

## Reto:

**¿Cómo podríamos mejorar la comunicación e información proveniente de los departamentos donde se producen incidentes potencialmente sujetos a cobertura de un seguro (póliza) contratada por la DFB?**

## Sub-retos:

- ¿Cómo podríamos **recoger la información con una visión integral**?
- ¿Cómo podríamos **estructurar la información** que viene de diferentes canales?
- ¿Cómo podríamos **velar por una trazabilidad ordenada en el tiempo** de las comunicaciones y de datos/cambios realizados por diferentes usuarias y departamentos (con diferentes permisos/roles)?
- ¿Cómo podríamos facilitar la **búsqueda del contenido** de las comunicaciones e información previamente recogida y estructurada?

## Contexto:

El Servicio de Patrimonio al que está adscrita la Sección de Régimen Jurídico y Seguros de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB en adelante), entre sus funciones, gestiona los diferentes seguros de DFB (responsabilidad civil, daños, etc.) para los distintos activos que gozan de cobertura (edificios, vehículos, empleadas, etc.). En concreto, desempeña una función de intermediario entre los departamentos y la mediadora de seguros, entre otras.

Por lo que, en su día a día, el departamento interactúa con otros departamentos donde se han producido incidentes potencialmente sujetos a cobertura de un seguro (póliza) contratada por la DFB. Estos departamentos lanzan consultas e intercambian información a través de diferentes canales (teléfono, buzón de seguros, mails de las empleadas, etc.) y de manera continuada en el tiempo hasta que se cierre el siniestro.

Para esta labor, el departamento cuenta con un gestor documental donde introduce manualmente la documentación que trasladan los departamentos. Sin embargo, no existe una herramienta donde puedan recoger las conversaciones, el momento en que se producen, la



respuesta proporcionada, etc. De modo que no hay una trazabilidad de las interacciones con los departamentos.

En consecuencia, se considera que el programa GovTech puede ser una vía para, empleando la tecnología, mejorar la información que disponen de las interacciones con departamentos. Lo cual permitiría mejorar la eficiencia del equipo, reducir cargas de trabajo y asegurar la trazabilidad de la información, así como favorecer una mejor comunicación con los departamentos.

## Objetivos:

Con el objetivo de que el equipo de seguros sea más eficiente y se reduzcan las cargas de trabajo, buscamos soluciones que permitan:

- Recoger las interacciones con los departamentos de una manera sencilla y ordenada
- Pedir la información a los departamentos de modo que quede trazabilidad de la solicitud y de la documentación facilitada
- Consultar toda la información / interacciones recogidas fácilmente y filtrando por expediente, fecha, departamento, tipología de póliza, etc.
- Mostrar parte de esa información a los departamentos y a la mediadora, para que éstos puedan consultar la información de seguimiento

## ¿Qué Buscamos?

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Propuesta de valor clara y relevante para el reto.
- Solución tecnológica con tracción en el mercado.
- Integrable con los sistemas actuales y con todas las partes implicadas en el proceso.
- Facilidad para la adopción e implementación.
- Accesibilidad y simplicidad: Solución apta para personas con distintos niveles de conocimientos digitales.
- Escalabilidad de la solución.

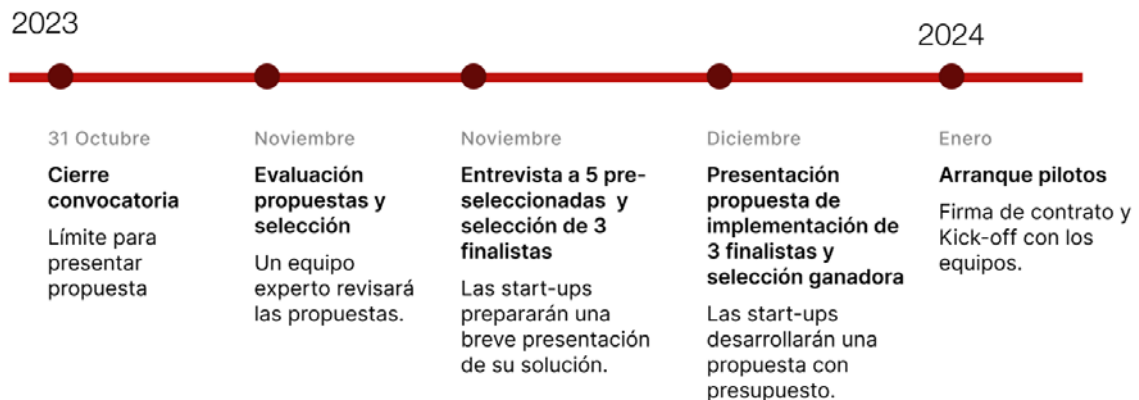
## Proceso y fechas clave:

La **fecha límite** para recibir la respuesta a la propuesta es: **31/10/2023**.

El proceso de selección consta de los siguientes pasos:

- Selección de hasta 5 empresas candidatas en función de la relevancia y encaje de su solución con el reto planteado.
- Desarrollo de entrevistas con las 5 empresas para conocer su actividad y valor diferencial.
- Selección de 3 empresas finalistas.
- Presentación de la propuesta de piloto por parte de las 3 finalistas.
- Selección de empresa y solución ganadora.

El piloto para implementar la solución ganadora comenzará en enero de 2024 y tendrá una duración de 5 meses.



## ¿A Qué Accedes?

Piloto remunerado con un máximo de 15.000 euros.