



# Liferay Digital Experience Platform

El ciudadano en el centro  
de la estrategia digital

## El ciudadano en el centro de la estrategia digital

La tecnología permite que el Gobierno y el ciudadano estén cada vez más cerca, especialmente en el mundo en línea. Por lo tanto, hay una serie de preocupaciones que surgen para proporcionar un mejor servicio a los usuarios públicos e internos, además de la operación de los sistemas dentro de las instituciones. En la actualidad, menos de la mitad de las agencias federales y estatales, y menos del 25% de los municipios tienen portales responsivos.<sup>1</sup> ¿Cómo ofrecer una mejor experiencia a los ciudadanos cada vez más conectados, de una manera práctica y rápida?

Los servicios digitales son una forma de mostrar que las agencias públicas pueden proporcionar un servicio de calidad; y al mismo tiempo la apertura de caminos para futuras interacciones con los ciudadanos. Sólo 46% de agencias federales y 26% de las estatales ofrecen horarios para realización de consultas, tratamientos y servicios a través de sitios web, por ejemplo.<sup>2</sup> La presencia en línea debe llevar a la gente de todos los servicios e informaciones disponibles en este entorno.

### Construir confianza a través de la transformación digital



## Proporcionar Servicios que Cultivan las Relaciones con el Ciudadano para Futuras Interacciones

Un informe de 18F<sup>3</sup> muestra la dificultad que las personas tienen para confiar en los servicios públicos digitales, debido a cuestiones de privacidad, falta de transparencia, gran cantidad de información desorganizada, procesos de aplicación inconsistentes entre las agencias o experiencias anteriores negativas.

Al cumplir con estos requisitos, el sector público tiene la oportunidad de recuperar la confianza que se ha perdido en los últimos años debido a procesos confusos, información aislada e interacciones frustrantes con los servicios del gobierno. Para el Gobierno, la transformación digital va más allá de la digitalización de los procesos burocráticos. Esto significa repensar sus estrategias y metas para ganar la confianza de su público objetivo: el ciudadano.

1 <http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/indicadores>

2 <http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/indicadores>

3 [https://labs.usa.gov/files/FFD\\_ResearchReport.pdf](https://labs.usa.gov/files/FFD_ResearchReport.pdf)

# Las Ganancias para la Población y el Gobierno

El uso de una Plataforma de Experiencia Digital permite la creación de un centro de información y servicios dirigidos a los ciudadanos. Uno de los beneficios que se espera es mejorar la comunicación entre las instituciones, creando la percepción de un gobierno unificado. Una estrategia digital correcta permite:



Aumento de la productividad y la reutilización tecnológica.



Creación de experiencias móviles, web y todos los canales de comunicación.



Reducción de costos con la implementación de preguntas frecuentes y servicios automatizados.



Menor necesidad de personas y estructuras físicas para realizar las tareas más automáticas.



Aumento de la calidad y la velocidad de revelar información importante al público.

## Liferay

Liferay es una compañía global, con 20 oficinas en todo el mundo y presencia en más de 40 países a través de su ecosistema de socios. La empresa fue incluida en Forrester Vendor Landscape: Digital Experience Portals y reconocida como líder en el Cuadrante Mágico de Gartner® de portales horizontales desde 2010.

Liferay Digital Experience Platform (DXP) le ofrece a las empresas una visualización completa de su audiencia, lo que permite la gestión y creación de experiencias digitales personalizadas en dispositivos móviles, escritorios o cualquier otro punto de contacto de su compañía. Liferay DXP también permite realizar un seguimiento del recorrido del cliente, mientras define la base de la transformación digital de su negocio. Las estrategias orientadas al cliente ya no son un elemento diferencial. Son la fuerza motriz detrás de la transformación digital de las empresas exitosas.

## Casos de éxito en la América Latina y el Mundo



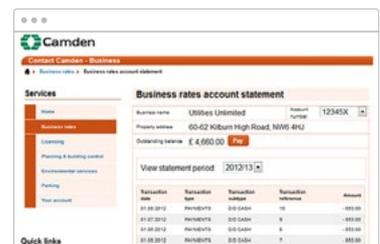
### PREVIRED

El equipo de Marketing necesitaba de autonomía para agilizar la comunicación con los clientes en el sitio web.



### IDEAM

La facilidad y flexibilidad de Liferay permitió la estandarización de todos sus procesos y el manejo de sus 8 portales, aumentando en 30% el tráfico del sitio web.



### CAMDEN

Ahorro de más de 1 millón £ mediante la adopción de Liferay, proporcionando un portal dirigido a nivel corporativo y para los ciudadanos.

Más informaciones sobre cómo estas y otras instituciones gubernamentales utilizan Liferay en [www.liferay.com/es/resources](http://www.liferay.com/es/resources)

