

# La Plataforma Completa para Soluciones Digitales en la Administración Pública



## Principios rectores

**1** Orientación al ciudadano

**2** Servicios públicos digitales eficientes, seguros, personalizados y fiables

**3** Impulso a la transformación digital interna

**4** Gobierno abierto y transparente

**5** Entornos digitales líquidos, Reutilización y Sostenibilidad

## Cómo las afronta Liferay



Modelo de atención a la ciudadanía personalizado, accesible y usable



Espacios y herramientas colaborativas



Servicios de Infraestructura Cloud



Integridad, seguridad y control de los datos y la información



Democratización del acceso a las tecnologías emergentes



Integración e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones

## Soluciones a medida para la Administración Pública

### CRM del ciudadano

Transforma la relación digital con la ciudadanía y las empresas poniendo especial foco en la personalización, accesibilidad y facilidad de uso de tus portales. Apuesta por una plataforma que permita al ciudadano relacionarse contigo de manera digital, inteligente y escalable, tanto para recibir información como para realizar trámites administrativos.

### Intranets modernas

Mejora la productividad de los empleados públicos mediante la implantación de una Intranet moderna, habilitando la utilización de herramientas colaborativas, foros y canales de comunicación interna, así como elementos de retención del conocimiento, allanando el camino hacia el desarrollo de una plataforma más eficiente, usable y escalable.

## Accesibilidad

Nuestra propuesta de accesibilidad para la administración pública incluye una plataforma web accesible según los estándares de WCAG 2.1, herramientas como un editor de texto accesible y soporte para lectores de pantalla, teclado, contraste adecuado e imágenes accesibles. Esto nos convierte en una de las plataformas líderes para alcanzar los requisitos legales de accesibilidad como LGDPCD, la LPACAP y el Reglamento (UE) 2016/2102, asegurando servicios accesibles para todos los ciudadanos.

## Inteligencia Artificial

Liferay ofrece soluciones de Inteligencia Artificial para la Administración Pública a través de su Plataforma de Experiencias Digitales (DXP), permitiendo mejorar la experiencia ciudadana, automatizar procesos y predecir tendencias. Con Liferay AI, Bots y Analytics, se facilita el desarrollo de modelos personalizados, chatbots y análisis visual de datos.

## Liferay en la Administración Pública



**+80%**

de las Comunidades Autónomas utilizan la plataforma Liferay

**+20**

años de experiencia

**+290**

clientes públicos a nivel mundial





# Casos de éxito



## JUNTA DE EXTREMADURA

### Desafíos

La Junta de Extremadura emprendió un proyecto de transformación digital para simplificar la interacción de los ciudadanos con la Administración, adoptando la plataforma Liferay DXP. Sin embargo, este proceso enfrentó desafíos clave que requerían soluciones estratégicas:

- **Homogeneizar la imagen en internet de la Administración** – Unificar la presencia online para ofrecer una experiencia coherente y reconocible a los ciudadanos.
- **Estructurar e integrar todo el catálogo de servicios para el acceso desde un único punto** - Organizar y conectar todos los servicios disponibles para facilitar el acceso y la navegación.
- **Experiencia omnicanal unificada y personalizada** - Proporcionar una experiencia coherente y fluida en todos los canales ofreciendo un mayor grado de personalización adaptado a las necesidades y perfiles específicos de los usuarios.

### Resultados:

- **Alto crecimiento en el número de visitas** - Más de 700.000 visitas en dos meses, lo que indica un aumento significativo en la interacción con el portal.
- **Eliminación de duplicidades administrativas** - Mejora en la eficiencia interna al eliminar redundancias y simplificar procesos.
- **Portal resolutivo, moderno y funcional** - Ofrece asesoramiento y ayuda a los usuarios para realizar trámites de manera efectiva, promoviendo un mayor flujo de conexión y compromiso, mejorando la atención al ciudadano.



GOVERN  
ILLES  
BALEARS

### Desafíos

Desde la Consellería de Salud y Consumo del Gobierno de Islas Baleares se requería una tecnología flexible y adaptable que pudiera responder a las necesidades específicas del proyecto y ofrecer una experiencia digital intuitiva y efectiva para los usuarios.

- **Información y colaboración** – Proporcionar a ciudadanos, empresas y otras instituciones la información necesaria para colaborar en temas de salud, incluyendo la posibilidad de realizar autoevaluaciones y recibir recomendaciones personalizadas.
- **Personalización y omnicanalidad** - Garantizar la personalización de contenidos y mensajes, adaptados a cada sitio web, y asegurar que la plataforma fuera accesible desde cualquier dispositivo o lugar físico, manteniendo la coherencia en la información en todos los canales de interacción.
- **Integración de herramientas digitales** - Estructurar un amplio conjunto de herramientas digitales, recursos y servicios interactivos en un nuevo portal multisite con un potente gestor de contenidos, asegurando su integración y evolución conforme a las necesidades cambiantes.

### Resultados:

- **Empoderamiento ciudadano en salud** - La plataforma EINA Salut ha permitido realizar una amplia variedad de gestiones y trámites relacionados con la salud, así como interactuar con otros ciudadanos, centros, instituciones o redes comunitarias.
- **Plataforma digital innovadora** - EINA Salut ofrece herramientas integradas y recursos que actúan como palanca para motivar el cambio en los hábitos de salud de la población balear, impulsando rutinas de vida más saludables.
- **Optimización de recursos y alcance** - El proyecto ha permitido potenciar los recursos y optimizar la tecnología de experiencias digitales, aumentando el alcance y la difusión de información crítica para toda la sociedad, como es la salud. EINA Salut ha facilitado el intercambio de información entre ciudadanos, asociaciones y empresas.