

## Mesa redonda

La tecnología, clave del servicio al ciudadano

# Smart City

*Un modelo sostenible para la gestión de los servicios prestados en las ciudades*

La creciente concentración de la población en los grandes núcleos urbanos y el actual contexto socioeconómico, plantean un reto ante los problemas energéticos, ambientales y sociales, cuya solución pasa por la necesidad de implantar un modelo sostenible para la gestión de los servicios prestados en las ciudades.



**MANUEL ESPAÑA**  
CIO de FCC

Desde FCC, somos muy conscientes de la importancia creciente que la tecnología tiene, no sólo en el ámbito de las mejoras en eficiencia y gestión, sino especialmente estos días, en el acercamiento mucho más real al ciudadano y sus necesidades, en el planteamiento de servicios integrados.

Es por esto que, desde las compañías que tienen más contacto con nuestra ciudadanía, como FCC Aqualia o FCC Medioambiente, en colaboración con las diferentes Administraciones, se trabaja en la innovación en el servicio, enfocado en traducir esas ventajas tecnológicas en beneficios tangibles para las personas.

En estos días en que el concepto de *Smart City* es casi común ya, es fácil caer en la tentación de centrarse en la parte más tecnológica del concepto, como la sensorización o la integración de servicios e información, y perder el nexo que debería vertebrar este proceso, que es la comunicación bidireccional con el ciudadano. Sólo por dar algún dato para centrar el contexto, FCC Aqualia da servicio a 30 millones de habitantes en 1.100 municipios y 19 países, lo que significa la gestión de más de 25 millones de facturas al año.

Son muchos los aspectos de estas empresas que han variado en los últimos años. Y no tanto por lo que implican estos servicios en sí, sino por la forma en que su gestión y tecnificación, garantizan no ya su abaratamiento o garantía de calidad de servicio, sino también su sostenibilidad e integración con el catálogo



de “usos” que la administración brinda al ciudadano.

Cuando todos los analistas del mercado hacen foco en cuatro pilares para la innovación en el plazo inmediato (*Social, Mobility, Analytics, Cloud*), en los negocios B2B2C como son éstos, no es tan fácil de ver su implantación, aún a pesar de los avances que en España está teniendo la e-Administración. Sin embargo, sí que encontramos ejemplos de que las cosas están cambiando.

#### **Casos concretos**

En el mundo de la gestión de residuos urbanos, la obtención de información georeferenciada de la actividad del servicio, la extracción de datos para la optimización de rutas y la reubicación de contenedores, el ajuste de frecuencias... permiten reducir el impacto directo sobre la ciudad, sim-

plificando al mínimo el número de actuaciones necesarias. El resultado de todo esto es la reducción de emisiones, del ruido o del espacio ocupado por los contenedores, por ejemplo, que redundan directamente en la calidad de vida en la ciudad.

Y en este punto, resulta ilustrador de esta nueva realidad, el sistema de inspección de reciclado en Oviedo, que aplica una reducción en la tasa de basuras a los vecinos y consigue una reducción de costes para el Ayuntamiento, al disminuir la volumetría de residuos a tratar en vertederos. Se trata de un planteamiento conjunto de FCC con el municipio, basado en dos propuestas “smart”, que actúan como facilitadoras de todo el proceso: “bonificar frente a sancionar”, basándose en la inclusión en un proceso de nueva tecnología. Se planteó una reducción de, hasta un 23% a los

domicilios, que efectuaran correctamente el depósito y la separación de residuos.

En nuestra compañía estamos viendo una tendencia muy positiva estos días, en donde desde algunos municipios se trabaja en integrar la gestión municipal de estos servicios, en su Plan Director de Innovación, de forma que la gestión global del servicio, sea parte intrínseca e inherente al propio plan de innovación municipal. Sólo así, la adopción de la tecnología puede tener una adopción natural por la ciudadanía y conservar su planteamiento práctico, para garantizar su aprovechamiento. \*