

---

# IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA NOTIFICAR INCIDENCIAS EN EL ÁMBITO DE LOS RESIDUOS. EJEMPLO DE IMPLEMENTACIÓN

## Herramienta telemática para notificar incidencias en Santander: Pulso de la ciudad (Cantabria)

### Descripción

---

En diciembre de 2016, Santander (172.044 habitantes<sup>1</sup>) inició el proyecto *Santander Smart Citizen*, una de las iniciativas beneficiarias de la II Convocatoria de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciada a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), mediante el Programa Operativo Crecimiento Inteligente.

#### Objetivos del proyecto *Santander Smart Citizen*

Fomentar la participación ciudadana, haciendo que el ciudadano sea participe en la mejora de la ciudad a la vez que sea el máximo beneficiario, habilitando nuevos canales de comunicación y herramientas que la hagan eficaz.

Gestionar de manera unificada toda la información sobre las personas que viven y se relacionan con Santander, haciendo del ciudadano el centro de la acción municipal, desde un conocimiento completo de sus necesidades, demandas y relación con la administración.

Unificar y homogeneizar el acceso, identificación y pago del ciudadano con los servicios municipales.

Reducir la burocracia y los tiempos de espera, agilizando los procesos de registro, identificación, acceso, pago y uso de los servicios del Ayuntamiento.

Conocer mejor los hábitos y uso que hace el ciudadano de los servicios para poder dimensionarlos adecuadamente y dar una oferta más personalizada.

Mejorar la planificación de nuevos servicios en el futuro.

Integrar las soluciones existentes de pago sin contacto de la ciudad para facilitar las transacciones a los ciudadanos y a los comerciantes.

*Tabla 1. Objetivos del proyecto Santander Smart Citizen. Fuente: Ayuntamiento de Santander, 2018.*

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística, 2018.



---

Una de las iniciativas desarrolladas en el marco del proyecto *Santander Smart Citizen* es la aplicación *Pulso de la Ciudad* que permite a los ciudadanos establecer un nuevo canal de comunicación con la administración y con el resto de los vecinos, a través del envío de fotografías, avisos y alertas de temas de interés, entre los que hay los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria. No requiere ningún registro por parte del usuario, ya que en la actualidad el reporte de incidencias se realiza de manera anónima. El Ayuntamiento recibe la información para poder realizar las gestiones correspondientes en caso de que así proceda.

En este contexto, el Ayuntamiento de Santander ha desplegado una plataforma interna, denominada INCISIS, que permite a los trabajadores municipales gestionar tareas o incidencias. La plataforma ofrece una capa de interoperabilidad SOAP que permite la consulta y el registro de eventos.

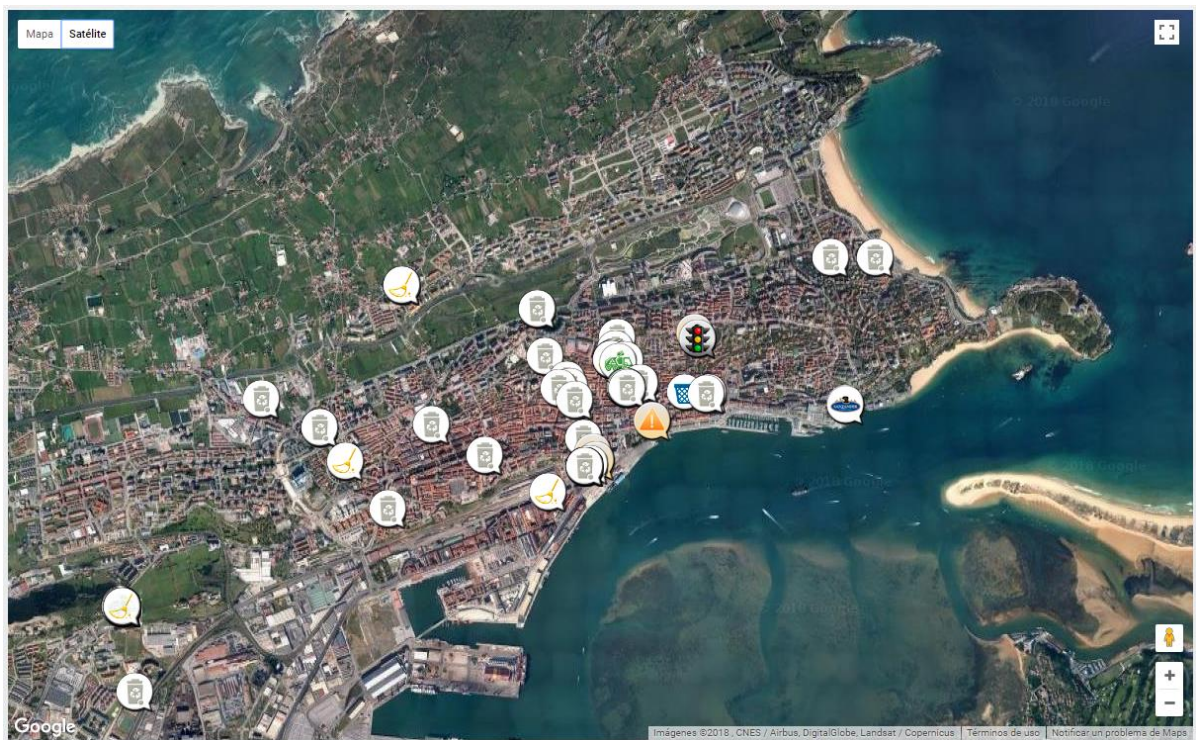


Figura 1. Plataforma asociada a la aplicación *Pulso de la Ciudad*. Fuente: Ayuntamiento de Santander, 2018.

Adicionalmente, el Ayuntamiento de Santander ha sensorizado los contenedores de la ciudad para conocer el nivel de llenado en tiempo real y ha instalado dispositivos embarcados en los camiones de recogida para la gestión de los vehículos y las rutas.



---

## Bibliografía de interés

---

- Ciudades e Islas inteligentes. Santander Smart Citizien, 2017.

## Enlaces de interés

---

- Aplicación *Pulso de la Ciudad*: [https://www.youtube.com/watch?v=9u\\_Q97NEu8M](https://www.youtube.com/watch?v=9u_Q97NEu8M)

## Más información

---

Ayuntamiento de Santander  
Persona de contacto: Belén Domínguez  
Contacto: [bdominguez@santander.es](mailto:bdominguez@santander.es)

