



VI CONGRESO CIUDADES INTELIGENTES

Madrid, 15 septiembre 2020

CERCANO Y TUYO, SANTANDER SMARTCITIZEN SITÚA AL CIUDADANO EN EL CENTRO DE LA CIUDAD INTELIGENTE

Gema Igual Ortiz

Alcaldesa

Ayuntamiento de Santander

SANTANDER

DEL LABORATORIO URBANO A LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CIUDAD

- Desarrollo de un **modelo de gestión integral** que favorezca la **sostenibilidad urbana** y la mejora en la **calidad de vida** de los ciudadanos



SANTANDER SMARTCITIZEN

EL CIUDADANO, PROTAGONISTA DE LA CIUDAD INTELIGENTE

- Iniciativa del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes desarrollada en Colaboración con Red.es
 - **Objetivo:** Seguir posicionando al ciudadano como agente central en la ciudad inteligente.
 - **Presupuesto:** 6,675M€, con la cofinanciación de fondos FEDER
 - **Duración:** 3 años



red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"

SANTANDER SMARTCITIZEN

ACCESO UNIFICADO A LOS SERVICIOS DE CIUDAD

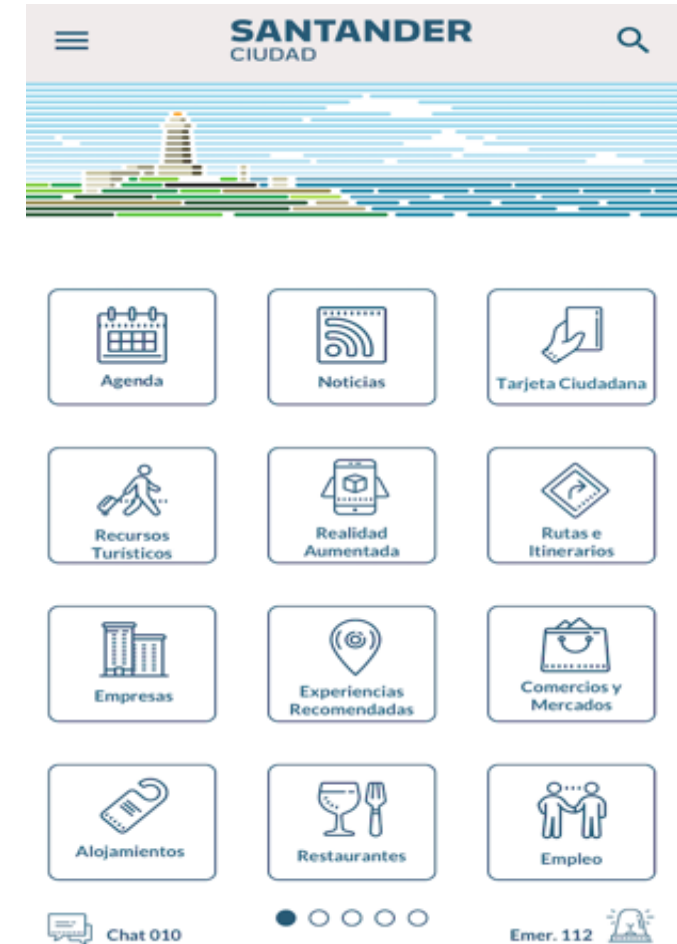
- Puesta en marcha de la **tarjeta ciudadana** y su oficina de atención
- **Hoja de ruta e implantación** de la tarjeta en diferentes ámbitos



SANTANDER SMARTCITIZEN

MEJORA DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

- **Servicios e información de la ciudad a través de la aplicación móvil Santander Ciudad**
 - Virtualización de la tarjeta
 - Realización de trámites sencillos
 - Información útil, en tiempo real y contenidos personalizados
- Notificaciones e información al ciudadano a través de beacons
- **Gestión unificada de contenidos** para la App, webs, tótems, beacons.
- **Gestión de incidencias y coordinación de eventos**



SANTANDER SMARTCITIZEN

CERCANO Y TUYO

- Espacios tecnológicos interactivos
 - Tótems interactivos
 - WIFI Social
 - Beacons
 - Puntos de recarga para dispositivos móviles
- Nuevas herramientas para la participación ciudadana
 - Plataforma de participación
 - Terminales de satisfacción



SANTANDER SMARTCITIZEN

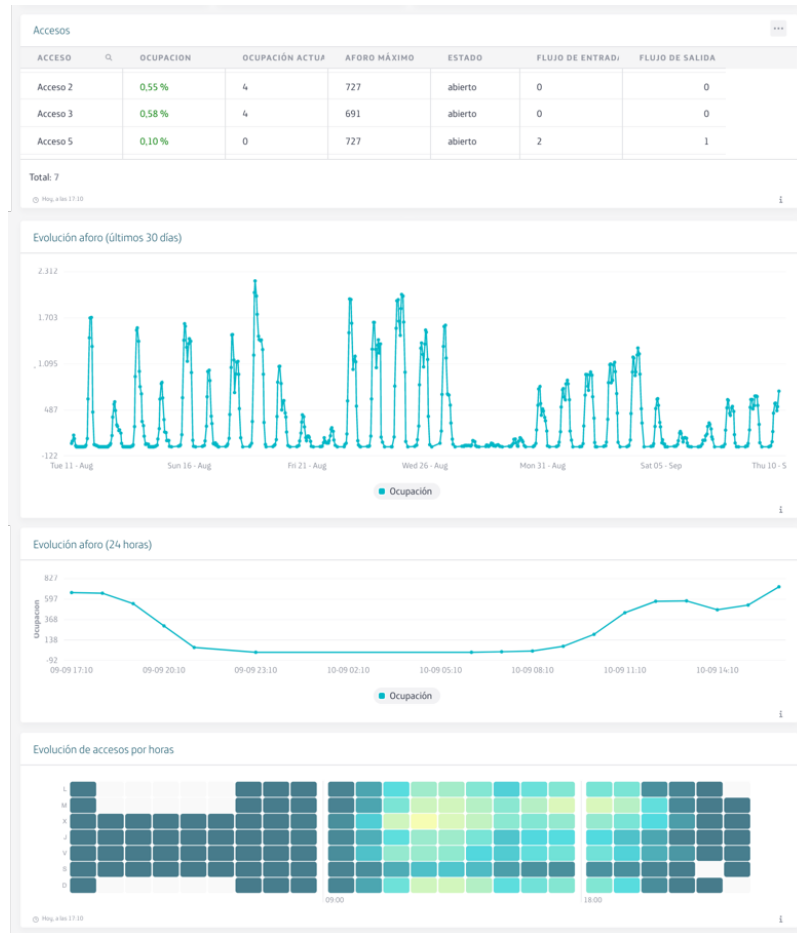
MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Implantación de la **Plataforma de Atención Multicanal y CRM** que permitirá mejorar los servicios al ciudadano a través de diferentes canales
 - Teléfono 010
 - Mail
 - Redes Sociales
 - Chat
 - Mensajería instantánea
 - App
 - Web
 - Tótems
 - Atención presencial



SANTANDER SMARTCITIZEN

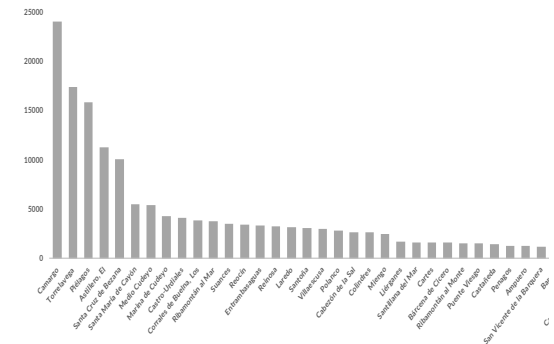
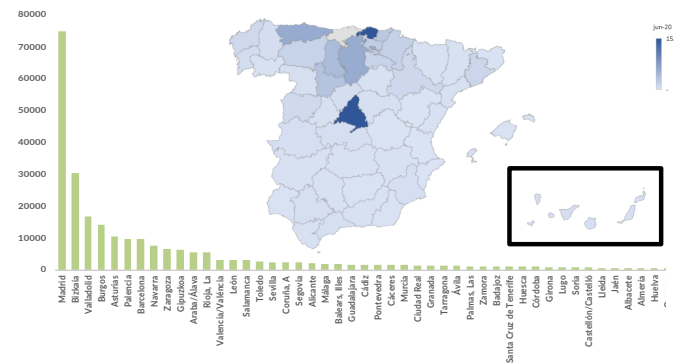
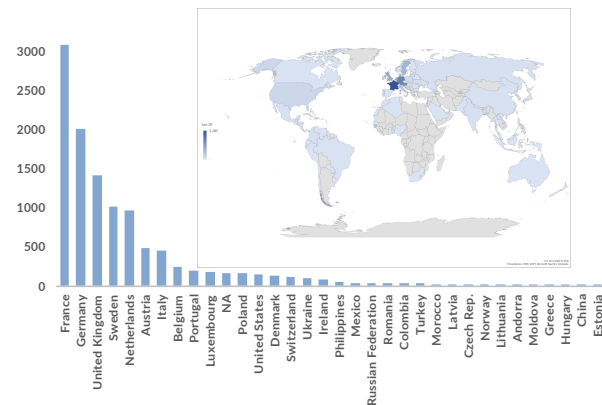
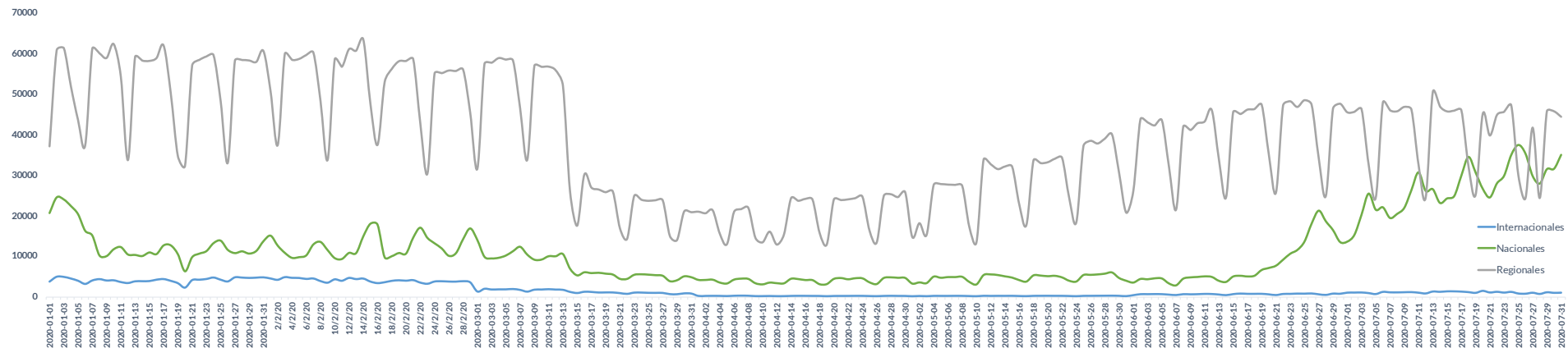
CONTROL DE AFLUENCIA DE PERSONAS



- Instalación de **dispositivos** para el **conteo de personas en edificios y espacios municipales**
- **Herramienta** para el control de aforos que permita **gestionar los aforos dinámicamente**
- **Información en tiempo real** disponible a través de la aplicación móvil, webs municipales y tótems

BIG DATA PARA EL CONOCIMIENTO DEL COMPORTAMIENTO CIUDADANO

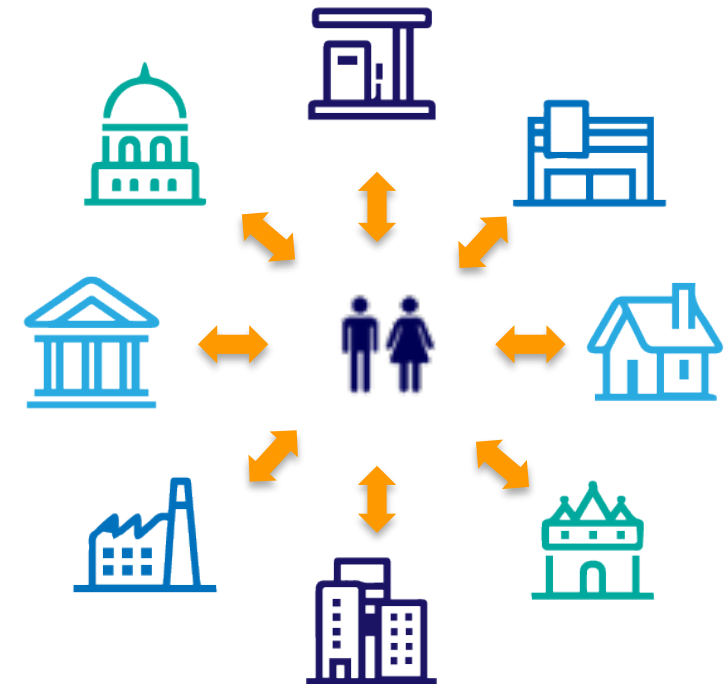
- Análisis diarios, semanales y mensuales de **flujos turísticos nacionales e internacionales al destino** y de **movilidad en la ciudad**



SANTANDER SMARTCITIZEN

GESTION DEL CAMBIO Y DINAMIZACIÓN

- **Plan de Gestión del Cambio** para implantar los servicios dentro de la **organización municipal**
- **Canales online** para la **divulgación** de la iniciativa y generación de **contenidos digitales**
 - Página web
 - Intranet municipal
 - Redes sociales
- Acciones de **dinamización en la calle y centro de demostraciones** a medida que se vayan poniendo en marcha **nuevos servicios**
- Evaluación de **resultados e impacto** de la iniciativa



SANTANDER SMARTCITIZEN

CONCLUSIONES



Santander
SmartCitizen

CERCANO Y TUYO

- Más de una década apostando por la **Smart City**. **Gracias a la madurez tecnológica de la ciudad** estamos **abordando los desafíos** que nos está planteando la **COVID-19** en tiempos récord
- **Santander SmartCitizen** nos permitirá construir una ciudad más humana, cercana y centrada en el ciudadano, donde la mejora de los servicios ofrecidos a ciudadanos y visitantes es nuestra prioridad
- La gestión del cambio en la organización y la divulgación de las actuaciones son fundamentales para el éxito de esta iniciativa



VI CONGRESO CIUDADES INTELIGENTES

Madrid, 15 septiembre 2020

Gema Igual Ortiz

Alcaldesa del Ayuntamiento de Santander

@gemaigual



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"