davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

VIERNES, 29 DE SEPTIEMBRE DE 2017 businessdm@diariodemallorca.es

DIRECTORA: MARIA FERRER COORDINA: DAVID ARRÁEZ

Diario de Mallorca

BUSINESS DMALLORCA

www.businessdemallorca.es

El suplemento económico de Mallorca

Innovación

LEVEL
EL PAGO MÓVIL DESPEGA

▶ La aerolínea de bajo coste 'Level', filial del grupo IAG –Iberia y Bristis Airways– ha lanzado un revolucionario sistema de pago móvil que podrá utilizarse en todos sus vuelos entre Barcelona y distintos destinos del continente americano P 6 y 7

La cifra

1,2

millones de euros

▶ La Agencia Española de Protección de Datos –AEPD– sancionó este mes a Facebook por recopilar, utilizar y almacenar datos de todos sus usuarios para fines publicitarios sin su consentimiento. P 10 y 11

Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles

"Una smart city no es un lujo, es una necesidad"

Emilio Ontiveros. GUILLEM BOSCH

El catedrático en Economía de la Empresa participó en el Foro Business de Diario de Mallorca, que organizaron el Diario de Mallorca y la Fundación Telefónica, para intercambiar experiencias y opiniones sobre las ciudades inteligentes, sostenibles y digitales. Ontiveros habló sobre lo importante que es transformar las urbes en "inteligentes" para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, así como para facilitar la gestión de las localidades a los gobernantes. P 2 a 11

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

El catedrático Emilio Ontivieros, en el centro, con Aitor Ortega (d) y Juan Serra (i). GUILLEM BOSCH

La jornada, organizada por el Diario de Mallorca y Fundación Telefónica sobre Smart Cities, contó con la presencia del catedrático en Economía de la Empresa, Emilio Ontiveros, quien aseguró que tener "un plan" para transformar una ciudad en "inteligente" es necesario. Este tipo de ciudades facilitan la gestión de las ciudades a sus gobernantes y tienen una mayor "igualdad social"

Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles

"Una 'Smart City' es sostenible y mejora la calidad de vida"

LA CONFERENCIA

Club Diario de Mallorca

Clàudia Darder
PALMA

FOTOS DE GUILLEM BOSCH

"Dentro de menos de diez años, el 65 por ciento de la población vivirá en ciudades. Si a eso le sumamos que la esperanza de vida se prolonga, nos tendríamos que preocupar de mejorar nuestra calidad de vida y exigir a los políticos que trabajen para aumentar el bienestar de las personas que viven en las ciudades".

Con esta premisa, el catedrático Emilio Ontiveros inauguraba su conferencia el pasado miércoles en el Club Diario de Mallorca, encarada a la reflexión e intercambio de opiniones en torno a la pregunta que exhibía el título de la jornada: "¿Vivirán los ciudadanos del siglo XXI en ciudades inteligentes, digitales y sostenibles?".

El Foro Business de Diario de Mallorca sobre Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles, libro del cual el catedrático es coautor junto a Diego Vizcaíno y Verónica López Sabater, fue organizado por el club Diario de Mallorca y la Fundación Telefónica, con el patrocinio de Sanitas, Prosegur, Endesa, Hidrobal y Deloitte, y fue inaugurado por el presidente del Consell, Miquel Ensenyat. "Es importante saber hacia dónde vamos cuando hablamos de ciudades inteligentes y aplicar la tecnología en la gestión de los servicios públicos", destacó Ensenyat, que se mostró a favor de "aplicar la tecnología en el día a día de las ciudades".

Una 'Smart City' es una ciudad que se sirve de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para crear sistemas sostenibles que faciliten la vida en la ciudad

Ventajas de una 'Smart City'

Una *Smart City* es una ciudad que utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para desarrollar sistemas sostenibles que faciliten la gestión de los servicios básicos, como aquellos relacionados con la energía, los residuos o las aguas, y que respondan de una manera eficaz a las necesidades de los ciudadanos.

"Se ha demostrado que dotar de capital tecnológico a las ciudades es notablemente ventajoso para su gestión", apuntó Ontiveros. El aumento de la población urbana es inherente a algunos "desafíos" que tienen que solventar las instituciones, que muchas veces no están capacitadas para resolverlos al ritmo que requiere la "dinámica demográfica", según explicó el catedrático. Por esa razón, afirmó que "tener un plan para transformar una ciudad en *Smart* no es un lujo, sino una necesidad, ya que mejora y fa-

PASA A LA PÁGINA SIGUIENTE ►

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

La teniente de alcalde de Calvià, Mari Carmen Iglesias, intervino en el debate. GUILLEM BOSCH

El president del Consell, Miquel Ensenyat. GUILLEM BOSCH

▶ VIENE DE LA **PÁGINA ANTERIOR**

cilita la administración de la localidad a sus gobernantes".

Los "capitales" que se identifican en las *Smarts Cities* exitosas, según Ontiveros, no son solo económicos. Son, en cambio, tecnológicos e institucionales. Esto significa que son ciudades muy fuertes y avanzadas en cuanto a tecnología, y con unas instituciones que generan confianza a su sociedad y son efectivas para la resolución de necesidades y conflictos. Estas dos características permiten una mayor inclusión social y distribución de la riqueza.

Los ejemplos europeos que sugirió Ontiveros como modelo a seguir se encuentran en el norte de Europa, como Ámsterdam o Copenhague. Sin embargo, apuntó que Barcelona, Bilbao y Madrid son las ciudades que destacan en España en infraestructuras *Smart*.

El autor del libro 'Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles', explicó que la "interacción" que permite la tecnología, "es el mejor mecanismo de servicio al ciudadano para el sector público". Por esto, las ciudades inteligentes tienen una media de "participación política" más alta que las urbes que no son *Smart*, y pueden presumir de un mayor "bienestar social" así como de una mayor "igualdad".

La "atracción" de personas creativas y con talento también es algo propio de las ciudades inteligentes. Según Ontiveros, que este tipo de localidades tengan una importante concentración de "capital humano creativo" es "evidente", ya que "la distancia entre talento e innovación es muy corta". La innovación, así como la sostenibilidad, la eficencia o la participación ciudadana, son algunas de los "cualidades" que definen las ciudades inteligentes.

> "Se ha demostrado que dotar de capital tecnológico a las ciudades es notablemente ventajoso para que sus gobernantes tengan más facilidades a la hora de gestionarlas"

> "Las ciudades inteligentes atraen más capital humano creativo porque la distancia entre talento e innovación es muy corta, y la innovación es una de las cualidades de las 'Smart Cities'"

> "En una ciudad inteligente, además de ser más inclusivas hay una mayor calidad de vida, mayor participación política, más igualdad social y más eficencia en la resolución de conflictos"

EMILIO ONTIVEROS CATEDRÁTICO DE ECONOMÍA DE LA EMPRESA, PRESIDENTE DE 'ANALISTAS FINANCIEROS INTERNACIONALES

Los retos del desarrollo

"Una ciudad inteligente no es solamente tecnológica. Requiere una disposición institucional, ciudadanos implicados en la participación, en el propio desarrollo o digitalización de la ciudad y que no sean solamente receptores de las ventajas de vivir en una *Smart City*. Se necesitan, también, acuerdos entre entidades públicas y privadas".

Para que se produzca el cambio de una ciudad con sistemas de gestión "tradicionales" a una ciudad *smart*, según Emilio Ontiveros, la implicación de los gobernantes es imprescindible.

Los retos a los que se enfrenta el proceso de cambio son "tecnológicos, humanos e institucionales". El catedrático habló también de retos "organizativos y culturales", ya que "la adaptación de una ciudad no es solo equiparla con las infraestructuras tecnológicas que requiera el proceso de cambio, es igualmente modificar culturalmente patrones de comportamiento".

De hecho, tanto Ontiveros como el director de Telefónica en Balears, Aitor Ortega, coinciden en que el "reto tecnológico" es el menos complejo, porque las infraestructuras y la tecnología, afirmaba Ortega, "ya están ahí".

Aitor Ortega reclamaba un "mayor esfuerzo" para "ir en la misma dirección" tanto entidades públicas como privadas y trabajar en la proyección de sistemas sostenibles que mejoren el día a día de la gente y la gestión de los gobiernos. "Hay que aprovechar las subvenciones que la Unión Europea tiene para proyectos de innovación en las ciudades", expresaba Ortega.

Según ellos, es necesario más compromiso político, así como un ejercicio de hacer partícipe a todos los ciudadanos, tanto nativos digitales o personas preparadas en el ámbito tecnológico, como a la gente más mayor.

Las administraciones públicas y las personas preparadas son claves para garantizar el éxito de la transformación de las ciudades, así como para su construcción y funcionamiento. Sin olvidar la "complicidad" entre estas administraciones y el sector privado que requiere la transformación, y así avanzar hacia la existencia de ciudades "inclusivas, sostenibles y digitales".

Según el catedrático Ontiveros, el ciudadano es el mayor protagonista y destinatario de la evolución de su localidad, además de ser un pilar fundamental para transformar el *modus operandi* de su día a día. Así pues, y según la primera premisa de Ontiveros, "hay que exigir a los gobernantes que trabajen para aumentar el bienestar de las personas", que pasa por "eliminar las inercias del pasado" y abrir paso a la ciudad inteligente, digital y sostenible.

El acto fue posible gracias a la Fundación Telefónica que, en palabras de su gerente, Rosa María Sainz, tiene como misión "mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de proyectos educativos, sociales y culturales adaptados a los retos del mundo digital".

La jornada concluyó con la intervención de algunos de los asistentes. Destacó la reflexión de la teniente de alcalde de Calvià, Mari Carmen Iglesias, que lamentó la falta de colaboración y comunicación, según Iglesias, entre los ayuntamientos de Mallorca para intentar coordinar diferentes proyectos *Smart* de una manera más "global" y más eficiente para, así, optar por un modelo común de sistemas de gestión hacia un mismo horizonte *Smart*.

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

Domènec Biosca

Pres. de Educatur y de la Asoc. española de Expertos en Turismo
dbiosca@educatur.com

El nuevo líder virtuoso

Como en el tenis, donde los errores fáciles pierden el partido, igual ocurre con los clientes, que a pesar de ser **muchos**, **no son un número**, por lo que hay que priorizar la **excelencia**, entendida como la suma de los detalles de la calidad deseada por el cliente, convirtiéndola en "**su talla de excelencia"**, a sabiendas de que el cliente no paga la talla única, solo premia su talla.

Para conseguir no tener errores fáciles, que creíamos aprendidos, es preciso querer ganar el partido, lo que implica tener una estrategia para potenciar las habilidades de los empleados, convirtiéndoles en personas con recursos y creerse que en este complejo mercado de oferta súper competitivo, mediático y global, los clientes pueden escoger y en consecuencia ser más exigentes en su deseo de premiarse y ser felices, pudiendo opinar en las redes sociales, y en consecuencia o atacar o potenciar nuestra "**marca**".

Para poder **detectar y dominar los pequeños cambios**, es preciso **formar** con constancia y eficiencia a los antiguos directores y jefes de departamento del mercado de demanda, orientados a mandar dando órdenes, para ayudarles a reconvertirse en **líderes de ventas, de sus vendedores y de la rentabilidad.**

Como este cambio de mentalidad es complejo, porque desgraciadamente muchos profesionales por falta de formación se enteran tarde de los cambios, debiendo recordar que en este mercado de oferta tan complejo "**tarde siempre es tarde"**, es preciso para conseguir esta reconversión aplicar el **test de orientación al liderazgo** que nos facilitará descubrir las conductas erróneas repetitivas y las positivas, lo que facilita el diseño de "**la nueva formación" de líderes formadores,** para asegurarnos **ganar las pelotas fáciles** entendidas como: **el incremento de las ventas internas, la actuación de "todos" como verdaderos anfitriones 5 estrellas-vendedores, proactivos y polivalentes, creando equipos con armonía, eficiencia y coordinación, atacando los gastos y costes no rentables, impulsando el álbum de emociones, hobbies y habilidades de cada empleado.**

Para poder dominar los pequeños cambios es preciso formar con constancia a los antiguos directores y jefes de departamento

▶ **En esta reflexión,** quiero desarrollar precisamente este último reto, porque estoy convencido por los muchos casos de empresas que me toca reordenar, que el liderazgo más influyente es el **emocional**, especialmente en este mercado laboral tan incierto y cambiante, donde las emociones gestionadas positivamente, generan autoconfianza, seguridad e ilusión por visionar un futuro positivo.

Cuando se averigua de cada empleado cuáles son sus hobbies y habilidades, estamos situándolo en la entrada de la polivalencia, porque no hay mejor y útil formación que la que descansa en los hobbies y habilidades.

Descubrir los hobbies y habilidades también facilita la creación de círculos de emociones e ilusiones entre los profesionales, que se convierten en la cantera de la polivalencia que generará un ejemplo a copiar por el resto de empleados. Les aseguro que es un potente **"círculo virtuoso influyente"**.

Otra de las herramientas muy útiles para generar confianza e ilusión es el conocer las emociones que rodean a nuestros empleados, unas positivas para celebrarlas, y otras para ayudar a encontrar su solución y acompañamiento.

A título de ejemplo, les relato dos ejemplos reales que organicé en dos hoteles distintos, donde descubrí varios empleados que no llegaban a final de mes con sus retribuciones; les ofrecimos comprar la alimentación en el economato del hotel, lo que les aportó un ahorro considerable y ningún coste al hotel, creándose una oleada de orgullo de pertenecer, generando cambios de mentalidad y deseos de crecer como personas y como profesionales con el proyecto del Hotel. **"Otro círculo virtuoso e influyente"...** Otros muchos ejemplos que he impulsado, les aseguro que emocionan.

▶ **La otra historia la desarrollé** cuando descubrí empleadas (os) divorciados que cuando cada quince días podían disfrutar de sus hijos, los tenían en custodia el viernes hasta las 22:00 horas, porque no podían ir a buscarlos a las 16:00 horas a la guardería por estar trabajando. Cuando explicamos al resto de empleados estos casos, se ofrecieron a ir a buscar y montar una guardería en el hotel. **"Otro círculo virtuoso e influyente"...** Podría seguir así explicando

Si a estos **círculos virtuosos e influyentes** le añadimos el conocer las habilidades y capacidades de cada empleado, estaremos actuando directamente en sus valores, creencias y compromisos, construyendo el álbum de los valores de las buenas personas, que reforzarán nuestro liderazgo de confianza.

Me permito sugerirle la prioridad de esta apuesta, porque al igual que en el buen fútbol, los partidos se ganan dominando el medio campo, en los partidos que se juegan con los clientes para **satisfacerlos y vender, vender y vender y fidelizarlos convirtiéndolos en recomendadores proactivos,** los líderes virtuosos son el medio campo de su empresa. Si los cuidamos con constancia, **ilusionándolos, formándolos, organizándolos, acompañándolos, apoyándolos y bien compensados tanto económicamente como emocionalmente, el éxito está asegurado.**

Diario de negocios

Business DM arranca de nuevo para ofrecer mensualmente una sesión con un conocido profesional. Y, en segundo lugar, poner al alcance de los lectores un suplemento mensual centrado en los temas económicos de más candente actualidad en la isla.

Smart Cities
Cóctel para continuar debatiendo sobre retos tecnológicos

LA CRÓNICA

Club Diario de Mallorca

B. FONT / A. RUIZ
PALMA

FOTOS DE **GUILLEM BOSCH / A. GONZÁLEZ**

Al finalizar el acto, los asistentes continuaron debatiendo sobre la lección magistral de Ontiveros, que escucharon con interés

Después del paréntesis estival, Business DM reemprendió la actividad con el mismo objetivo que lo ha convertido en un foro de negocios de referencia: ofrecer un espacio de reflexión y debate sobre temas económicos de actualidad. Así lo hizo el miércoles en el Club Diario de Mallorca, que acogió las disertaciones **Emilio Ontiveros** sobre 'Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles'. Las reflexiones y palabras del catedrático en Economía de Empresa fueron acogidas con interés por los asistentes al foro que, en esta ocasión, fue organizado por el Club Diario de Mallorca y la Fundación Telefónica. Una iniciativa que no sería posible sin el apoyo de Sanitas, Prosegur, Endesa, Hidrobal y Deloitte.

Al finalizar el acto, los asistentes continuaron debatiendo sobre la lección magistral de Ontiveros, que escucharon con interés, mientras degustaban los sabrosos aperitivos que Tiberi Catering preparó para la ocasión. De hecho, el presidente de Educatur, **Domènec Biosca,** y su homóloga en Balears, **Susana Martínez**, destacaron lo actualizada que fue la conferencia, "además de muy clara, imprescindible y cuyas propuestas y reflexiones no son para el futuro, sino que son urgentísimas".

Entre bocado y bocado, también comentaba la sesión el director del Bufete Buades, **Joan Buades**, que como **Miquel Vidal**, **Vicenç Rotger** y **Miquel Blum,** tampoco quiso perderse el evento. Todos ellos destacaron la importancia del foro Business DM por acercar a la sociedad temas de interés. "Emilio Ontiveros ha hecho una conferencia intensa, pero bonita, sobre un tema muy complejo como es la innovación y el marco legal", comentaba Buades. Por su parte, el empresario Miquel Blum apuntó sobre la importancia del evento "el año pasado ya asistí a las ponencias organizadas por Diario *de* Mallorca y espero continuar haciéndolo".

También destacaron la cita, **Laura Fernández** y **Núria Forés,** de Hidrobal. Fernández comentó que entidades públicas y privadas deben trabajar juntas para disponer de unas *smart cities* eficientes al servicio de los ciudadanos. Por su parte, Forés señaló que se trata de un tema complicado pero sobre el que es necesario profundizar.

A la salida, **Aitor Ortega**, director de Telefónica en Balears, se mostró muy satisfecho con el resultado final de la conferencia y destacó que "hubo más asistentes de los esperados, teniendo en cuenta la dificultad de la temática". "Lo cierto es que la ponencia ha ido muy bien. Mejor de lo que esperábamos" señaló Ortega. Una afirmación que fue asentida por su equipo que le acompañada y que eran **Joan Pujades**, **Carlos Prieto** y **Rosa María Sainz**. "Estamos muy contentos con el resultado y esperamos que sirva para seguir avanzando en el mundo tecnológico", apuntó Sainz. En un ambiente distendido, el director de Telefónica en Balears explicó que el archipiélago "tiene un gran potencial a nivel tecnológico porque es una de las islas mejor conectadas del mundo". "Y eso se debe aprovechar", concluyó.

Por su parte, **Nikola Stranska**, miembro del equipo de la inmobiliaria Monzly Rentals, afirmó que había sido una conferencia "muy interesante y recomendable". "En mi empresa, trabajamos siempre con las últimas tecnologías y, aunque no he descubierto ninguna aplicación nueva, he entendido cómo evolucionan las nuevas tecnologías en la Administración más allá de las empresas privadas". Nikola destacó la importancia de disponer de Internet hoy en día. "Actualmente con los teléfonos inteligentes podemos hacer casi de todo", aseveró la joven quien continuó diciendo que el problema es que "la tecnología está avanzando más rápido que la adaptación de las propias empresas, tanto públicas como privadas".

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

Joan Serra, Prensa Ibérica; M. Magdalena Frau, Endesa; Maria Ferrer, Diario de Mallorca, Martí Ribas, de director general de Endesa; Eduardo Ontiveros y Rosa María Sainz, Fundación Telefónica.

Joan Buades, Bufete Buades; Sílvia Velasco, Sanitas; Sebastià Oliver y Guillem Nicolau, Diario de Mallorca.

Joan Pujades, Aitor Ortega, Carlos Pietro, Rosa María Sainz, de Telefónica.

Tiberi Catering se encargó del refrigerio.

La periodista Anabel Ruiz habla con Nikola Stranska de Monzly Rentals.

Opinión

Ana Fuster

Directora de la industria de Sector Público de Deloitte

Ciudades digitales: transformando la relación con el ciudadano

Nuestras ciudades apuestan desigualmente por estrategias 'smart', basadas principalmente en añadir tecnología a la planificación, prestación y evaluación de los servicios públicos para que éstos sean mejores y más eficientes. Pero en muchos casos, esta transformación se realiza de puertas para adentro en los organismos públicos y, en algunos casos, la percepción del ciudadano no se ve impactada por esta estrategia.

Nuestro contexto social es suficientemente relevante como para ser un catalizador real a la hora de evolucionar servicios hacia un concepto más 'smart' ya que tenemos una población que es la más conectada de Europa y una de las mejores conectadas del mundo, lo que está comportando que nuestra sociedad se está transformando en 'smart' a mayor velocidad que los servicios públicos que recibe. Sólo hay que sucede en otros sectores. La banca o el retail, por citar dos, ya han reinventado su forma de relacionarse con sus clientes adaptándose al uso de las nuevas tecnologías y a los nuevos hábitos de consumo, y lo más importante: han sabido transformar su modelo de relación con el cliente de forma excepcional, a la vez simplificando y mejorando el servicio, y en muchos casos personalizándolo con el uso inteligente de los datos.

Ahora, el impulso legislativo, con la aprobación de las leyes 39/2015 y 40/2015, que obliga a las administraciones públicas de nuestro país a retomar con urgencia la digitalización de los servicios públicos, es una buena oportunidad de alinear a toda la organización en la digitalización de los servicios públicos y de los canales de relación.

> Hay que liderar el cambio al más alto nivel, para garantizar el compromiso de forma transversal

> Tenemos una población que es la más conectada de Europa y una de las mejores conectadas del mundo

▶ **Es cierto que a la hora de abordar** una estrategia de transformación de servicios urbanos – y en general en cualquier administración pública -, no podemos obviar las evidentes barreras o desincentivos para la administración, como son la falta de competencia – que sí ha espoleado al sector privado-, los recortes presupuestarios –que en realidad deberían ser un incentivo para transformar y hacer más eficaces los servicios públicos -, la complejidad del cambio organizativo, etc. Pero, aun así, la transformación digital de la administración es un camino a emprender sin olvidar varias premisas que permitirán orientarse de verdad al ciudadano, superar estas barreras, y mejorar y facilitar el servicio a la vez que optimizamos los recursos públicos para dedicarlos a servicios de mayor valor.

La primera de estas premisas es que la definición de la estrategia Smart y la mejora de los servicios públicos debe estar basado en la mejora de la experiencia del ciudadano. Se trata de un cambio cultural, de entender que el ciudadano debe cobrar protagonismo en el diseño o adaptación de los servicios municipales. Para ello, es importante escuchar, entender y conocer mejor al ciudadano, pensando en cómo interactúa con el ayuntamiento y sus servicios, y priorizar la eliminación de los puntos de dolor en esta relación.

▶ **Por otro lado, hay que impulsar** la cocreación, y conseguir que el ciudadano defina conjuntamente con la administración maneras más fáciles e intuitivas de resolver trámites excesivamente burocráticos, y de analizar y entender cómo se usan los servicios para mejorarlos de forma sistemática. Además, hay que pensar y actuar "agile", construir proyectos que sean iterativos y escalables, con los que asegurar éxitos rápidos y un impacto real en el servicio, pero que a la vez permitan hacer mejoras incrementales para facilitar la gestión del cambio.

Asimismo, hay que liderar el cambio al más alto nivel, para garantizar el compromiso de toda la organización y de forma transversal para la consecución de un objetivo único, la mejora continua de la satisfacción del ciudadano. Y, por último, hay que medir continuamente. Y medir todo lo que permita diagnosticar, segmentar, planificar, evaluar y mejorar de forma continua el servicio, adaptándose a los cambios sociales y demográficos de la ciudad.

ILUSTRACIÓN: **INGIMAGE**

En definitiva, hay que lograr impactar en la percepción de los ciudadanos de forma positiva y basándonos en mejoras que redunden en eficacia tanto para ellos como para los organismos públicos. Todos ganamos.

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

Emilio Ontiveros durante su conferencia en el Club Diario de Mallorca. GUILLEM BOSCH

Emilio Ontiveros

Catedrático en Economía de Empresa y presidente de la escuela de finanzas Analistas Financieros Internacionales

El conocido economista, experto en ciudades inteligentes y sostenibles, lleva mucho tiempo disertando sobre cuál es el futuro de las ciudades. Según el experto, las ciudades inteligentes no solo servirán para mejorar la vida de los ciudadanos, sino también para cambiar la propia convivencia de estos y la actual forma en la que se construye y crecen las ciudades

"Las 'smart cities' ayudarán a cuestionar el urbanismo actual"

David Arráez
PALMA

LA ENTREVISTA

@UsuarioArraez

—Hace unos años hubo un boom y solo se hablaba de ciudades inteligentes pero parece que la cosa es enfriado un poco. ¿Cree usted que esa percepción es real?

—Bueno, quizás lo que no se ha modificado es la opción de avanzar en la dirección de una mayor intensidad tecnológica, de una mayor inclusión digital, en última instancia, que favorezca la convivencia. Es verdad que proyectos ambiciosos se han podido ver ralentizados.

—¿Y a qué cree que se puede deber?

— Fundamentalmente esto ha pasado como consecuencia de las restricciones presupuestarias que se han podido observar en algunos ayuntamientos y ciudades como consecuencia también de la menor cooperación con los proyectos municipales vinculados a las *smart cities* por parte de empresas.

—¿Y esta situación se ha producido en toda España?

—Quizá eso ha sido más visible en España porque en otras latitudes, al menos en el conjunto de Europa, lo que estamos observando es un impulso cada vez mayor. Y ya no se trata solo de unas cuantas ciudades emblemáticas las que asumen esos retos de abanderar las novedades tecnológicas, sino vehicular a través de ellos mismos una mayor inclusión, una mayor igualdad de oportunidades entre el conjunto de los ciudadanos. Yo creo que es una razón fundamentalmente presupuestaria.

—Parece que todo lo relacionado con las *smart cities* es algo muy a futuro que en realidad aporta poco o nada. ¿De qué forma puede ayudar una ciudad inteligente en el día a día de los ciudadanos?

—De entrada, las *smart cities* ayudarán a revisar, a replantearse, a cuestionar el urbanismo actual, en muchas ocasiones formulados al margen del bienestar de los ciudadanos. Yo creo que lejos de esa frivolidad aparente que se genera, lo que sí hay que destacar es que cuando en una institución municipal se hace un planteamiento por abordar las exigencias propias de una ciudad inteligente, se está cuestionando ya no solo la transmisión, la interlocución con el

PASA A LA **PÁGINA SIGUIENTE** ▶

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

▶ VIENE DE LA **PÁGINA ANTERIOR**

ciudadano, que es uno de los aspectos importantes, sino también los fundamentos de la convivencia, la calidad de esa convivencia. Y en último lugar la adecuación de las instituciones a las personas.

—¿Será necesario que haya 'ciudadanos inteligentes' para que también existan las ciudades inteligentes?

—Se está partiendo de la base, cuando se hace un planteamiento de ciudad inteligente, de que el ciudadano también es inteligente, y de que alguna forma este toma un mayor protagonismo en ese nuevo ecosistema urbano que antes de que hubiera un planteamiento por construir una ciudad inteligente.

—¿Son las *smart cities* una utopía que jamás será realidad más que en las ciudades ricas?

—Para nada, entre otras cosas porque plantearse ir en la dirección de las ciudades inteligentes no es caro. Es un planteamiento que permite contemplar de forma amplia las exigencias de una mejor convivencia. Me atrevería a decir que es precisamente en las ciudades que históricamente han tenido mayores problemas de ordenación del espacio urbano, de hacinamientos, de distanciamiento del ciudadano, donde los resultados de esas políticas propias de la ciudad inteligente se dejan notar antes. Es más, en la medida en que la conformación de la ciudad inteligente no es un propósito de las autoridades, sino un propósito común en el que intervienen también las empresas de la ciudad y va vinculado no solo a la mayor dotación de tecnología, sino también a la mayor sostenibilidad, al mejor cuidado del medio ambiente, los resultados son más evidentes.

—¿Qué ciudades podríamos decir que son las que más avanzan hacia ese ideal de ciudad inteligente?

—Todas las del norte de Europa han asumido el compromiso claro de avanzar en esa dirección de ciudades inteligentes.

—¿Y en España hay alguna ciudad que vaya en esa dirección que menciona?

—En España tenemos el ejemplo más avanzado en Barcelona. También en algunas ciudades del País Vasco, como Vitoria. Pero insisto en que son exigencias o son requisitos los que se han planteado que no son aislados. Forman parte de un cuidado especial, de una atención diferencial por mejorar las condiciones de convivencia. No nos extraña nada que cuando vemos en Copenhague o en Estocolmo o en Oslo avances en la dirección de una mayor conectividad digital, de conformación de una red inteligente, de un mayor uso de los datos por parte de las autoridades, de una mayor comunicación de las autoridades con los ciudadanos, no nos ha de extrañar que previamente todas esas ciudades habían sido también pioneras en la consecución, en la definición, de exigencias medioambientales, urbanas, relativas a la densidad urbanística, al tráfico, a la prioridad del ciudadano frente a los automóviles, etcétera. Se podría decir que el componente inteligente no es sino la parte de un todo, una concepción holística de la propiedad de la ciudad. Por eso los casos que se manejan como ejemplo son aquellos en los que ha habido un planteamiento de gobernación de la ciudad más exigente.

—¿Podría ponerme un ejemplo de algo concreto que se esté haciendo en alguna de esas ciudades que me acaba de comentar?

—Claro. Un ejemplo es la posibilidad de información cercana en tiempo real de todos los servicios públicos. Otro atributo de la ciudad inteligente es la posibilidad de consulta de los administradores con los administrados también por vía digital casi en tiempo real. Un atributo propio de una ciudad inteligente es la disposición de redes urbanas, de la urbanización que se hace desde el primer momento pensando en la eficiencia energética, y en una eficiencia controlada digitalmente e informada a los ciudadanos también en tiempo real. Son inteligentes porque además de extender el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, de las posibilidades digitales a todos los ámbitos de la gestión municipal, también la aplican a dos propósitos que son básicos en las ciudades modernas: la sostenibilidad, es decir, el cuidado del medio ambiente en su acepción más amplia, y el carácter inclusivo, el carácter participativo de los ciudadanos en la información municipal, en la propia gestión municipal e incluso los ciudadanos en un entorno inteligente se sienten mejor y tienen la posibilidad de ser más frecuentemente consultados que en un entorno carente de posibilidades digitales. Ya no solo hablo de posibilidades como saber cuándo pasa el autobús o cuántos minutos faltan para que el autobús o el metro llegue a la estación correspondiente. Tiene que ver con las constantes, con los indicadores medioambientales. Tiene que ver también con la información relativa a la ocupación de las viviendas, con la dinámica democrática, y otras cosas.

"La iniciativa ha de ser tomada por las administraciones públicas".
GUILLEM BOSCH

—Parece que convertir una ciudad en inteligente es cosa de la administración, pero, ¿no tienen nada que decir las empresas privadas? ¿Y los operadores de telefonía?

—Claro. Y las empresas energéticas. Y las empresas de reciclaje, y las de descontaminación de residuos, y los propios ciudadanos, y las propias organizaciones vecinales. La iniciativa, como en cualquier otra política amplia y multidisciplinar ha de ser tomada por las administraciones municipales, pero en modo alguno la conformación de una ciudad inteligente es el resultado exclusivo de la actuación de los ayuntamientos.

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

Las imágenes

Gran acogida en la decimocuarta edición del foro Business DMallorca. Responsables de diferentes empresas de referencia de la isla, disfrutaron de un atardecer animado y distendido en la zona de 'networking'. El catedrático Emilio Ontiveros siguió charlando con los asistentes después de la conferencia

Joan Serra, de Prensa Ibérica, José Manuel Atienzar, de Prensa Ibérica M. Magdalena Frau, de Endesa, Martí Ribas, de Endesa, Maria Ferrer, directora de Diario de Mallorca, Eduardo Ontiveros, Joan Buades, del bufete Buades y Aitor Ortega, de Telefónica.

Sebastià Oliver, Maria Ferrer, Eduardo Ontiveros y Miquel Blum.

Susana Martínez y Domènec Biosca, de Educatur.

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

y destacó la importancia de que, tanto empresas como la Administración, se adapten a las nuevas tecnologías. Algunos de los presentes tomaron notas de estos consejos y acabaron la velada degustando el catering de Tiberi **Fotos: Guillem Bosch**

Joan Buades, Miquel Vidal, Vicenç Rotger y Miquel Blum.

M. Magdalena Frau, Martí Ribas y José Manuel Atienzar.

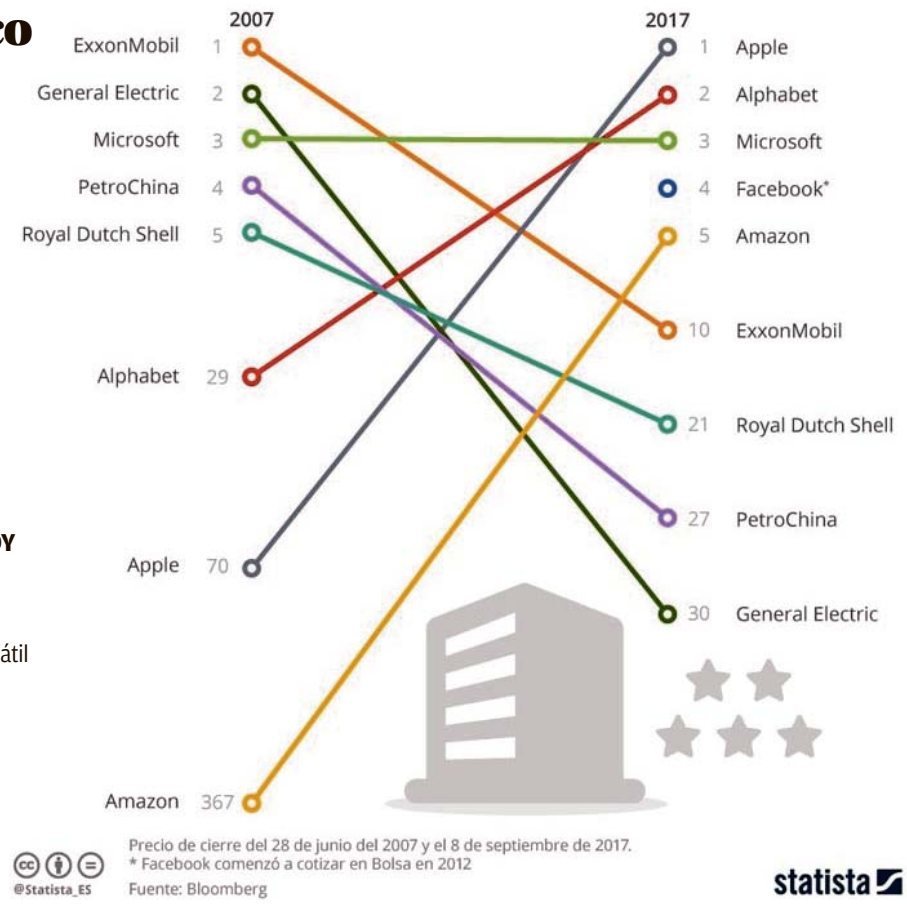
Sebastià Oliver, Diario de Mallorca y Mauricio Socías, Mallorca Wifi.

Laura Fernández, Núria Forés, de Hidrobal y Guillem Nicolau, de Diario de Mallorca.

Sebastià Oliver, Jordi Garau, de Salomó Bonet & Godó, Silvia Velazco, de Sanitas y Guillem Nicolau, director comercial de Diario de Mallorca.

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

El gráfico



LAS EMPRESAS MÁS GRANDES DEL MUNDO, HOY Y HACE 10 AÑOS
Clasificación de empresas por su capitalización bursátil entre 2007 y 2017

REUTERS

Las cifras

8,43%

Morosidad de la banca española

• La morosidad de la banca a particulares y empresas se redujo en junio hasta el 8,43%, frente al 8,74% registrado en el mes anterior, y se sitúa ya en niveles cercanos a 2012, cuando alcanzó el 8%.

300

MERLÍN PROPERTIES
300 MILLONES EN BONOS

• La immobiliaria Merlín Properties lanza una nueva emisión de bonos por 300 millones con vencimiento a 12 años.

La frase

"Nosotros tenemos que hacer cambios y reformas a nuestra Constitución. Hablémoslo entre todos para que podamos vivir con tranquilidad y prosperidad en los próximos 40 años"

Juan Rosell
Presidente de la CEOE

Economía Digital

España multa a Facebook por uso ilegal de datos

El gobierno español, a través de la Agencia Española de Protección de Datos –AEPD– ha multado a Facebook con 1,2 millones de euros al considerar al gigante de las redes sociales culpable de haber recopilado, utilizado y almacenado datos de los usuarios españoles con fines publicitarios. El gigante creado por Mark Zuckerberg no habría contado con el permiso de los usuarios.

REUTERS

Samsung y LG invierten 25 millones en el futuro OLED

Con la tecnología OLED convertida en el referente tanto para pantallas de televisores como de móviles, las coreanas Samsung y LG han invertido 25 millones de euros en la compañía alemana Cynora. La firma alemana, fundada en 2008, está creando un nuevo tipo de tecnología basada en un sistema orgánico altamente eficiente de OLED azul, según Venturebeat.

TIBERI
CATERING
CATERING PARA EMPRESAS
CÓCTELES, COFFE BREAK
COMIDAS EN FINCA PRIVADA PARA EVENTOS CORPORATIVOS
Gran Vía Asima, 34 - Pol. Son Castelló · Tel. 971 733 062 · tiberi@tiberi.es
TIENDA ONLINE: www.tiberi.es

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115

La imagen

UNIÓN EUROPEA Un superministro de Economía para Europa

• El presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker, afirmó esta semana que ve una necesidad de un cambio importante en la dirección económica de la UE. Desde Bruselas se pide un nuevo cargo, el de "superministro", el cual sea el encargado de dirigir la economía y las finanzas de la zona europea. Además, este dirigente sería vicepresidente de la Comisión y presidente del Eurogrupo. Su función, la de "promover reformas estructurales" y "coordinar las herramientas económicas cuando un Estado miembro entre en recesión o le golpee una crisis".

BLOOMBERG

Apple Pay añadirá a Visa y Caixabank a su catálogo

Antes de que finalice el año Visa y Caixabank, así como ImaginBank, estarán disponibles en la plataforma de pagos digitales Apple Pay, rompiendo así la exclusividad bancaria que mantenía el Banco Santander en esta plataforma, quien apostó por el sistema desde que llegó a España en noviembre de 2016. Las nuevas entidades se unen así a American Express y Carrefour.

A

Ciudadanos inteligentes

Juan Carlos Lluch

Presidente de la Asociación Balear de Corredores de Seguros

Imagina que en las Avingudes de Palma vas encontrando los semáforos en verde a tu paso. Un algoritmo gestiona las cámaras y la señal de los móviles que están en la zona y decide el flujo del tráfico.

Imagina que se produce un incendio en el casco antiguo. Los bomberos son avisados al instante; además, la unidad de policía local más cercana empieza a evacuar los edificios colindantes cuya estructura es de madera y los servicios municipales gestionan el alojamiento de los residentes de forma simultánea; todo está previamente diseñado para que no haya incidencias.

Imagina que los sensores detectan una concentración inusual de personas en un punto de la ciudad y el sistema calcula la ratio de policías preventivamente. O que este sabe que los contenedores de una calle están a punto de rebosar enviando una alerta a Emaya para que los vacíe antes de que las bolsas se acumulen en el suelo evitando quejas ciudadanas.

▶ **Imagina, porque es posible.** Para eso tienes que sumar a la información que obtienen los servicios de Atención Ciudadana, redes sociales, la Wifi pública y detección IoT, *Big Data*, así como la señal que proporcionan todos y cada uno de los smartphones del ciudadano quien, sin saberlo, contribuye a generar un mapa de calor: comparte datos y ubicación. La ciudad sabe cómo y por dónde te mueves. La ciudad es inteligente, es lo que se ha dado en llamar una *Smart City*.

Se produce una ingente cantidad de datos que se organizan y resumen para visualizar aspectos clave de la ciudad. Distribución de la riqueza, necesidades de asistencia social, el flujo de tráfico que generan los colegios y si realmente asisten los residentes de la zona, qué tipología de negocios atraen a los compradores y en qué cantidad a ciertas zonas y, con ello, redefinir – por ejemplo – las tasas de impuestos o las licencias de apertura. También dónde hay residentes temporales, en qué zonas se consume en exceso agua o medir la global satisfacción del ciudadano por calles.

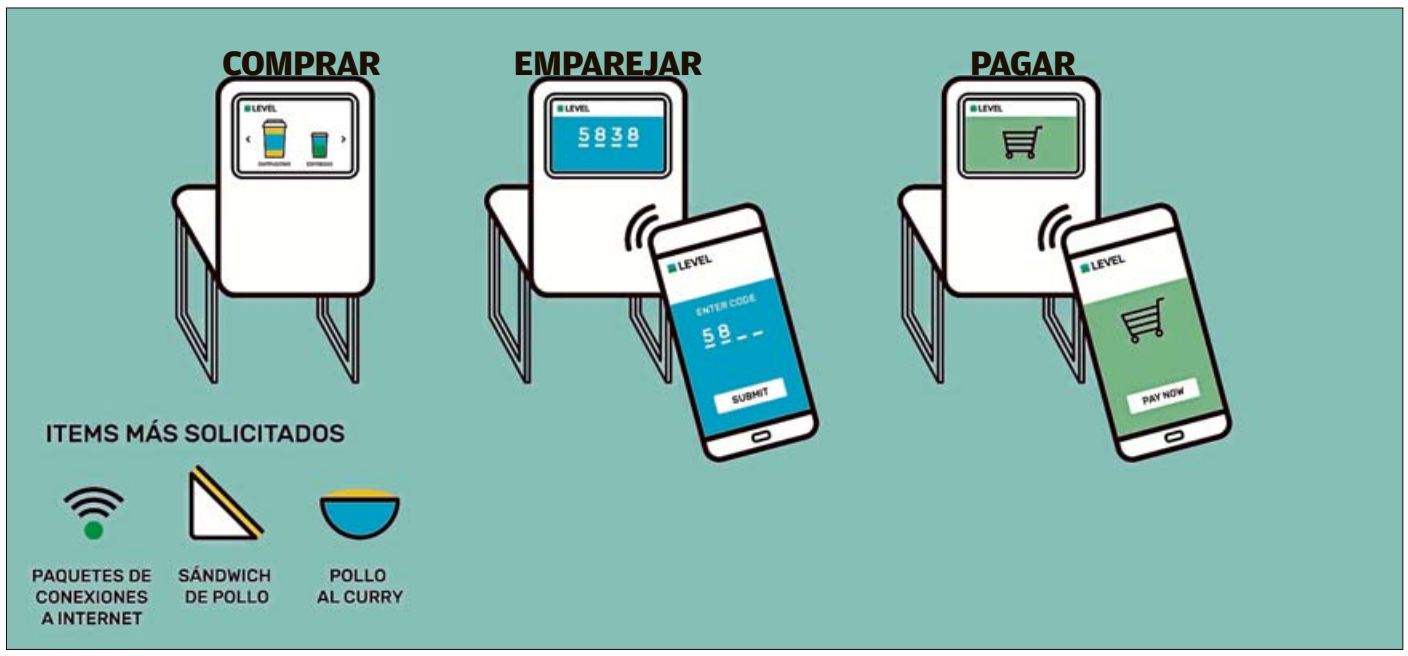
▶ **Una 'Smart City' busca descubrir lo que pasa en la ciudad,** predecir lo que va a ocurrir en base al conocimiento histórico y prescribir a los políticos medidas que conduzcan a una mejora de la calidad de vida y a un mejor aprovechamiento de recursos y presupuesto. Y a la reelección ¡Casi nada!

Eso sí, surgen riesgos con la privacidad del individuo. ¿Habrá *Smart Citizen*?

En casa del herrero, cuchara de palo

B
borbalan.com
PALMA • CUBA

davidarraez - 02/10/2017 14:10 - 10.103.52.115



La aerolínea de bajo coste 'Level', filial del grupo IAG –Iberia y Bristis Airways– ha lanzado un revolucionario sistema de pago móvil que podrá utilizarse en todos sus vuelos entre Barcelona y distintos destinos del continente americano. Es la primera vez que una compañía aérea utiliza un sistema de pago de este tipo

Innovación

El pago móvil despega

BusinessDMallorca
PALMA

Los clientes de la aerolínea de bajo coste Level van a ser los primeros en disfrutar de un innovador servicio de pago móvil en vuelo en ciertas rutas de la compañía aérea

Por primera vez en el mundo una aerolínea ha introducido en sus aviones un sistema de pago a través del teléfono móvil para pagar mientras la aeronave está en vuelo. Level, la compañía *low cost* de IAG –Iberia y British Airways– se convierte de esta forma en la primera marca de aerolíneas a nivel mundial que ha introducido la tecnología *Pair & Pay* que permite a sus clientes elegir y comprar productos a bordo de forma fácil y sencilla desde sus asientos mediante sus dispositivos móviles.

A través de *Pair & Pay* los clientes de Level pueden conectar sus dispositivos móviles a la pantalla de su asiento y proceder a la compra de bebidas, comida, WiFi, o productos *duty free*. En un futuro, la aerolínea también planea incluir el entretenimiento a bordo con estrenos de cine, programas de televisión y música.

Experiencia digital en vuelo

Esta nueva tecnología es según la compañía muy simple de utilizar y permite a los clientes realizar sus compras en cualquier momento del vuelo.

El sistema de funcionamiento de esta nueva plataforma de pago móvil en el aire es relativamente sencilla. El pasajero, en primer lugar, selecciona los productos que desea en la pantalla de su asiento. Estos productos no solo incluyen regalos del *duty free* o comidas y bebidas del servicio a bordo, sino también la posibilidad de conectarse a internet a través de la red wifi incorporada en las aeronaves de la compañía. Precisamente, este último es el servicio más demandado por los pasajeros.

A continuación, el usuario debe conectar su dispositivo a la red WiFi a bordo –que es gratuita para estos efectos– asociando el dispositivo con su asiento para, finalmente, proceder al pago de los productos escogidos mediante su teléfono inteligente.

Con el objetivo de acelerar aún más el proceso, la aplicación de Level –disponible para dispositivos con sistema operativo Android de Google y para el iPhone y el iPad de Apple– permite a los clientes configurar sus propias cuentas y guardar una tarjeta de pago –ya sea de débito o de crédito– y así poder efectuar las compras a bordo. Esto supone poder adquirir productos ágilmente con un solo clic.

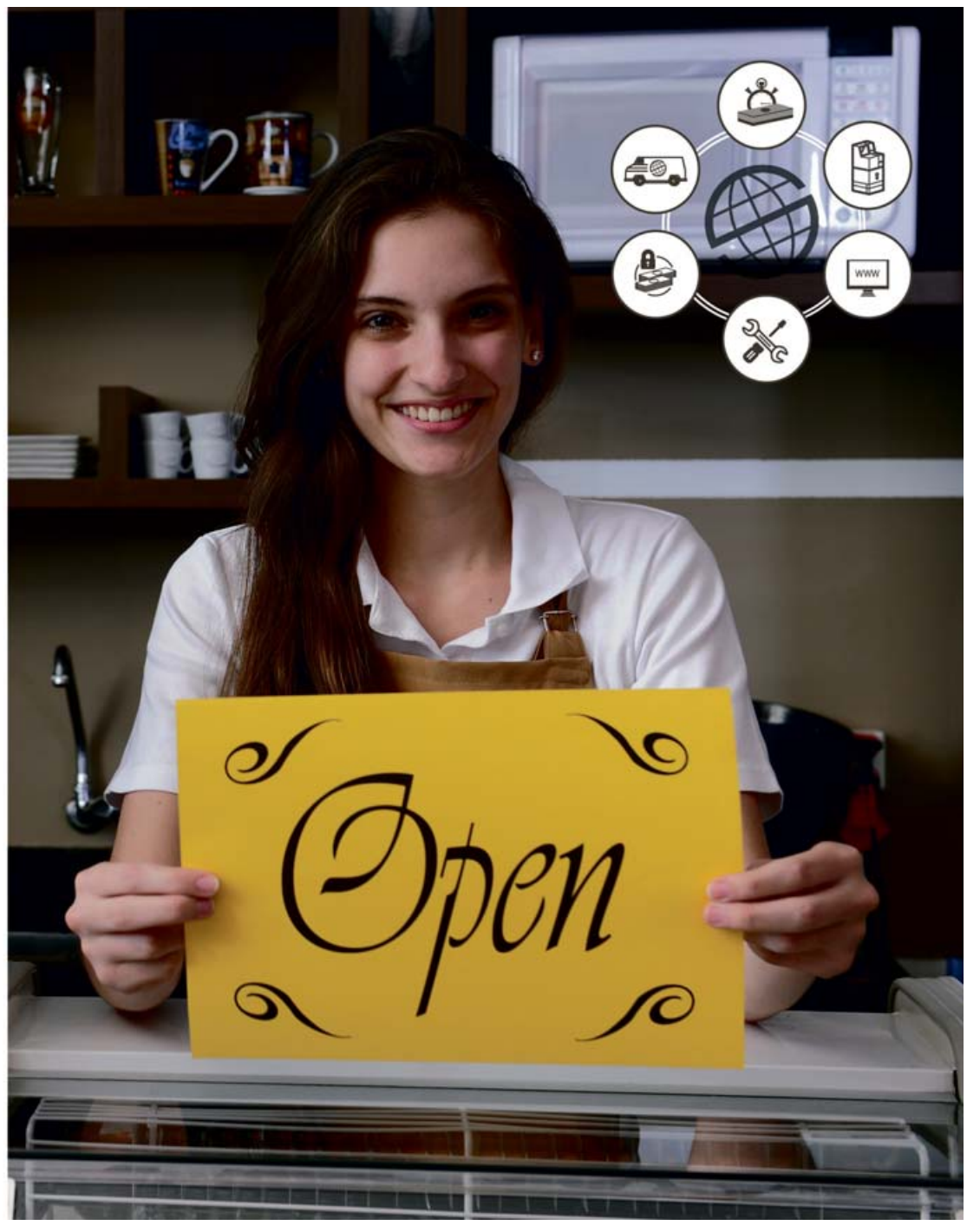
Pair & Pay está disponible en los vuelos de Level entre Barcelona y Buenos Aires, Oakland, Los Ángeles y Punta Cana.

EL BANCO
EN TU NEGOCIO

Descubre la solución
de efectivo que más se adapta
a tus necesidades

¿Te interesaría **asegurar la recaudación** de tu negocio, **no tener que preocuparte de hacer ingresos** en el banco o **garantizar el cuadre de caja** y la trazabilidad de tus ingresos?

Desde **99**€/mes



PROSEGUR
Seguridad de confianza

twitter.com/prosegur
linkedin.com/company/prosegur