

Mallorca

TURISMO ► EL EJECUTIVO RECLAMA UN AUMENTO DE SUELDO PARA LOS TRABAJADORES



Vista general del público que acudió al acto, celebrado en el Palacio de Congresos. G.BOSCH



El vicepresidente y conseller de Turismo, Biel Barceló, durante su intervención. G.BOSCH

Nit del Turisme. El Govern reconoce a las personas y proyectos comprometidos con un turismo sostenible con sus Premios 2017, en un acto en el que el conseller abogó por la “contención” y “crecer en calidad”

Apuesta por un “turismo equilibrado”

► “Si queremos tener futuro hemos de decrecer en verano” defiende Barceló durante la gala

M.S. | PALMA

■ “Si queremos tener futuro hemos de decrecer durante el verano”. Esta es la apuesta que hizo anoche durante la entrega de los Premios del Turismo 2017, el vicepresidente Biel Barceló, quien aprovechó el acto para reclamar un aumento de sueldos y un descenso de la carga de trabajo para los trabajadores del sector.

En una gala celebrada en el Palacio de Congreso que congregó a representantes de la sociedad mallorquina, Barceló y la presidenta,

Francina Armengol, hicieron entrega durante la Nit del Turisme de nueve galardones a personas y proyectos comprometidos con un turismo equilibrado y sostenible, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Turismo.

Así, se entregó el premio al conocimiento y la investigación aplicada al turismo a la Facultad de Turismo de la UIB, mientras que el galardón a la mejor iniciativa de responsabilidad social corporativa fue para el Proyecto Seabass, que lucha contra la contami-

nación de plásticos en el mar, y para la finca ecológica en Eivissa, Can Musons.

Asimismo, recogieron el premio a la mejor iniciativa de turismo sostenible la cadena Garden Hoteles y el proyecto Save Posidonia; mientras que el galardón al trabajo, esfuerzo y la dedicación profesional en turismo se lo llevaron el empresario José Luna y el sindicalista Ginés Díez. Además, el premio a la experiencia turística fue para la Fundación Yannick y Ben Jakober y el Camí de Cavalls.

“Necesitamos mejorar la demanda y crecer en calidad, en gasto por turista, y en incrementar la satisfacción de los visitantes”, defendió el conseller, quien apuntó que para ser más sostenibles se debe “decrecer en verano y desplazar turistas al invierno”. “El Govern ha optado por la dirección del equilibrio y la contención”, proclamó. Barceló animó a la firma del nuevo convenio de hostelería en aras de “acabar con la precariedad que aún existe”, y que a su modo de ver “crea desafección

por el turismo por parte de la sociedad”.

GOB: “Nada que celebrar”

Menos efusivos se mostraron desde el GOB, para quienes en este Día Internacional del Turismo “no hay nada que celebrar”. Los ecologistas recordaron “el éxito de la primera manifestación contra la saturación turística” del pasado sábado y anunciaron la creación de una red de ciudad “afectadas por la industria turística”.



Foto de familia de la presidenta Armengol y el vicepresidente Barceló junto los galardonados. CAIB

Ontiveros diserta en el Foro Business DM sobre “Ciudades inteligentes y sostenibles”

BUSINESSDMALLORCA

► El reconocido catedrático en Economía de Empresa asegura que la innovación mejora la calidad de vida

CLÀUDIA DARDER PALMA

■ El catedrático Emilio Ontiveros destacó ayer los avances tecnológicos y lo importante que es dejar atrás las infraestructuras y modelos de gestión “tradicionales”, para iniciar el camino hacia las “ciudades inteligentes”. Ontiveros disertó en el Foro Business de Diario de Mallorca sobre *Ciudades inteligentes, digitales y sostenibles*, libro del cual es coautor junto

a Diego Vizcaíno y Verónica López Sabater.

El foro 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. Por su lado, Aitor Ortega, director de Telefónica en Balears, recaló la necesidad de encontrar la manera de que las entidades públicas y privadas unan sus fuerzas para sacar adelante proyectos para la “innovación” en las ciudades.



Joan Buades, Rosa María Sainz, Vicenç Rotger, Joan Serra, Emilio Ontiveros, Aitor Ortega, Miquel Ensenyat y María Ferrer, ayer en el Foro Business celebrado en Diario de Mallorca. GUILLEM BOSCH



Joan Serra, Prensa Ibérica; M. Magdalena Frau, Endesa; María 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 suceder 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.

► **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

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

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.

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.



ILUSTRACIÓN: INGIMAGE

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.



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.