

LANTIK, S.A.M.P. - BIZKAIA FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA:

BIZKAI UP: canal directo de información de la Diputación Foral de Bizkaia



Valentin Garcia Souto
valentin.garcia@bizkaia.eus
672434965

https://www.lantik.bizkaia.eus/ca_index.asp

-
-  **Actividad:** LANTIK S.A. es una sociedad participada por la Diputación Foral de Bizkaia, que presta servicios al sector público foral en relación con las tecnologías de la información y comunicación, tanto a la Diputación, a distintos organismos autónomos y a los ayuntamientos de Bizkaia.
 -  **Sector:** Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática
 -  **Nº de personas empleadas:** 239
 -  **Localización:** Sabino Arana Etorbidea, 44, 48012 , Bilbao - Bilbo, Bizkaia

¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque es un caso real de innovación tecnológica aplicada a canales de comunicación en el sector público: pone a disposición de la ciudadanía de Bizkaia nuevos servicios públicos y mejora otros existentes, atendiendo a los factores del entorno y adoptando de manera temprana tecnologías emergentes. BIZKAI UP supone un nuevo canal de comunicación que acerca el servicio y las instituciones a la sociedad, de una forma ágil e innovadora.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Lantik, S.A. es una sociedad de carácter unipersonal, participada exclusivamente por la Diputación Foral de Bizkaia, que fue constituida en el año 1981 con la finalidad de proveer a la Institución foral, a los organismos e instituciones que dependen de la misma y a los ayuntamientos de Bizkaia de sistemas de información, encargándose, igualmente, de la explotación de los mismos y de la prestación de todo tipo de servicios anexos.

Cuando se decreta el estado de alarma en marzo del 2020, y el consiguiente confinamiento general para toda la sociedad, sucede también para las personas que residen en residencias de la red foral. La situación fue especialmente dolorosa en este ámbito, por la virulencia del virus en las personas de más alta edad. La alta mortalidad en ese segmento, y el miedo, impedía que las familias tuvieran información detallada, veraz, sobre el estado de las personas y de su afección en las residencias del territorio.

Adicionalmente, la pandemia afectaba a otros sectores económicos, y las políticas y servicios públicos forales se tenían que dar a conocer mediante una fuente primaria fiable y eficaz. La DFB entendió que necesitaba habilitar una herramienta de manera cercana, de bolsillo, que permitiera establecer esa relación de confianza para mantenerla informada en tiempo real.

Para ello, la Diputación Foral de Bizkaia, a través de la app BIZKAI UP, pone a disposición de la ciudadanía una nueva oferta de servicios públicos, a la vez que mejora otros ya existentes, adaptándose al contexto de crisis sanitaria y respondiendo con rapidez mediante la integración de diferentes funcionalidades en una misma herramienta tecnológica. Estamos ante un novedoso canal de comunicación que permite al usuario disponer de un canal de noticias por áreas de interés, funcionalidades de realidad aumentada para la medición de distancia de seguridad (elemento pionero), un "Chatbot" oral novedoso en euskara/castellano, teléfonos de contacto y ayuda de la DFB, información muy completa de las playas en tiempo real, con posibilidad de suscripción y notificación, agenda cultural, gestión de cita previa para atención presencial, plataforma de pagos de las administraciones públicas vascas, videollamada para atención ciudadana, entre otros.

El logro principal es haber obtenido una aplicación disponible para su uso desde plataformas genéricas como Andorid e iOS de forma rápida, ágil y sencilla, capaz de dar respuesta al reto inmediato de afrontar los primeros meses de la pandemia. Asimismo, la iniciativa ha obtenido reconocimiento en foros empresariales como el IBM Cloud Forum, y en medios de comunicación como televisión (TVE1 y Tele5) y radio y prensa.

Antecedentes

La Diputación Foral de Bizkaia cuenta con ciertas apps de funcionalidad vertical y desea organizarlas y enriquecerlas alrededor de un nuevo canal que le permita prestar nuevos y novedosos servicios públicos. El contexto de pandemia global y las condiciones de confinamiento general de la población tienen su impacto en la prestación de servicios públicos de la red foral, que requiere de una solución urgente para dar respuesta a esta situación.

Reto

La pandemia pone sobre la mesa la necesidad de disponer con inmediatez de un canal de comunicación directa con la ciudadanía, que ofrezca información veraz de forma ágil y fácilmente consumible, con nuevas funcionalidades y servicios que aprovechen las oportunidades de las tecnologías emergentes; unido a la necesidad de desarrollo en un tiempo record, para paliar los inconvenientes derivados del Estado de Alarma y el impacto de la COVID19, especialmente en el ámbito de los cuidados sociosanitarios y en sectores económicos vulnerables.

Acciones

- 13 marzo de 2020 se decreta el estado de alarma con el consiguiente confinamiento general. El día 22 de marzo la DFB encarga a LANTIK hacer lo necesario para realizar una herramienta tecnológica de comunicación.
- LANTIK propone una app para dispositivos móviles (Android e iOS), para que los usuarios pudieran estar informadas respecto a temas de interés, acción social, economía etc. Además de mitigar la imposibilidad de atención presencial.
- Desde que se pudo retomar la atención presencial, surgió otra necesidad: la de evitar colas y aglomeraciones: se introduce en la app un elemento de gestión automatizada de las colas y el aseguramiento de la distancia de seguridad:
 - o La app utiliza Realidad Aumentada, que permitiera dibujar circunferencias con el dispositivo en el centro, alertando mediante un código

semafórico sobre la distancia de seguridad. BIZKAI UP es la primera app que consiguió lanzar este elemento, útil para las playas, para el supermercado, para el transporte público etc.

- La app se publica el 5 de abril.
- En verano 2020, se incluye la funcionalidad para permitir en tiempo real el estado de las 18 playas del territorio permitiendo al ciudadano suscribirse en la playa de su interés.
- Los trabajos de desarrollo se realizaron bajo el marco extreme agile: se juntó la tecnología de la DBF, utilizando conocimiento de grandes empresas del sector para el desarrollo general de la app, permitiendo disponer de capacidades añadidas.

Resultados obtenidos

- App BizkaiUp disponible para su descarga en las “stores” de Android e iOS en el plazo deseado y con el alcance previamente estipulado.
- Tercera app de noticias más descargada durante una semana en el mercado ibérico de Apple, por detrás de Twitter y delante de Reddit.
- Interesante adopción, uso y valoración del servicio por parte de la ciudadanía de Bizkaia.
- Reflejo en el Telediario de TVE1 y en Telecinco, además de en seis programas de distintos radios y de ser caso de éxito en el plenario del congreso cloud de IBM.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Bienes físicos, Software.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

Valentin Garcia Souto (Jefe de Innovación y Proyección Exterior)

“La necesidad pura y dura debido a una urgencia, totalmente atípica, fue lo que disparó el proyecto de innovación, de forma acelerada: tuvimos que pasar por todas las fases en poco tiempo y lo hicimos todo en el marco organizacional extrem agile.”

Javier Vicente (técnico del área Innovación y Proyección Exterior)

“Una de las claves ha sido la extracción de valor a nivel organización y personal, todas las entidades y personas que participamos obtuvimos un beneficio en aprendizaje y experimenta positiva.”

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★★★★

Colaboración e hibridación: ★★★★★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★★★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★★★★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★★★★