

Reto:

¿Cómo podríamos asegurar que las personas que lleguen a una oficina de Atención Ciudadana realicen su demanda (gestión, tramitación, búsqueda de información...) de manera exitosa?

Sub-retos:

- ¿Cómo podríamos asegurar que las personas que tengan cita y/o se hayan informado previamente **acudan con toda la información y documentación preparada** para resolver su demanda de manera ágil y exitosa?
- ¿Cómo podríamos conseguir que las personas que no tengan cita y/o no se hayan informado previo a acudir a la oficina **encuentren la información que necesitan de manera clara y rápida**?
- ¿Cómo **podríamos optimizar el journey de una persona** que tiene una demanda en los diferentes canales que tiene el servicio de Atención Ciudadana?

Contexto:

Este proyecto surge de la mano de la nueva oficina que se va a abrir en la plaza de San Vicente. Sin embargo, se valorará que la solución pueda ser aplicable a otros puntos de contacto de la ciudadanía con el servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia.

Actualmente, la atención a la ciudadanía se presta por distintos canales:

- **Canal web:** las personas tienen la web de bizkaia.eus como punto de información y la sede electrónica como punto de información y tramitación, desde donde pueden solicitar atención, si así lo necesitan.
- **Canal presencial:** en las oficinas presenciales (la oficina central de Bilbao o las oficinas Gertu que están en algunos municipios de Bizkaia) habiendo obtenido, o no, cita previa en la web de bizkaia.eus, por teléfono o en la misma oficina.
- **Canal telefónico:** por medio del contacto compartido por parte del servicio.

Cuando las personas realizan su demanda de manera telefónica o presencial, es el personal de Atención Ciudadana quien atiende a la ciudadanía. Para ello, el equipo cuenta con una serie de fichas con toda la información sobre el servicio de la que se tiene la duda o de la que quiere realizarse un trámite en cuestión. Sin embargo, en caso de no tener respuesta a alguna de las cuestiones, el personal de Atención Ciudadana contacta con el servicio en cuestión, como una ayuda de segundo nivel. En ocasiones, este contacto puede retrasarse por no dar con la

persona indicada de manera ágil. En todo caso, el servicio de Atención Ciudadana siempre da respuesta a la persona, contactando posteriormente si necesitara más tiempo para resolver su demanda.

Por otro lado, centrándonos en la atención presencial, existen varias casuísticas que pueden suponer una oportunidad de mejora en la atención que se da a la ciudadanía.

En este momento, las personas pueden acudir con o sin cita a las oficinas de Atención Ciudadana. A quienes acuden (con o sin cita) se les redirige desde la entrada, con ayuda del tótem o el personal de seguridad, hacia la ventanilla a la que acudir. Puede suceder, incluso, que acudan a realizar un trámite que no corresponde a la Diputación Foral de Bizkaia, con lo que la persona de seguridad podría derivarte a la oficina de otra administración. En la nueva oficina se contará con un equipo de ordenanzas con el objetivo de llevar a cabo esta acogida. Con este proyecto, quiere darse una solución para que ese triaje se pueda hacer en avance y que no requiera del personal de seguridad u ordenanzas.

Además, quienes sí acuden con cita, no siempre han seleccionado el trámite adecuado a realizar. Esto puede deberse a varios motivos:

- No saber encontrar el trámite en cuestión a realizar por no entender cómo está dividida la Diputación Foral de Bizkaia a nivel administrativa
- Querer hacer un trámite que, por tener una duración de gestión elevada, no pueda realizarse en la fecha deseada. Por lo que se selecciona otro trámite o una gestión genérica de menor duración, para poder coger cita. Aunque luego eso demore la atención del resto de personas.

Todo esto lleva a que el servicio de atención en oficina tenga una carga de trabajo más elevada de la planteada.

Con motivo de la apertura de la nueva oficina quiere darse respuesta a esta problemática, probando nuevas soluciones innovadoras que permitan facilitar a las personas identificar cómo realizar el trámite que desean (requisitos a cumplir, documentación que presentar, representación, canal...), a la par que optimizan y agilizan el trabajo que realiza el servicio de Atención Ciudadana. Mejorando, así, la experiencia de la persona usuaria.

Objetivos:

- Reducir el número de veces que una persona acude a la oficina de información sin la documentación necesaria o con documentación errónea.
- Optimizar los tiempos de atención, consiguiendo asegurar un triaje correcto en los diferentes puntos de contacto del servicio con la ciudadanía.
- Mejorar el flujo de atención presencial para optimizar el tiempo que permanecen en la oficina desde que acuden hasta que su duda queda resuelta.

Requerimientos técnicos generales:

Se valorarán los siguientes requerimientos técnicos:

- **Nivel de madurez tecnológica:** TRL ≥ 7 , solución validada en un entorno operativo real y se encuentra en fase avanzada de desarrollo.
- **Seguridad y privacidad:** La solución deberá cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o, en su defecto, justificar la adopción de medidas equivalentes. Asimismo, deberá garantizar la protección de datos personales, la trazabilidad de las operaciones y la disponibilidad de mecanismos de auditoría que aseguren el control y la integridad de la información.
- **Integración e interoperabilidad:** La solución deberá permitir, cuando sea necesario, la integración con sistemas existentes mediante la exposición y consumo de APIs o servicios web basados en estándares. Asimismo, deberá garantizar la interoperabilidad entre sistemas y datos, asegurando el intercambio eficiente, seguro y consistente de información.
- **Escalabilidad:** La arquitectura deberá ser escalable, permitiendo aumentar capacidad, rendimiento y recursos de forma flexible según las necesidades del servicio, sin afectar a la disponibilidad ni al desempeño del sistema.

- **Accesibilidad:** Cumplimiento de normativa de accesibilidad aplicable al sector público, garantizando que todas las funcionalidades puedan ser utilizadas por personas con discapacidad, y apta para personas con distintos niveles de conocimientos digitales, conforme a los estándares y requisitos legales establecidos.
- **Simplicidad:** Solución ágil, sencilla y poco intrusiva, que no suponga mayor carga adicional para el personal interno.
- **Multilingüe.** Obligatorio en Español y/o Euskera
- La solución deberá ser completamente responsive

Requerimientos técnicos específicos:

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Trazabilidad de la fuente (en caso de arquitecturas RAG).
- Logs que permitan auditoría forense.
- Interacción multimodal con usuario: texto, audio, video.
- Sincronización de estado omnicanal (se debe mantener la persistencia de la sesión del usuario a través de múltiples canales).
- Criterios de priorización configurables sin necesidad de reprogramar.
- Soporte para protocolos de comunicación con periféricos (OPOS/JPOS, web sockets, servicios web, ...)
- Preferencia de integración con sistemas via OpenAPI / REST.
- Capacidad de análisis documental para validación de contenido.

Proceso y fechas clave:

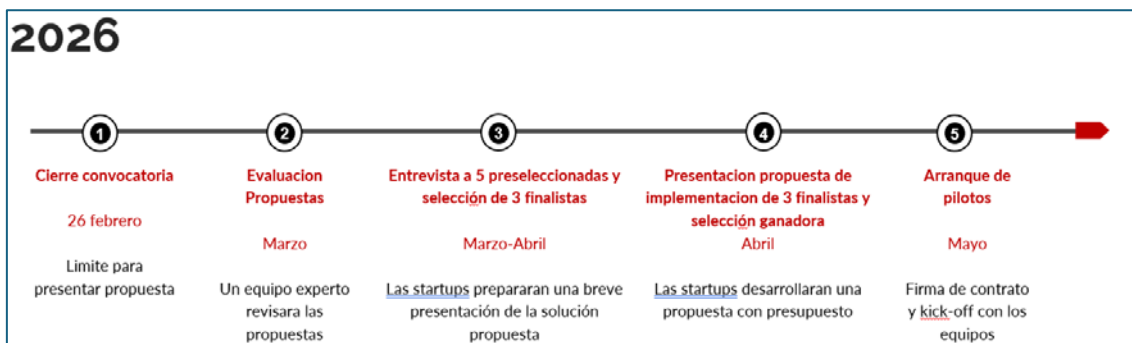
La **fecha límite** para recibir la respuesta a la propuesta es: **26/02/26**.

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 presencial 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 mayo de 2026 y tendrá una duración de entre 5-6 meses:



¿A qué accedes?

1. Posibilidad de realizar un **piloto de 5 a 6 meses**, remunerado con un **máximo de 35.000 euros** mediante la firma de un contrato privado con la corporación [Serikat](#).
2. Acceso a un **Programa de Aceleración by Beaz** de 8 semanas en [B Accelerator Tower](#), donde se dará apoyo sobre las siguientes líneas:
 - a. Capacitación
 - b. Mentoría
 - c. Networking
 - d. Asesoramiento financiero