobre los diferentes elementos municipales o verticales; resultando especialmente adecuada para la gestión, el análisis de datos y la ayuda a la toma de decisiones; así como un uso más eficiente de los recursos.

A modo de ejemplo, es especialmente interesante su capacidad para proporcionar indicadores de gestión de los servicios de movilidad y turismo, así como a la hora de ofrecer un canal al ciudadano para realizar consultas y reportar incidencias de los servicios implicados en la vía pública. De hecho, esta vía de comunicación con el Ayuntamiento ha aumentado los canales por los que los ciudadanos de Toledo pueden reportar incidencias de elementos municipales, incorporando fotos u otro tipo de archivos. De este modo, la plataforma se convierte en una vía fundamental de participación ciudadana.

En relación con la aplicación móvil de ciudad, esta se desarrolló con los objetivos de: potenciar la participación y colaboración ciudadana con la administración local; mejorar la obtención en tiempo real de información municipal relevante remitida por los ciudadanos y mejorar la experiencia turística del municipio. Los resultados obtenidos a través del proyecto muestran que, efectivamente, esta aplicación ha obtenido un especial impacto en la ciudad, al permitir al Ayuntamiento ofrecer información tanto

para visitantes como para residentes, observándose una gran cantidad de descargas de la misma, lo que muestra su especial utilidad para ambos colectivos.

Ha de destacarse, especialmente, el impulso positivo de la mejora sobre la información turística para el visitante de la ciudad, al permitir conocer de una manera más completa, exhaustiva y accesible la oferta turística de la ciudad, centrado esencialmente, en este caso, en el desarrollo de nuevos contenidos y de mayor calidad sobre los espacios turísticos de la ciudad (esencialmente monumentos y sitios turísticos) o la información más de contexto económico que implica la incorporación de datos sobre oferta comercial ajustada a la prestación de servicios turísticos.

Mejorar la experiencia del turista se convierte en uno de los objetivos principales de la puesta en marcha de nuevos servicios turísticos inteligentes y es, por lo tanto, uno de los objetivos principales de conversión, en paralelo a la mejora de la ciudad como ciudad inteligente, en la mejora o transformación de la ciudad como destino turístico hacia un destino turístico inteligente.

Y en el caso de la puesta en marcha de servicios en movilidad para la prestación de servicios municipales se corresponde igualmente con una aplicación útil para mejorar la relación con los administrados desde el Ayuntamiento, y por lo tanto favorecer un uso más eficiente del tiempo y de los recursos del Ayuntamiento y los ciudadanos.

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito territorial de ejecución.

El proyecto ha permitido que el Ayuntamiento de Toledo desarrolle soluciones cada vez más actuales e integradas en relación con: los procesos internos de gestión de servicios; así como los servicios hacia los ciudadanos y los turistas.

A través de la plataforma de ciudad se han obtenido indicadores de gestión a través de los cuales han facilitado al consistorio la toma de decisiones o la resolución de incidencias en el menor tiempo posible. Respecto a la aplicación móvil posibilita introducir a la milenaria ciudad de Toledo en el Siglo XXI. Sin duda alguna, la ciudad requería de una solución adaptada a las necesidades e intereses de ciudadanos y turistas: proporcionando vías de información, comunicación y participación directa de los ciudadanos con su administración más cercana: su ayuntamiento. Y, por otra parte, dando respuesta a las necesidades cada vez más exigentes de un perfil de turista que quiere impregnarse y vivir una experiencia lo más real posible en un escenario cultural y patrimonial de incalculable valor. Adicionalmente, las nuevas tecnologías de diseño y 3D aplicadas a los contenidos propuestos representan un excelente punto de contacto con el segmento más joven del turismo.

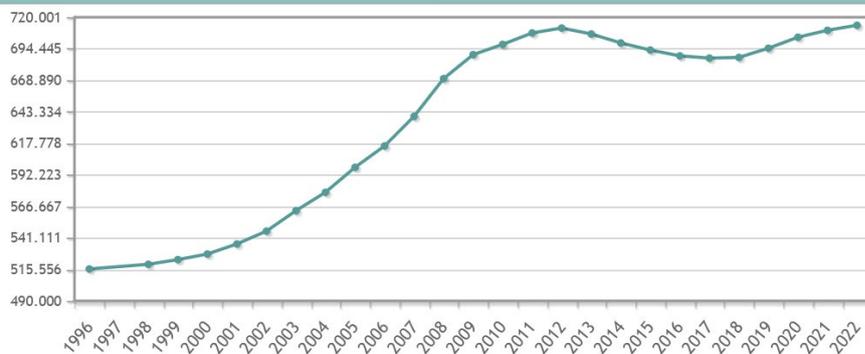
5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.

Todo el proyecto en sí, tanto por su naturaleza digital, como herramienta dirigida a servicios orientados a ciudadanos y turistas presenta un alto grado de cobertura en lo que a población destinataria se refiere.

La plataforma va orientada a la gestión de toda una serie de servicios públicos cuyos destinatarios últimos será la población sita en Toledo. Lo mismo puede decirse de las vías de comunicación e interacción habilitadas tanto a través de esta plataforma como vía aplicación móvil. De tal modo, cualquier persona con acceso a internet podrá acceder a estos recursos.

Nos encontramos, pues, ante una ciudad creciente, que demandará, cada vez, mayor cantidad y calidad de servicios. Por ello, se requiere una gestión pública que permita dar respuesta adecuada e integrada a tales necesidades, siendo además capaz de prever nuevos escenarios y demandas futuras. En este sentido, recursos como la aplicación de ciudad y la aplicación móvil aquí expuestas, representan soluciones especialmente adecuadas a esta realidad.

Cifras Oficiales de Población de los Municipios Españoles: Revisión del Padrón Municipal, Toledo, Total



6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Todos los componentes que integran el proyecto se han basado en el principio de no discriminación a ningún colectivo. De hecho, su carácter digital y transversal posibilita la interacción con todos aquellos ciudadanos y turistas que quieran interactuar a través de los recursos digitales puestos a disposición a través del presente proyecto.

Por otra parte, la puesta en marcha y el desarrollo de proyectos asociados a ciudades inteligentes, como es el caso, generan toda una serie de eficiencias asociadas al ámbito ambiental (a través de los distintos proyectos que pueden tener lugar: mejora en los procesos de gestión de los servicios, mejora en los procesos de información, comunicación e interacción con la ciudadanía...).

Así, por ejemplo, actualmente, estamos desarrollando toda una metodología que nos posibilite medir los impactos positivos que las actuaciones desarrolladas por Red.es en el ámbito de las ciudades y territorios inteligentes puedan generar en términos de sostenibilidad y medio ambiente, poniéndolos, además, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2030.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

El Ayuntamiento de Toledo ha seguido avanzando en la gestión de los servicios públicos y turismo gracias a su proyecto de ciudad inteligente. Prueba de ello es que esta iniciativa se ha trasladado también al ámbito de la docencia y la transferencia de conocimiento. Junto con la Universidad de Castilla La Mancha se ha trabajado conjuntamente en beneficio de Toledo como ciudad universitaria.

Entre otros aspectos, el interés común conduce a optimizar el desarrollo municipal y universitario en torno a la innovación, la investigación, las nuevas tecnologías o la colaboración Universidad-empresa, con atención especial a la transición digital y ecológica, la dinamización cultural o el emprendimiento.

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional