

# **Administración de la Comunidad Foral de Navarra**

- **Prestadora de servicios**
- **Organización orientada al ciudadano**
- **Responder a las políticas públicas**
- **Motor de la Sociedad**

# **Hemos aprendido**

- **Conocer necesidades del ciudadano**
- **Integrar los sistemas de información**
- **Apoyarse en entidades colaboradoras**
- **Necesidad de una unidad responsable de la función Organización y Sistemas de Información**
- **Ventajas de concentrar los contenidos de las Web.**

# **Reflexión sobre la situación actual**

- **Inicativas de la sociedad de la información**
- **Modelo agotado**
- **Plan de modernización**
- **Planificación /medir/ retorno de inversión**
- **Navarra desde la sociedad de la información**
- **Percepción del ciudadano**

# **Modelo Futuro**

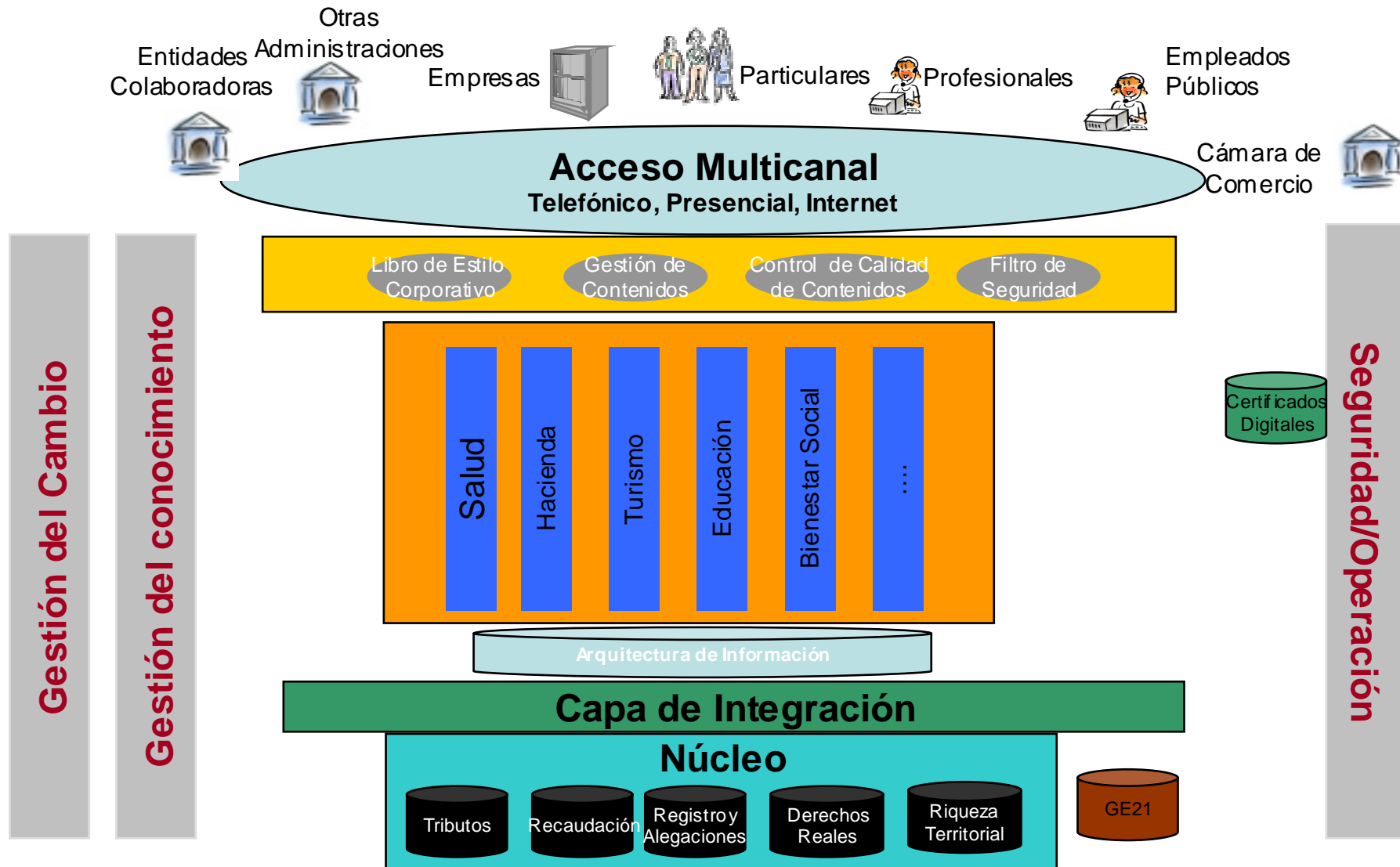
- **Fijar políticas y planes estratégicos. Control prestación servicios públicos**
- **Sector privado/eficiencia y valor añadido**
- **Nuevos canales**
- **Se organiza internamente para facilitar orientación al ciudadano.**
- **Integración de los servicios públicos prestados**
- **Integración con los servicios de otras administraciones y con los servicios privados**

# **Modernización y atención al ciudadano**

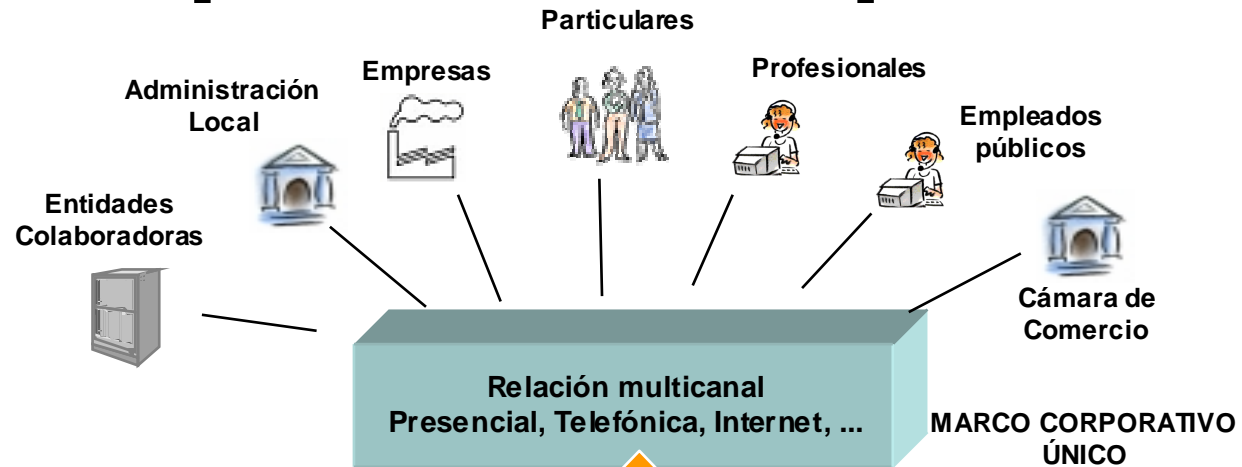
- **Organización**

- **Objetivo final el ciudadano, pero también empleado público y entidad colaboradora.**
- **Evolucionar la Administración tradicional.**
- **El ciudadano accede de la forma más adecuada a su situación y a sus particularidades. No necesita ser un experto conocedor del funcionamiento interno.**

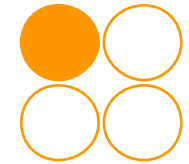
# Arquitectura Tipo



# Arquitectura Tipo



# La Atención al Ciudadano y el Portal como eje de modernización



**DGOSI**

**Reflexión estratégica**

**Normativa**

**Evolución Organizativa**

**Oficina de Gestión de Proyectos**

**Estrategia**

**Plan de Modernización**

**Arquitectura Tipo**

**Arquitecturas**

**Organizacional**

**Informacional**

**Tecnológica**

**Infraestructuras**

**Ejes de modernización**

**Portal Navarra**

**Atención al ciudadano**

**Gestión del Cambio**

**Gestión del Conocimiento**

**Seguridad**

**Calidad**

**Áreas de modernización**

		GE'21	
		SITNA	
Hacienda	Presidencia	Justicia	Industria



# **Modernización y atención al ciudadano**

- **Objetivos**

- **El ciudadano obtiene servicios de valor añadido de forma igualitaria, personalizado a sus necesidades.**
- **Motor de la evolución de la Comunidad**

# **Modernización y atención al ciudadano**

- **Iniciativas vertebradoras**
  - **Identificar características: quiénes son, que necesitan y segmentación**
  - **Sistemas de medición calidad / percepción del ciudadano**
  - **Cultura ciudadano como usuario legitimado para obtener servicios de valor añadido (no barra libre)**

# **Modernización y atención al ciudadano**

- **Iniciativas vertebradoras**
  - **Desarrollar procedimientos de personalización**
  - **Sistemas de seguridad**
  - **Compromisos de nivel de servicio en base a indicadores**
  - **Desarrollar infraestructuras de comunicaciones**

# **Modernización y atención al ciudadano**

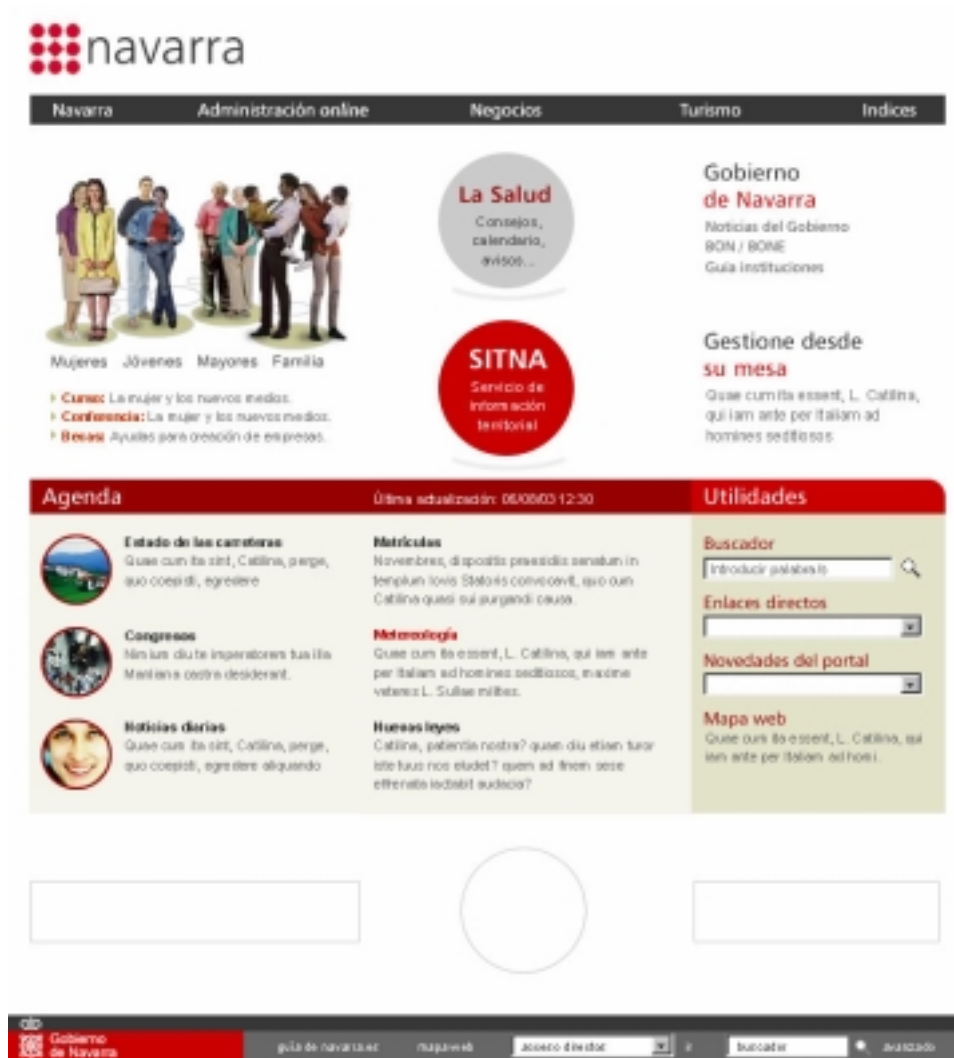
- **Iniciativas vertebradoras**
  - **Garantizar universalidad y equidad y sencillo acceso**
  - **Sistemas de información corporativos.**
  - **Normativa única**
  - **Modelos de gestión con entidades colaboradoras**

# Proyecto portal al ciudadano

## *Fases*

- *Primera fase: desarrollo infraestructura y organización del portal, se prioriza la parte informacional, la imagen corporativa y el lanzamiento del Portal de Navarra.*
- *Segunda fase: Se empiezan a incorporar servicios con visión integradora y se da respuesta corporativa al segmento empresa principalmente desde economía, Hacienda e Industria, durante el 2002.*
- *Tercera fase: Cohesión planes estratégicos con políticas públicas. Diseño con visión corporativa. Se identifican y priorizan servicios corporativos, se responde en base a episodios de vida.*

# Prototipo



Logo del portal de Navarra

Barra de navegación superior: común a todo portal generalista y con posible variación de apartados.

Espacio central de comunicación: una matriz con distintas posibilidades de composición y crecimiento (segmentación, etapas vida, contenidos prioritarios...)

Utilidades: Agenda, Última hora, Buscador, accesos directos

Espacio promocional.

Barra inferior A partir de la home, permitirá la navegación global (home, guía on line, mapa web, buscador, accesos directos)

# Contenidos de la Página inicial



Navarra	Administración online	Negocios	Turismo	Indices
Presentación	Servicios online	Economía en Navarra	Todo Turismo	Alfabético
Así es Navarra	Ayudas y subvenciones	Creación y promoción de empresas	Nuestra Comunidad	Temático
Instituciones	Becas	Recursos Humanos	Moverse por Navarra	Mapa Web
272 municipios	Empleo público	Fiscalidad	Actividades	Buscador
	Contrataciones	I+D+I	Patrimonio	gobierno
	Buscador		Índices	



Mujeres Jóvenes

- ▶ **Curso:** La mujer y los nuevos medios
- ▶ **Conferencia:** La mujer y los nuevos medios
- ▶ **Becas:** Ayudas para creación de empresas

Deporte  
 Web de la juventud  
 Jóvenes y salud  
 Sexualidad para jóvenes

Guía instituciones

Gestione desde  
 su mesa

Quae cum ita essent, L. Catilina,  
 qui iam ante per Italiam ad  
 homines seditiosos

# Primera fase del portal

- ***1. Se ha definido la norma web, que supone un marco de referencia dónde se integra entre otras cosas la experiencia del usuario, la tipología de páginas, la segmentación de audiencias, etc..***
- ***2. Se ha proyectado la imagen institucional, utilizando como símbolos la marca de Navarra, presente en todo el portal, unificando y proyectando la imagen institucional.***
- ***3. El gobierno de Navarra está presente en el portal como promotor del mismo.***
- ***4. Se ha establecido la estructuración de contenidos con una nueva orientación al ciudadano, y donde se contemplan diversas rutas alternativas. Se contempla el trasvase de todos los contenidos del actual portal a la nueva estructura.***
- ***5. El modelo de navegación se ha potenciado resultando mucho más homogéneo y sencillo.***
- ***6. Se ha definido la línea editorial como la base de la comunicación con el ciudadano. Se ha buscado la claridad y la eficiencia e intentando encontrar y desarrollar diferentes lenguajes según al nivel que nos dirijamos.***



# Primera fase del portal

- ***7. Se ha intentado la personalización, estableciendo aquellas comunidades de interés, que se agrupan en función de criterios sociales, económicos y geográficos. Esta segmentación de audiencias la iremos perfeccionando conforme conozcamos mejor a los ciudadanos y veamos su respuesta.***
- ***8. Conformamos un catálogo unificado de servicios, destacando las becas, ayudas, contrataciones y convocatorias.***
- ***9. Se ha desarrollado un prototipo de portal en base a las mejores experiencias actuales y algunas aportaciones nuestras.***
- ***10. Se ha realizado un diseño organizacional dónde se establecen nuevos perfiles y procedimientos de incorporación de contenidos y servicios al portal.***
- ***11. Se está completando una norma jurídica que regule la incorporación de los departamentos al portal.***

# Primera fase del portal

- ***12. Se ha desarrollado la plataforma base actual.***
- ***13. Se han elegido las primeras herramientas.***
- ***14. Se ha fijado el nivel de servicio a prestar a los usuarios y el soporte que precisa.***
- ***15. Se ha desarrollado la plataforma tentativa futura.***

# Estado Actual

Gestión de Contenidos y Búsqueda

Edición y  
Publicación

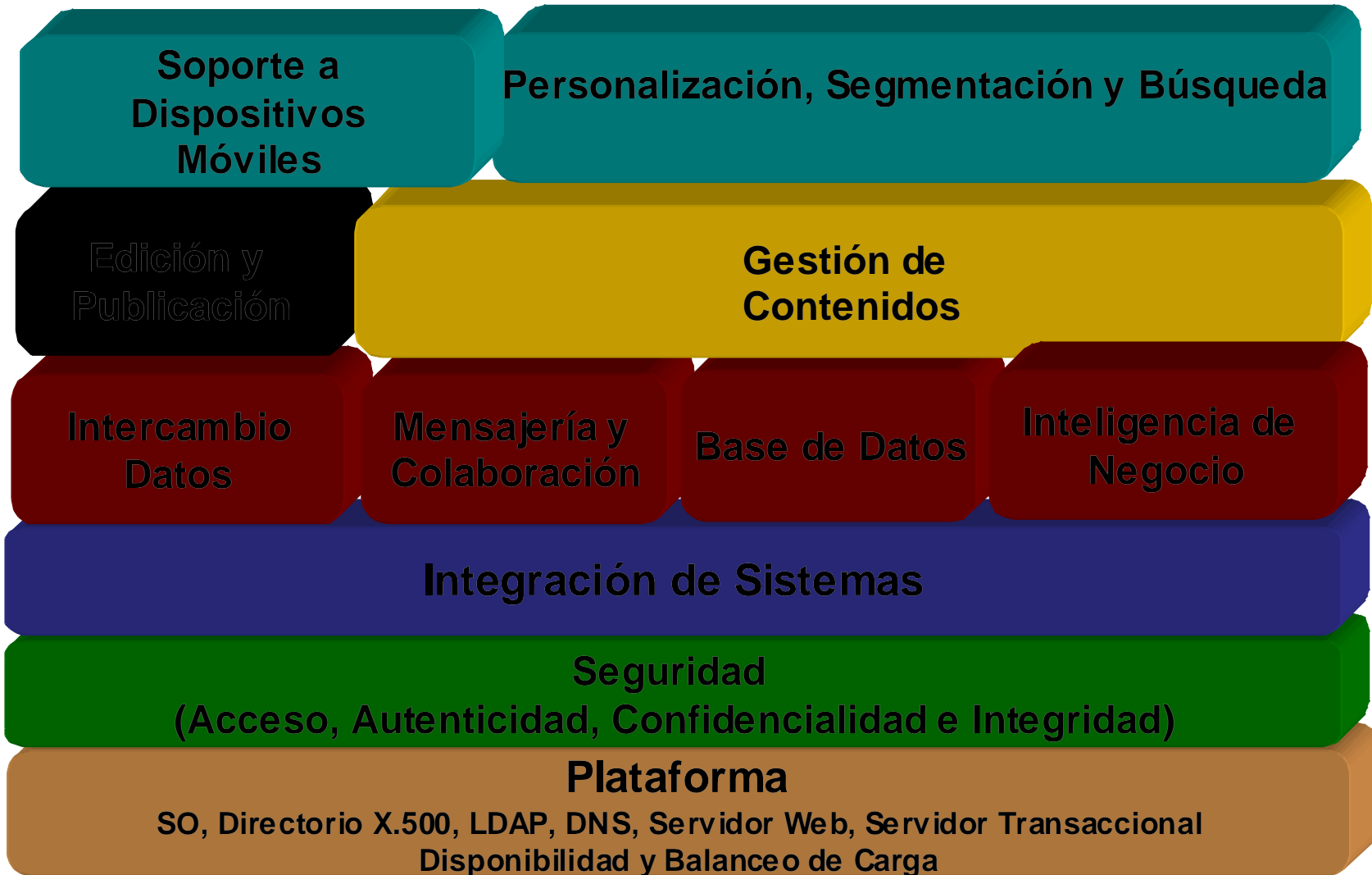
Flujos de Aprobación de Gestión de  
Contenidos

Seguridad  
(Acceso, Autenticidad, Confidencialidad e Integridad)

**Plataforma**

SO, Directorio X.500, LDAP, DNS, Servidor Web, Servidor Transaccional  
Disponibilidad y Balanceo de Carga

# Estado Futuro



# Plataforma Tecnológica

- ***Edición de Contenido***
  - Microsoft FrontPage
- ***Gestión de Contenido***
  - Microsoft Content Management Server
- ***Búsqueda***
  - Microsoft SharePoint Portal Server
- ***Plataforma***
  - Windows 2000 Advanced Server

# Conclusiones

- **Modernización**
- **Atención al ciudadano**
- **Iniciativas Sociedad de la Información y del Conocimiento**
- **Portal /segmentación/personalización**
- **Imágen única**
- **Medir**