



Entorno digital unificado para mejorar los servicios y la comunicación con la ciudadanía

Gobierno de Navarra

El Gobierno de Navarra, el órgano encargado de establecer la política general y dirigir la administración de la Comunidad Foral, ha actualizado todo su entorno digital con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en la prestación de servicios y mejorar la comunicación con el ciudadano. El Gobierno de Navarra cuenta con más de 25.000 empleados y da servicio a más de 600.000 ciudadanos.

Los portales online son una herramienta clave para informar a los ciudadanos sobre las acciones previstas por el Gobierno de Navarra así como los planes, las estrategias y la gestión presupuestaria que están englobados en ellas, entre otros aspectos. Por otro lado, su misión es proporcionar información rigurosa y contextualizada del territorio de Navarra incluyendo su población, servicios y oportunidades de negocio.

El reto

La plataforma de portales de Navarra estaba soportada sobre una infraestructura tecnológica obsoleta y sin mantenimiento por parte del propietario de la licencia. Ese fue el origen para el cambio de plataforma.

Además, *“aprovechando el cambio buscamos, por un lado, optimizar el entorno de trabajo y la operativa digital, dando mayor autonomía al usuario interno para la creación y gestión de contenidos y portales”*, detalla **Itziar Berrospe, Directora de Servicio de Avance Digital de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra**. El otro objetivo era convertir los portales en un canal de comunicación e interacción clave entre la ciudadanía, profesionales, empresas y la administración pública de Navarra con una experiencia e imagen institucional unificada y cohesionada para los usuarios.

Así pues, el reto principal fue centralizar la gestión y los contenidos de los portales departamentales y de áreas del Gobierno de Navarra y desarrollarlos sobre una única plataforma. *“Confiamos en Ricoh para esta implantación por su amplio expertise en este tipo de proyectos, su enfoque innovador y personalizado y su soporte tecnológico integral”*, destaca **Itziar Berrospe, Directora de Servicio de Avance Digital de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra**.



La solución

Ricoh ha impulsado la estrategia digital de la Comunidad Foral con el desarrollo y mantenimiento de los portales Memoria de Hacienda, Paz y Convivencia, Espacios Naturales, Empleo y Salud, Consejo de Navarra, Boletín Oficial de Navarra, Oficina Virtual, y Navarra.es.

El desarrollo de la plataforma de gestión de webs institucionales se ha basado en la tecnología Liferay Digital Experience Platform (DXP). *“Liferay es una plataforma de portales y experiencias digitales con grandes capacidades de compartición de contenidos, componentes y herramientas para la creación de sites bajo una misma plataforma y permite una permanente evolución, con lo que se alinea con las necesidades del Gobierno de Navarra”*, explica **Javier García-Calvo, Service Manager Application Services Delivery Ricoh Spain IT Services**.

La plataforma de gestión de webs institucionales basada en la tecnología Liferay DXP y desarrollada por Ricoh permite una gestión completa de entornos digitales incluyendo sus contenidos, servicios participativos y de integración, con un enfoque multisite, multicanal, multidioma y de economía de escala, gracias a componentes reutilizables que incluye.

Además, la plataforma permite la segmentación con respecto a la seguridad y el acceso a la gestión de sites para cada área sobre la misma plataforma, y la posibilidad de creación de portales transversales e integración con aplicaciones y sistemas corporativos del Gobierno.

“Gracias a esta nueva plataforma hemos conseguido potenciar y mejorar considerablemente aspectos como el acceso seguro a toda la información relevante para el ciudadano y la experiencia del usuario”, añade **Anna Vázquez, directora de Digital Solutions and Services Delivery Ricoh España y Portugal**.

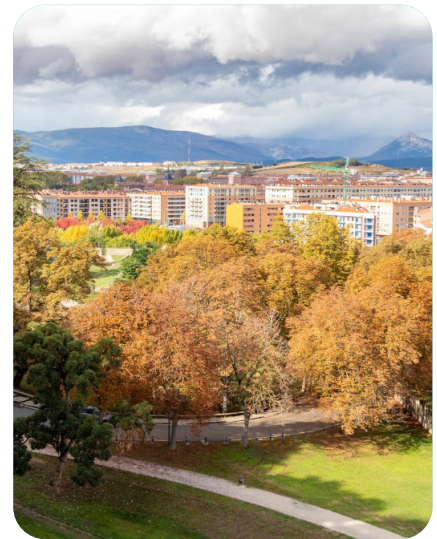
Características de la solución

- Plataforma de portales basada en Liferay DXP.
- Gestión y publicación de contenidos, servicios participativos, servicios de integración, etc.
- Internacionalización de los contenidos en español y euskera.
- Economía de escala.
- Catálogo de componentes “homologados”.
- Seguridad de acceso y gestión de contenidos para cada área sobre su plataforma de portales.
- Creación de portales transversales.
- Buscador centralizado e indexado de toda la información corporativa.
- Integración con aplicaciones corporativas.
- Accesibilidad, UX, analítica avanzada.
- Posicionamiento SEO.
- Formación avanzada y servicios de consultoría.



“La centralización de los portales era imprescindible para la digitalización, la transparencia y la simplificación del acceso a la información del Gobierno de Navarra”

Itziar Berrospe
Directora de Servicio de Avance Digital de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra



“Gracias a la nueva plataforma hemos mejorado mucho aspectos como el acceso seguro a toda la información relevante para el ciudadano y la experiencia del usuario”

Anna Vázquez,
Directora de Digital Solutions and Services Delivery Ricoh España y Portugal.

Portales del Gobierno de Navarra: canal digital de comunicación con la ciudadanía

Memoria de Hacienda Tributaria 2017

Portal de nueva creación cuyo objetivo es dar a conocer la organización y la actividad de la Hacienda Tributaria de Navarra (HTN).

- Buscador de contenidos out-of-the-box.
- **Facilidad de navegación.**
- Recopilación de documentación.
- Impresión a PDF.
- Diseño **responsive** de fácil lectura desde aplicaciones móviles.

[Visita memoria hacienda 2017](#)

IMPUESTOS CONVENIDOS	Gestiona y recauda	Capacidad normativa Navarra propia diferente a la Estatal
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	✓ (1)	✓
Impuesto sobre el Patrimonio	✓	✓
Impuesto sobre Sociedades	✓	✓
Impuesto sobre la Renta de no Residentes	✓	✓
Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	✓	✓
Impuesto sobre el Valor de la Producción de la Energía Eléctrica	✓	✓
Impuesto sobre la producción de combustible nuclear gastado y residuos radiactivos	✓	✓
Impuesto sobre el almacenamiento de combustible nuclear gastado y residuos radiactivos	✓	✓
Impuesto sobre los depósitos en las entidades de crédito	✓	✓
Impuesto sobre el Valor Añadido	✓ (2)	✓
Impuesto sobre la cerveza	✓ (2)	✓
Impuesto sobre el vino y bebidas fermentadas	✓ (2)	✓

Paz y Convivencia

Portal que facilita la consulta de las acciones llevadas a cabo por la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos.

- **Calendario**
- **Agenda** para la gestión de eventos, jornadas, cursos, charlas, etc.
- Contenidos categorizados para facilitar el acceso a la información.
- Buscador
- **Consulta de RSS** de Navarra.es
- Acceso a redes sociales, Vimeo, Youtube, etc.
- **Integración con Facebook.**
- Banners de actos promocionales.

[Visita Paz y convivencia](#)

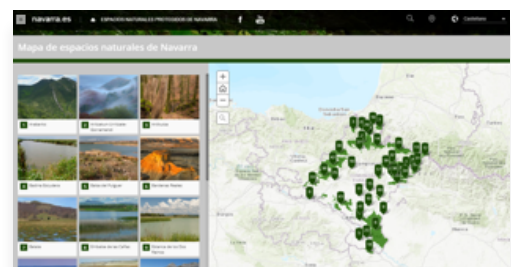


Espacios naturales

Amplia descripción de los diferentes tipos y espacios naturales protegidos de Navarra, con su ubicación en el mapa y multitud de videos, fotografías de gran calidad, datos geográficos y documentación asociada.

- Contenidos categorizados.
- **Buscador de espacios naturales:** ríos, montañas, humedales, estepas, etc.
- Información detallada de cada espacio, documentación, datos geográficos, videos, galería fotográfica.
- Integración con **posicionamiento en mapa** proporcionado por el gobierno de Navarra.
- Diseño innovador y dinámico.
- Desarrollo de **carga de recursos multimedia de forma progresiva** para agilizar el rendimiento de la web.

[Visita Espacios Naturales](#)



Caso de éxito: Gobierno de Navarra

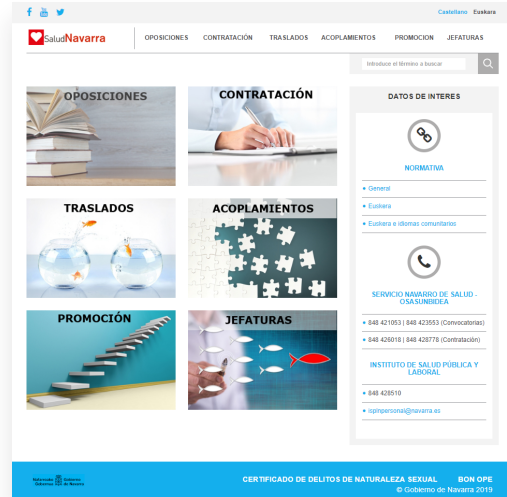
Empleo y salud

Portal para la gestión de la información relacionada con el empleo en el sector sanitario, información de concursos, oposiciones, traslados, etc.

Dentro del portal Empleo y Salud, destaca el desarrollo de la [Oficina Virtual](#) del Gobierno de Navarra, un espacio para atender a toda la ciudadanía desde casa como si se tratara a una ventanilla de información de la administración. Su objetivo es evitar desplazamientos innecesarios, incrementar la agilidad en la tramitación, favorecer la igualdad de oportunidades de acceso a la Administración, fomentar la conciliación y, en definitiva, un paso más para llegar a una administración 100% digital.

- Gestión de la información para el acceso al empleo público del sector salud: estado de las diferentes concursos y oposiciones.
- Gestión de **contenidos categorizados** por especialidad (sanitario y no sanitaria).
- **Buscador avanzado** por tipo de especialidad, estado de la convocatoria y categoría sanitario o no sanitario.
- Integración y enlaces con portales de Navarra para la gestión de inscripciones, consulta de resultados y listas.
- Gestión de **avisos y noticias** por tipo de contenidos.
- **Almacenamiento** de documentación y normativa.
- Información de contacto.

[Visita Empleo y salud](#)



Navarra.es

Mantenimiento y evolución del buscador de noticias y convocatorias, la sala de prensa y la gestión de boletines, perteneciente a la web institucional del Gobierno de Navarra.

- **Re-categorización de contenidos** procedentes del sistema anterior.
- Componente para la **generación de RSS** para las noticias por tema.
- Mantenimiento y modificación de la **gestión de boletines informativos**: suscripción para la recepción de emails con las noticias o convocatorias del día.
- Exportación a PFD de los detalles de noticias y convocatorias.

[Visita navarra.es](#)

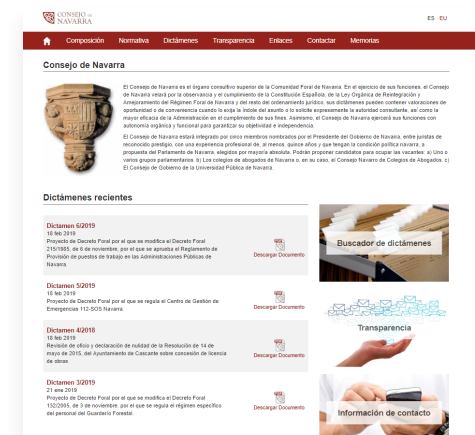


Consejo de Navarra

Recopila y almacena los dictámenes publicados por el órgano consultivo superior de la Comunidad Foral de Navarra, permite la búsqueda de documentos e incluye un formulario de contacto.

- **Importación de los dictámenes** existentes en el actual sistema a la nueva web en Liferay DXF.
- **Almacenamiento de los documentos** que contienen los dictámenes categorizados por materia, procedencia, ley, año, etc.
- **Buscador avanzado de dictámenes** por fecha, materia, ley, procedencia y texto libre dentro del contenido de los documentos.
- Dictámenes recientes: mostrar los últimos dictámenes publicados
- **Formulario de contacto**: envío de e-mail con las sugerencias de los usuarios al Consejo de Navarra.

[Visita Consejo de Navarra](#)

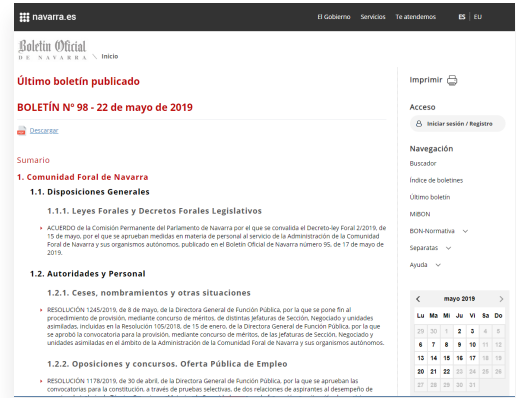


Boletín Oficial de Navarra

Permite a los usuarios registrarse para recibir notificaciones a partir de sus búsquedas guardadas.

- **Integración con los servicios web** proporcionados por el gobierno de Navarra para la consulta de la información relativa a los boletines y anuncios.
- **Consulta de boletines y detalles de anuncios con urls amigables** (anuncio/-/detalleanuncio/2019/87/0).
- **Buscador avanzado** basado en los servicios web proporcionados por el Gobierno de Navarra.
- Buscadores y listados por años, meses, etc.
- **Calendario** para acceder a los boletines del día y marcar los boletines extraordinarios.
- Gestión de documentación y contenidos como separatas, contenidos de ayuda, normativa, etc.
- Descarga de PDFs
- **Almacenamiento y gestión en la base de datos** de Liferay de alertas y favoritos.
- Gestión de usuarios externos y corporativos: proceso de registro, darse de baja, cambio de contraseña, etc.
- Integración con LDAP
- Proceso de importación de contenidos de los usuarios del sistema anterior si lo desean.
- Mis favoritos: guardar anuncios como favoritos para consultarlos más fácilmente.
- Mis alertas: definir una nueva alerta, eliminarla, consultarla, etc.
- **E-mail con alertas diarias**

[Visita Boletín Oficial de Navarra](#)



El resultado

Este proyecto supone un paso más hacia la sociedad digital y la administración electrónica, manteniendo la cercanía de la atención presencial y fomentando la transformación digital de Navarra. Tal como explica **Itziar Berrospe, Directora de Servicio de Avance Digital de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra**: "El objetivo de todos estos portales es que sean un canal de comunicación e interacción clave entre la ciudadanía, profesionales, empresas y la administración pública de Navarra. Por tanto, la centralización de su gestión y los contenidos era un paso imprescindible dentro de su evolución y alineación con los procesos de digitalización, transparencia y simplificación emprendidos por el Gobierno para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios que se ponen a disposición de ciudadanos, empresas y de las propias administraciones públicas".

Además, gracias a la implantación de Liferay DXP se ha mejorado la experiencia de usuario, tanto interno, de los empleados de la Administración Pública, como externo, de los ciudadanos.

A nivel interno, se ha agilizado el entorno de trabajo y la operativa digital, con una mayor autonomía del usuario en la creación y la gestión de contenidos y portales.

A nivel externo, se ha facilitado el acceso online a los trámites, servicios e informaciones prestadas o generadas por la Administración Foral, y una comunicación más fluida y proactiva con la ciudadanía para atender sus demandas y fomentar así aún más la innovación y mejora continua de los servicios públicos y los procesos dentro de la administración pública.