

# De la gestión inteligente al compromiso de servicio

MARIO ALGUACIL SANZ

Como denominador común las iniciativas de Smart city manifiestan que tendrán como retorno la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía en sus diferentes facetas de actividad en las ciudades: viviendo, trabajando, en movimiento, haciendo negocios, relacionándose, etc.

Pero en este estadio preliminar, donde predominan los proyectos piloto, los ensayos de colaboración público-privada y la cooperación interadmi-

nistrativa, la presencia de los actores principales (ciudadanía, empresa y administraciones) no se puede decir que esté del todo consolidada ni perfectamente delimitada en cuanto a roles se refiere.

No es que sea necesario que todo esté perfectamente definido, pero ayudaría a crear una cierta categoría de expectativas, más o menos homogéneas, respecto a lo que la gestión inteligente de las ciudades puede aportar en términos de

**calidad de vida;** mientras tanto, ya se comienzan a diseñar **sistemas de indicadores** que permiten delimitar e identificar esas dimensiones de calidad o valor añadido respecto a las formas tradicionales de gestión.

Mientras ensayamos, perfeccionamos los sistemas, intentamos optimizar los costes de despliegue y los mantenimientos futuros, mejoramos los sistemas de aprovisionamiento, en definitiva, damos



forma a todos aquellos procesos de soporte que transformen finalmente la prestación de servicios públicos en tiempos modernos, podríamos conformarnos con respuestas básicas a las siguientes preguntas:

¿Cuánto tiempo debo esperar para que me atiendan?  
¿Cuál es el tiempo medio aceptable?

que puede ayudar a entender este cambio que estamos viviendo, y no es otra que referenciar los resultados en términos de calidad, enunciando compromisos razonables de servicio que permitan dimensionar correctamente los nuevos procesos y las infraestructuras de gestión inteligente necesarias para conseguirlos.

vicios atendiendo a las demandas de la ciudadanía... ¿dónde radica ahora la novedad?

Desde mi punto de vista, la oportunidad que nos ofrece esta nueva forma de gestión inteligente, aprovechando al máximo las TIC para hacer posible un nuevo modelo de gobierno basado en la transparencia, la participación y la colaboración, hace hoy más necesario que nunca, que las organizaciones trasladen a la ciudadanía sus compromisos de servicio como medio para, por un lado, hacerles partícipes de la mejora y/o creación de nuevas prestaciones, y por otro lado, practicar de forma cierta la rendición de cuentas para aspirar a una verdadera transparencia en la gestión de los servicios públicos...de hecho, la publicación de estas Cartas de Servicios ¿no es una de las obligaciones que tienen todas las Administraciones Públicas por mandato expreso de la nueva Ley de Transparencia?.

Las tecnologías emergentes, entre ellas las encargadas de recopilar la información de los sistemas y del comportamiento de la ciudadanía, permiten anticipar los modelos de comportamiento, las predilecciones, los momentos de la demanda, el lugar, etc. y, por tanto, permiten aproximar las expectativas a la prestación efectiva de los servicios, de este modo los compromisos pueden estar más fundamentados y ser más precisos.

Es momento, pues, de aprovechar lo que Alvin Toffler denominó *"Future Shock"* para anticiparnos y ser capaces de transformar nuestras organizaciones en verdaderos sistemas de gestión inteligente que permitan responder, de forma eficaz y eficiente, tanto a las demandas ciudadanas como a aquellas otras cuestiones que aún ni siquiera somos capaces de imaginar.■



¿Dónde se producirá tal actividad, entre qué fechas, cuánto durará...?

¿Cómo puedo acceder a un servicio y dónde, con el mínimo tiempo de espera?

¿Cuánto cuesta un servicio, de forma general o singular?

En fin, toda aquella información y conocimiento necesario para optimizar y minimizar aquellos costes ocultos en procesos artesanales o poco precisos que dan pie a reiteración, imprecisión, esperas, denegación de servicios, desconfianza...

En este punto me atrevería a centrar una línea de reflexión

Muchas son las organizaciones que han estado trabajando, desde hace años, en lo que se denominan "Cartas de servicios", instrumentos que, como predica la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), permiten informar a la ciudadanía sobre las funciones que tienen encomendadas, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Por lo tanto, hace ya bastante tiempo que las administraciones públicas hablan de la necesidad de mejora de los ser-