



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

## INFORME DE BUENA PRÁCTICA

### Plan Smart City: Reducción de la brecha digital

La presente buena práctica “Plan Smart City: reducción de la brecha digital”, desarrollada en el marco de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado EDUSI Alicante – “Área Las Cigarreras” ha tenido como objetivo la ejecución de diversos programas orientados a digitalizar los servicios de la Administración, convirtiéndola en “inteligente, innovadora y flexible”, todo ello, a través de un acceso universal, sin exclusión, a las nuevas tecnologías, mediante formación y medios técnicos.

Esta Buena Práctica también se enfoca a acciones de alfabetización digital ciudadana, desarrolladas en el programa de capacitación en habilidades tecnológicas, equipamiento de centros para la formación digital (Aulas CIREM y Oficina EDUSI) aplicaciones y herramientas informáticas de gestión OPEN DATA, y la dinamización de la participación de los habitantes con herramientas TIC.

La ejecución de estas acciones ha sido un trabajo desarrollado conjuntamente por las Concejalías de Coordinación de Proyectos (actualmente Planes Estratégicos y Proyectos Europeos), Agencia de Desarrollo Económico y Social Impulsalicante y Educación. Más de 5.500 personas han sido beneficiarias de estas acciones de reducción de brecha digital.

La operación incluye tres grandes líneas de actuación:

- Acciones de dinamización de la participación ciudadana con dinamización online integrado en una plataforma Opendata y offline, estableciendo y manteniendo relaciones con los principales agentes comunitarios: población, técnicos y administraciones, dinamizando la relación recíproca entre ellos, e integrando herramientas de cuadros de mando para facilitar la toma de decisiones.

Otras aplicaciones tendentes a acercar la administración a la ciudadanía han sido el Ayuntamiento en Casa para facilitar las consultas y realización de gestiones a través de la sede electrónica, una aplicación para gestionar los accesos al Castillo de Santa Bárbara, la implementación de paneles de información en la ciudad con información en tiempo real, avisos de emergencias o consultas, y herramientas TICs para dinamizar la participación ciudadana en el desarrollo de procesos participativos vinculados a la estrategia de ciudad, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Observatorio Sociodemográfico, Agenda Urbana Alicante 2030, etcétera.

- Actuaciones de servicios y aplicaciones de inclusión y accesibilidad digitales, ciberaprendizaje y educación electrónica, y alfabetización digital. Esta actuación ha consistido en la puesta en marcha de un Programa de Alfabetización Digital Ciudadana gracias a la apertura de un Aula de Innovación en la Oficina EDUSI, ubicada en la Casa de la Misericordia, y la adecuación de un Centro de Innovación de Recursos Educativos Municipales CIREM en instalaciones municipales de la calle Capitán Segarra, 30.

Ambas instalaciones, a las que se dota de mobiliario y equipos informáticos, se configuran como espacios de aprendizaje online, individual o grupal, con especial atención a colectivos con un menor grado de motivación o en situación de riesgo de exclusión para la alfabetización digital, el acceso a las TIC, y el acercamiento a la administración electrónica. En el caso del CIREM, se genera por un lado, un



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

aula generalista tecnológica, dotada con 15 puestos informáticos, pizarra interactiva y proyector fijo en el techo, y, por otro lado, un aula de innovación pedagógica, dirigida a la población infantil y juvenil.

- Actuaciones de solución de las TIC al reto de envejecimiento activo saludable, con servicios y aplicaciones de salud en línea, en las que se ha iniciado mediante una **Compra Pública de Innovación (CPI)** las actuaciones iniciales para definir el modelo de solución tecnológica a implementar



*Aula de Innovación de la Oficina EDUSI*



*Aula Tecnológica del CIREM*

## AULAS DE INNOVACIÓN Y TICS

La inversión total en esta actuación ha sido de 807.674 €, de los que 403.837 € corresponden al 50 % de la cofinanciación FEDER.

### **1.- El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundida entre las personas beneficiarias o potencialmente beneficiarias y el público en general**

La operación ha sido dada a conocer a la ciudadanía en una amplia variedad de medios y canales de comunicación, tanto presenciales como online, que abarcan todo el proceso desde el anuncio y diseño de la actuación, hasta la fase final y su puesta en marcha..

Los medios utilizados para la difusión de la operación han sido los siguientes:

#### **// SEÑALÉTICA**

Producción de elementos de señalización del Centro de Innovación de Recursos Educativos Municipal CIREM consistentes en cartelería, vinilos y totem de cartón.





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**  
*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

### // FOLLETO EDUSI WEEK

La inauguración oficial del CIREM se programó el 27 de noviembre de 2022 dentro de la celebración de la EDUSI Week, que tuvo lugar del 24 al 29 de octubre de 2022.

Esta semana de actividades se agrupó por temáticas EDUSI: digital, sostenible, reactivación económica, patrimonio y cultura, y social.

El CIREM se incluyó en el stand EDUSI Digital.

Número de impresiones = 1500  
Número de puntos de distribución = 14



EDUSI DIGITAL	EDUSI PATRIMONIO Y CULTURA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Miércoles 26 de Octubre 15:00h Calle del Capitán Segura N.30 Inauguración del CIREM (C. de Innovación de Recursos Educativos)</li> <li>Sábado 29 de octubre de 10:00h a 14:00h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Taller de realidad virtual para niños"</li> <li>Sábado 29 de octubre de 16:00h a 18:00h Carpa en Jardín de la casa de la Misericordia "Conoce los proyectos SMART-CITY de Alicante"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inauguración oficial: Sábado 29 de octubre a partir de las: 10:00h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Comunidad Digital Turística Alicante entre dos castillos"</li> <li>Días 24, 25, 26, 27, 28 y 29 de Octubre a las 20:30h Antesala del Refugio de Tabacalera "Talleres de teatro y Poesía" reservación: neveses.eichholtz1@gmail.com o móvil: 601356494</li> <li>Días 24, 25, 26, 27, 28 de Oct. a las 20:30h y 29 de Oct. a las 18:00h Paseo de Quijano y en el refugio de la plaza de Música Tardora "Pases teatralizados" reservación: vicentederamon.producciones@gmail.com o whatsapp: 696372775</li> </ul>
EDUSI SOSTENIBLE	EDUSI SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sábado 29 de octubre de 10:00h a 14:00h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Taller infantil y familiar "Tu ciudad Sostenible". "Conoce los proyectos EDUSI de recuperación de Patrimonio Natural, mejoras en la movilidad y eficiencia energética en alumbrado y en dotaciones municipales."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sábado 29 de octubre, de 10:30h a 13:30h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Actividades Infantiles" "CARPA TERRITORIO HISTÓRICO: Ven a conocer los proyectos de dinamización turística y cultural de los hitos memorísticos del territorio EDUSI."</li> </ul>
EDUSI REACTIVACIÓN ECONÓMICA	EDUSI SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>Miércoles 26 de Octubre 15:00h Caja Negra y Claustro Cigarreras "Cierre del Programa JOB TALENT (Fundación Secretariado Gitano)"</li> <li>Viernes 28 de octubre de 10:00h a 20:00h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Jornadas de Evaluación de PROYECTOS EDUSI de la Agencia Local de Desarrollo."</li> <li>Sábado 29 de octubre de 10:00h a 14:00h Carpa en Jardín de la casa de la Misericordia "Gymkhana familiar." "Conoce los proyectos EDUSI IMPULSA CULTURA, Escuela de talento ferretero, IMPULSA EDUSI y Plan de Reactivación Comercial y Turística."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miércoles 26 de Octubre a 21:00h "Evento Skate Park Tossal "Tu ocio joven" "Talleres de arte urbano, exhibición Skate, concurso de saltos, premios y regalos, música 43 y mucho más!"</li> <li>Sábado 29 de octubre, de 10:00h a 14:00h Jardín de la Casa de la Misericordia (Edusi-AreaCigarreras) "Juegos de juguetes EDUSI" (Juegos relacionados a juegos). "Taller caracterización Halloween (troupe los púgiles)" "CARPA TERRITORIO SOCIAL: Ven a conocer los proyectos sociales y comunitarios de la EDUSI."</li> </ul>

### // VÍDEO CON SUBTÍTULOS EN INGLÉS

Producción y edición de un vídeo de 13 minutos sobre el CIREM, sus aulas y programación, con traducción al inglés.

[Enlace a video de Buenas Prácticas](#)





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**  
*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

## // COMPRA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS EN REDES SOCIALES

A la izquierda, resultados de la campaña de publicidad de noviembre de 2022 sobre cursos y talleres de competencias digitales dentro del Plan Smart City Alicante.

A la derecha, fotograma del reel sobre el Plan de Smart City, utilizado en la campaña de publicidad realizada en diciembre de 2023 para explicar los resultados del plan y la financiación FEDER.

[Enlace al short en el canal de YouTube](#)

Redes utilizadas:

Facebook (2584 seguidores)

Instagram (1873 seguidores)

Google Business y YouTube (50 videos y 23 suscriptores).

PUNTOS DE ACCESO DIGITAL

ALFABETIZACIÓN DIGITAL

MÁS DE 5.500 PERSONAS YA HAN DADO EL SALTO AL MUNDO DIGITAL CON NUESTRO PROGRAMA

30 Noviembre 2022 (87,17€)

	Impresiones	Coste por Clic en el enlace	CPM
Alicante	48391	0,73	1,80

## // EXPOSICIÓN EDUSI ALICANTE EN LA PLAZA DEL MERCADO. [\(Enlace\)](#)

Panel 7 de la exposición EDUSI Alicante expuesta del 23 de marzo al 2 de abril de 2023 en la plaza del Mercado Central de Alicante. Se complementó con una publicación impresa.

N.º de paneles informativos de 1,5x1,5 metros = 14

Nº de publicaciones impresas = 1.500

Nº de puntos de distribución (catálogo y exposición) = 14

**Administración local y Smart City**  
INVERSIÓN: 2.431.280,20 €

Implementación de diferentes programas orientados a digitalizar los servicios de la Administración, aprovechando la tecnología en "Inteligencia, Innovación y Flexibilidad".

Acceso universal, sin restricción, a las mejores tecnologías mediante formación y medidas técnicas.

**SMART CITY EDUSI ALICANTE**

- Programa de Alfabetización Digital
- Programa de seguimiento, gestión, control y medición
- Informe del análisis contextualizado médico de la ciudad (Smart City) como caso de éxito
- Soluciones TIC (tecnologías de la información y de comunicación) basadas en un desarrollo sostenible, seguro y saludable (construido con la empresa pública innovadora)
- Paneles informativos digitales Tecnología EDUSI Cigarreras

**PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

- Suministros tecnológicos para el equipamiento de aula en el Centro de Formación de Recursos Educativos Municipales (CFREM)
- Desarrollo de aplicaciones informáticas para la gestión de salidas y actividades en centros de mayores en el Centro TIC como la gestión de reservas online para acceder a eventos al Centro de Cultura Urbana
- Centro de mando para la Policía Local
- Centro de Protección de Datos
- Modernización software y herramientas colaborativas
- Panel de transparencia y gobierno abierto

**COMPRA PÚBLICA INNOVADORA (CPI)**

El Ayuntamiento de Alicante es centro de la Comisión de Selección de Innovación convocada desde 2019 para el programa de "Modernización de acciones CPI y de Prospectiva Innovadora".

- Implementación de un sistema de acceso unificado basado en inteligencia artificial para mejorar gestión y localización de servicios
- Redes de accesibilidad en el Centro de Cultura Urbana
- Soluciones TIC al servicio de usuarios accesible

El proyecto "Cerrando la Brecha Digital" es finalista de los Premios de Innovación Pública 2023, en la categoría de Buen Gobierno y es la única empresa española de transformación digital en las administraciones públicas.





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**

**Una manera de hacer Europa**



UNIÓN EUROPEA

**// PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN [\(Enlace\)](#)**

Programa informativo sobre las actuaciones que contempla la Línea 2 "Plan de Innovación Smart City" que se enmarca en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado EDUSI Alicante - Área Las Cigarreras, cofinanciada con fondos europeos FEDER.

El programa contó con la participación del concejal de Presidencia, Nuevas Tecnologías y Coordinación de Proyectos, Antonio Peral, y del Jefe de Servicio de Innovación, Informática y Agenda Digital en Ayuntamiento de Alicante.



**// MERCHANDISING PARA EVENTOS EN LA CALLE**

Producción y distribución de diferentes elementos promocionales relacionados con el CIREM y el Plan Smart City Alicante.

Tipo de elementos = bolsas de tela.

Número de elementos = 1000





AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

La comunicación de actuaciones de las distintas Líneas de Actuación que integran esta Buena Práctica de la EDUSI Alicante se ha servido de distintos canales:

- Web municipal. Con un espacio propio en la página del Ayuntamiento de Alicante, donde se han difundido las actuaciones.

<https://www.alicante.es/es/area-tematica/fondo-feder---edusi-alicante-area-las-cigarreras>

<https://www.alicante.es/es/contenidos/operacion-edusi-smart-city-cigarreras-alicante>

<https://www.alicante.es/es/noticias/cirem-abre-tres-aulas-ofrecer-conceptos-informaticos-basicos>

<https://www.alicante.es/es/noticias/ayuntamiento-inaugura-cirem-marco-edusi-week>

- Medios de comunicación. Mediante la generación de noticias.

<https://alicantepress.com/art/48294/el-cirem-en-alicante-forma-a-menores-de-entre-3-y-16-anos>

<https://alicantepiazza.es/alicante-abre-centro-innovacion-recursos-educativos>

- Difusión orgánica y publicitaria en Redes Sociales de EDUSI Alicante.

- Eventos en la calle como la EDUSI Week que contó con representación del equipo de gobierno, de colectivos, y de la ciudadanía de Alicante. Estas acciones han combinado actividades lúdicas e informativas, dirigidas a todo tipo de públicos para dar a conocer las operaciones de la EDUSI, ejecutadas con cofinanciación del FEDER.

- Producción de merchandising, señalética y folletos informativos con mención explícita a la cofinanciación FEDER con utilización de la simbología necesaria.

- Siendo conscientes de la aceptación del material audiovisual en la difusión de contenidos y teniendo en cuenta la espectacularidad de los saltos de skate se ha elaborado una serie de videos, subtítulos al inglés, donde se detalla información de la actuación, y se potencia la participación de colectivos de skate y usuarios de las pistas.

- Todas las comunicaciones incluyeron los elementos requeridos por la normativa de referencia: el emblema europeo, la referencia a la cofinanciación FEDER y el lema "Una manera de hacer Europa". Además de figurar en el cartel informativo de los trabajos, estos elementos también aparecen en los informes, pliegos, proyectos, facturas, etc.

Además, es preciso indicar que las actuaciones contaron con sus correspondientes carteles de obra y la instalación de la pertinente placa FEDER señalando la cofinanciación de la Unión Europea.



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**FEDER**

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA



**CARTEL DE OBRA**

**PLACA DE OBRA**

## **2.- La actuación incorpora elementos innovadores**

Desde los dos espacio de innovación tecnológica se abarca a toda la población del área urbana funcional, además de poder llegar a toda la ciudadanía del municipio. Se utilizarán unas herramientas de información más potentes que tienen impacto sobre la participación de los ciudadanos y su acceso a varias áreas temáticas como las de administración, cultura e inclusión social. Se espera un impacto físico importante, dada la ubicación de las aulas, así como considerable al contar con un equipo con suficientes recursos técnicos y humanos, y con amplio horario de dedicación.

## **3.- Los resultados obtenidos con la actuación se adaptan a los objetivos establecidos**

La puesta en marcha de esta operación ha cumplido con los objetivos establecidos y más de 5.500 personas han participado en los programas de capacitación en habilidades tecnológicas para reducir la brecha digital, con especial incidencia en las personas mayores y/o en situación de vulnerabilidad.

La actuación, además, ha permitido crear dos dotaciones municipales, con espacios tecnológicos, para la formación de la ciudadanía.

## **4.- Contribuye a la resolución de un problema o debilidad en el ámbito en que está definida.**

Supone la implantación de tecnología y servicios en un ámbito con grandes carencias en infraestructuras y programas específicos, utilizando espacios y metodologías en entornos amables y motivadores.

## **5.- Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.**

La ejecución de esta Buena Práctica ha incidido directamente sobre los residentes del territorio objeto de la EDUSI Alicante - 33.000 personas, según los datos de 2014 – a quienes se les proporcionan espacios de capacitación en nuevas tecnologías, pero también en el resto de la población de Alicante ya que las aplicaciones, cuadros de mando y mejoras tecnológicas son transversales a toda la ciudad.



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
FEDER

*Una manera de hacer Europa*



UNIÓN EUROPEA

## **6.- Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental.**

Esta Buena Práctica contribuye de forma directa al fomento de la igualdad de oportunidades en toda su amplitud, al incorporar un Programa de Alfabetización Digital Ciudadana, al que han tenido acceso personas mayores y menores, independientemente de su género, con especial incidencia en personas en riesgo de vulnerabilidad. Por otra parte, se ha cuidado especialmente el uso de un lenguaje e imágenes no sexistas o que suponga una discriminación por razón de edad, nacimiento, lengua, discapacidad, etcétera, en todas las acciones de divulgación desarrolladas.

## **7.- Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.**

Esta actuación presenta sinergias con otras financiadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en Alicante, dentro de la propia EDUSI Alicante, como es la Línea de Actuación 11 para el desarrollo de programas de atención social para personas y colectivos en situación de riesgo social, que han sido destinatarios del Programa de Alfabetización Digital Ciudadana.

También con la Línea de Actuación 12, para optimizar el uso de las dotaciones existentes para la atención social, inserción laboral, y participación ciudadana, mediante la rehabilitación parcial y puesta en marcha de aulas tecnológicas en nuevos espacios municipales. Y con la Línea de Actuación 8, de apoyo a la recuperación económica favoreciendo la complejidad funcional mediante actuaciones orientadas al crecimiento económico, al turismo y a la cultura.

En este último bloque se incluyen las mejoras del Ayuntamiento en Casa para facilitar las consultas y realización de gestiones a través de la sede electrónica o la aplicación para gestionar los accesos al Castillo de Santa Bárbara.