

FAQ INFODAY

EUS

GALDERA OROKORRA

- **Zein da pilotuaren helburua? Aurreikusten al da gero beste sail batzuetara erreplikatzea edo zabaltzea?**

GovTech programak merkatuan dauden hornitzaile ez-konbentzionalen (startupak, scaleupak eta ETE teknologikoak) konponbide teknologikoak aurkitu nahi ditu. Ildo horretan, pilotuak administrazio publikoa bezalako ingurune batean konponbidea probatzeko aukera ematen du. Prozesuak arina izan behar du, 5 hilabetetan konponbideak sail bakoitzean duen funtzionamenduari eta egokitzapenari buruzko ondorioak ateratzeko gai izan beharko genuke, baita BFaren barruan duen eskalagarritasunari buruzkoak ere.

Amaitu ondoren, pilotua ondo garatu izanik gero, BFaren barruan konpobidea eskalatzea eta kontratatzea baloratuko da.

HERRITARREN PARTE-HARTZEA

- **Zein formula mota erabili dituzue dagoeneko herritarrengana iristeko eta herritarrekin komunikatzeko?**

Orain arte, gure tresna nagusia udalaren webgune ofiziala izan da. Hala ere, ez dauka beharrezkotzat jotzen dugun informazio guztia, eta ez du lehenetsun-irizpiderik jarraitzen.

- **Nola eramaten dira sare sozialak gaur egun?**

Uste dugu kudeaketa hobea izan daitekeela. Orain arte, sare sozial ofizialetan egiten ari garen proiektu eta ekintza zehatzak baino ez dira azaltzen. Hala ere, honek ez du herritarrekiko elkarrekintza-funtzio bikoitz hori, eta norabide bakarreko komunikazio-bide bihurtu dira.

- **Zein beste arazo identifikatu dira?**

Oro har, udalaren marketing eta komunikazioan ditugu arazoak. Une honetan, erabiltzen ez diren aukera eta tresna ugari daude, herritarrek haien berri ez dutelako. Gainera, udalak ez du herritarrengandik iristen diren input-ak kudeatzeko gaitasunik, eta horregatik, askotan ezinezkoa da erantzuna ematea.

- **Zuentzat, zein ehunekok suposatuko luke arrakasta herritarrengana hurbiltzen denari dagokionez?**

Udalarentzat, herritarren %30 inguruko ratioa lortzea arrakasta izango litzateke. Proposatzen dizkiguten konponbide teknologikoek hori lortzeko aukera ematea espero dugu.

- **Zer interakzio mota izan nahiko zenukete herritarrekin?**

Batez ere, martxan jartzen ditugun zerbitzu eta ekintzei buruzko feedback-a izatea gustatuko litzaziguke; horrekin, herritarren pultsua eta gure kudeaketari buruzko ondorioak atera ahal izateko.

KIROLAK

- **Nor da bildutako informazioaren azken erabiltzailea?**

Pilotua ezartzen den udaletan bertan ustiatuko dituzte datuak, erabaki estrategikoak hartzeko baita BFA, GovTech proiektuaren sustatzaile gisa.

- **Zenbat pumtrack-etan aurreikusita dago pilotua garatzea?**

Bi pumtrack-etan egitea da BFAREN planteamendua, oraindik definitu gabe daudenak. Ziur aski, bi azpiegitura desberdin izango dituzte, konparazioak egin ahal izateko.

- **Teknologiarik baztertzen al da? (Kamerak, mugikorak, etab.)**

Ez, ez da teknologiarik baztertzen. Proposamena aurkezten duen startup, scaleup edo ETEak pilotuaren helmenean, denboran eta baliabideetan baloratu beharko ditu planteatzen dituen datu-iturriak eta teknologia.

- **Beharrezkoa al da informazioa eta datuak denbora errealean erakustea?**

Une honetan ez da beharrezkoa. Erabilera ezagutu nahi da, ez inguru horretan berehala esku hartzeko, baizik eta udalek eta BFAk erabakiak hartzeko, zerbitzuak hobetzeko eta kirol-azpiegitura horiek kudeatzeko informazioa izan dezaten.

Ez da baztertzen, ordea, etorkizunean informazio hori denbora errealean izatea.

EKONOMIA SUSTAPENA

- **Laguntzak eskatzeko enpresek betetzen dituzten pdf/plantilak eskura ditzakete startup-ek?**

Bai, noski. Ekonomia Sustatzeko Sailtik pdf/plantila adibide bat partekatuko da. Enpresek, Sailtik jasotzen diren eremuak eta datuak ikusi eta, ondoren, eskaini ditzaketen konponbideak baloratu ahal izateko.

- **Zenbatean behin jasotzen da enpresek emandako dokumentu edo informazio hori?**
Laguntzen deialdiaren zikloan, enpresek bi aldiz aurkeztu behar dute dokumentazioa. Lehenengoa, proiektua hasi eta laguntza-eskera aurkeztean izaten da. Bigarren aldia, proiektua amaitzen denean.
- **Ematen ahal diguzue jasotzen dituzuen enpresen edo eskaeren gutxi gorabeherako kopuru bat?**
Orientagarri gisa, iazko laguntzen kasuan 250 enpresa-espeditente kudeatu genituen. Gutxi-gorabeherako zenbakia da, erabiltzen diren datuen bolumenari buruzko ideia bat izaten lagun dezakeena.

INGURUMENA

- **Nolakoa da pilotua egingo den aisialdi-eremua?**
Pilotua Akarlandan egingo da, jende asko ibiltzen baita eta ekipamendu ugari baititu (adibidez: askaldegia, aparkalekua, etab.). Horri esker, startup-ek espazio horietako batera edo batzuetara egokitu daitekeen konponbide bat proposatu ahal izango dute.
- **Akarlandaren erabilera ezagutzeko zein datu jaso nahi dituzue?**
Jasotzeko datu-mota startupek proposatzen digutenaren arabera izango da. Ez dugu erronka mugatu nahi. Ingurumenaren arloa irekita dago edozein tipologiari eta datu-iturriari buruzko proposamenetara.
- **Okupazioa kudeatzeko espazioen erreserba (askaldegia, etab.) martxan jartzea baloratu da?**
Printzipioz ez da aukera hori balioesten, bi arrazoiengatik: 1) espazio/ondasun publiko baterako sarbidea mugatzea ekarriko lukeelako, eta 2) erreserba horiek kontrolatzeko langilerik ez dagoelako. Ondorioz, okupazioa kudeatzeko, espazioaren erabilerari buruzko informazioa eta alternatibak eman nahi dizkiegu herritarrei. Hain saturatuta ez dauden beste eremu edo espazio batzuetara joan daitezten.
- **Proposamen bat aurkez daiteke hainbat startup-en artean?**
Bai, kasuistika hau gerta liteke. Kontuan izan beharko litzateke zenbatekoa partaide guztien artean banatuko dela, eta alde zuzenetik lankidetzak akordio bat egin beharko litzatekeela haien arteko harremana arautzeko.

ASEGURUAK

- **Pentsatu al duzue *core* bat ezartzea aseguru-artekaritzek duten bezala?**

Beste administrazio batzuek nola lan egiten duten aztertu dugu, inspirazioa izateko. Bide horretatik, ez dugu gertuko administrazio publikoetan ezartzen ari den konponbide/alternatibarik aurkitu.

Gure bitartekariari erabiltzen diren tresnen buruz ere galdetu diogu, baina ez dugu asko sakondu alderdi horretan, BFA bezalako kasuistika berezia baitugu.

Argi daukaguna da arloak arazo eta behar bat duela. Beraz, aseguru-polizak modu ordenatu, eraginkor, koordinatu eta gardenean kudeatzen lagun diezaguketen proposamenak jasotzeko prest gaude.

- **Pilotuak poliza-mota zehatzen bat du ardatz?**

Oraindik ez da erabaki hori hartu, proposatzen dizkiguten konponbideen irismenari lotuta baitago. Hala ere, mota askotako polizak daudenez, egokiena litzateke pilotua inplementatu bitartean gertatzen diren ezbehar berri guztiei aplikatzea.

- **Konponbidea euskaraz eta gaztelaniaz ezarri beharko litzateke?**

Idealki bai, zenbait ikaskide gurekin harremanetan bi hizkuntzetan jartzen direlako ezbeharrei alta ematearren. Aseguru bitartekariarekin, aldiz, gehien erabiltzen den hizkuntza gaztelania da.

Beraz, positiboki baloratzen dugu, baina ez diegu aukerarik ixten gaztelaniaz soilik dauden konponbideei.

- **Zergatik ez da erabiltzen espedienteen kudeatzailea?**

Berez ez dago espediente-kudeatzailerik. EKIN izeneko tresna bat dugu, espedienteen buruzko dokumentazioa digitalki artxibatzen duena.

- **Zer tresnaren bidez komunikatzen zarete aseguru bitartekariarekin?**

Telefono eta posta-elektroniko bidez, eta honek espedienteen jarraipena zailtzen du.

CAS

PREGUNTA GENERAL

- **¿Cuál es la finalidad del piloto? ¿Se prevé que después se escale o amplíe a otros departamentos?**

El programa GovTech busca dar con soluciones tecnológicas de proveedores no convencionales (startups, scaleups y pymes tecnológicas) que ya existan en el mercado. En este sentido, el piloto permite probar esa solución existente en un entorno como la administración pública. Se trata de un proceso ágil donde, en 5 meses; debiéramos ser capaces de extraer conclusiones sobre el funcionamiento y encaje de la solución en cada uno de los departamentos y su escalabilidad dentro de la DFB.

Una vez concluido, se evaluará si el piloto se ha desarrollado con éxito y, en tal caso, se valorará contratar la solución de cara a escalarlo dentro de la DFB.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **¿Qué tipo de fórmulas para llegar y comunicaros con la ciudadanía habéis utilizado ya?**

Nuestra principal herramienta hasta ahora ha sido la web oficial del ayuntamiento. Sin embargo, no cuenta con toda la información que consideramos necesaria y no tampoco sigue ningún criterio de priorización.

- **¿Cómo se llevan las redes sociales actualmente?**

Consideramos que la gestión podría haber sido mejor. Hasta ahora en las redes sociales oficiales solamente se exponen proyectos y acciones concretas que estamos desarrollando, pero no tiene esa doble función de interacción con la ciudadanía. Se han convertido en canales de comunicación unidireccionales.

- **¿Qué otros problemas se han identificado?**

En general, tenemos problemas en la gestión del marketing y comunicación del ayuntamiento. En este momento existen opciones e instrumentos que no se utilizan porque la ciudadanía no tiene conocimiento sobre su existencia. A esto se le añade que desde el ayuntamiento tampoco contamos con la capacidad de gestionar los inputs de la ciudadanía que llegan. De hecho, en muchas ocasiones no podemos darles respuesta.

- **Para vosotros, ¿cuál sería el % de éxito en relación a la llegada a la ciudadanía?**

Para el ayuntamiento, alcanzar un ratio de en torno al 30% de la ciudadanía sería un éxito. Esperamos que la soluciones tecnológicas que nos planteen nos puedan brindar la posibilidad de conseguirlo.

- **¿Qué tipo de interacción querráis tener con la ciudadanía?**

Principalmente querríamos tener feedback sobre servicios o acciones específicas que ponemos en marcha para medir el pulso de la ciudadanía y poder extraer conclusiones sobre la gestión que realizamos.

DEPORTES

- **¿Quién es la persona usuaria final de la información recogida?**

Quien explotará los datos y los utilizará para la toma de decisiones estratégicas serán los ayuntamientos donde se implemente el piloto, así como la propia DFB como impulsor del proyecto GovTech.

- **¿En cuántos pumtracks está previsto desarrollar el piloto?**

El planteamiento de la DFB es que se haga en dos pumtracks, pendientes de definir. Probablemente que cuentan con dos tipologías de infraestructuras diferentes, de modo que permita hacer comparativas.

- **¿Se descarta alguna tecnología? (cámaras, móviles, etc.)**

No, no se descarta ninguna tecnología. La startup, scaleup o pyme que presente la propuesta, deberá valorar en alcance, tiempo y recursos del piloto, las fuentes de datos y tecnología que plantean.

- **¿Es necesario que se muestre la información y datos en tiempo real?**

No es necesario en este momento. Se quiere conocer el uso, no para intervenir de forma inmediata en la zona, sino para que el ayuntamiento y la DFB disponga de información para la toma de decisiones y mejora de servicios y gestión de dichas infraestructuras deportivas.

No se descarta que, a futuro, esta información fuera en tiempo real.

PROMOCIÓN ECONÓMICA

- **¿Pueden las startups acceder a los pdf/plantillas que las empresas rellenan para solicitar las ayudas?**

Sí, claro. Desde Promoción Económica se compartirá un ejemplo de pdf/plantilla para que las empresas puedan ver los campos/datos que se recogen y valorar las soluciones que pueden ofrecer.

- **¿Cada cuánto se recibe este tipo de documentos o información por parte de las empresas?**

Durante el ciclo de la convocatoria de ayudas, las empresas tienen que presentar en dos ocasiones la documentación. La primera ocurre cuando éstas inician el proyecto y presentan la solicitud de ayuda y la segunda, cuando el proyecto concluye.

- **¿Nos podéis dar un número aproximado de empresas o solicitudes que recibís?**

A modo orientativo, en el caso de las últimas ayudas, el número de expedientes de empresas que manejamos fue alrededor de 250. Es un número aproximado que puede ayudar a visualizar el volumen de datos que se manejan.

MEDIO AMBIENTE

- **¿Cómo es el área de esparcimiento en que se realizará el piloto?**

El piloto se desarrollará en Akarlanda ya que es un área bastante frecuentada y que tiene numerosos equipamientos (p.ej. merendero, parking, etc.). Esto esperamos que permita a las startups proponer una solución que pueda ajustarse a alguno o varios de estos espacios.

- **¿Qué tipología de datos de uso de Akarlanda queréis recoger?**

Eso dependerá de lo que nos vayan proponiendo las startups, no queremos acotar el reto. El área de Medio Ambiente está abierto a las diferentes propuestas de tipología y fuentes de datos.

- **¿Se ha valorado poner en marcha la reserva de espacios (merenderos, etc.) para gestionar la ocupación?**

A priori, no se está valorando esta alternativa porque 1) supondría limitar el acceso a un espacio/bien público y 2) no va a haber personal de control de dichas reservas. En consecuencia, para gestionar la ocupación, optamos por brindar a la ciudadanía información sobre el uso del espacio y alternativas para que ellas mismas opten por ir a otras áreas menos saturadas.

- **¿Se puede presentar una propuesta entre varias startups?**

Sí, se podría dar esta casuística. Habría que tener en cuenta que el importe se repartiría entre ambas y que previamente debiera existir un acuerdo de colaboración que regule la relación entre ambas.

SEGUROS

- **¿Os habéis planteado implementar un *core* como tienen las corredurías de Seguros?**

Hemos consultado cómo operan otras administraciones para ver si pueden inspirarnos y, por esa vía, no hemos encontrado soluciones / alternativas que se estén implementando en administraciones públicas cercanas.

También hemos consultado a nuestra mediadora por herramientas pero no hemos profundizado mucho en este aspecto porque tenemos una casuística particular como DFB.

Lo que tenemos claro es la necesidad o problemática del área. Por lo tanto, estamos abiertas a recibir diferentes propuestas que puedan ayudarnos en una gestión ordenada, eficiente, coordinada y transparente de las pólizas de seguro.

- **¿El piloto se centra en alguna tipología de póliza en concreto?**

Todavía esta decisión no se ha tomado, ya que está sujeta al alcance de las soluciones que nos propongan. Sin embargo, al tratarse de pólizas de una naturaleza tan variada, lo ideal sería aplicarla a todos aquellos siniestros nuevos que se registren durante la implementación del piloto.

- **¿La solución debería implementarse en euskera y castellano?**

Idealmente sí, ya que hay compañeras y compañeros que nos contactan y dan de alta siniestros en ambos idiomas. Con la mediadora, en cambio, el idioma más utilizado es el castellano.

Por lo tanto, lo valoramos positivamente pero no cerramos opciones a soluciones que estén exclusivamente en castellano.

- **¿Por qué no se usa el gestor de expedientes?**

Realmente no existe un gestor de expedientes como tal. Disponemos de una herramienta llamada EKIN, concebida más como un repositorio digital de la documentación acerca de los expedientes.

- **¿A través de qué herramienta os comunicáis con la mediadora?**

A través de teléfono y correo electrónico, lo que dificulta el seguimiento de los expedientes.