



BIKO

Nombre de la empresa: BIKO

Sector: Informática y Multimedia

Ubicación: Polígono Industrial Mutilva Baja, Calle E, nº5-1ºC, 31192, Mutilva Baja, Navarra

Nº de empleados: 71

Fecha de creación: 2006

Persona de contacto: Juan Narro Ríos

BIKO es una empresa que ha surgido de la fusión de dos empresas navarras, **New Media Publishing** y **SPI**, con el objetivo de aprovechar los 15 años de experiencia acumulada, conocimiento y vocación de estas dos sociedades para aportar más valor y un mejor servicio a sus clientes.

New Media Publishing dentro de su trayectoria empresarial ha desarrollado numerosos proyectos tecnológicos, entre los que destaca la solución aporta a Viviendas de Navarra S.A.

Viviendas de Navarra S.A. es una sociedad Pública creada por el Gobierno de Navarra para la rehabilitación y promoción de viviendas de protección oficial y cuantas actividades complementarias, accesorias y auxiliares sean precisas a tal fin en todo el territorio de la Comunidad Foral Navarra.

VINSA en el ejercicio habitual de su actividad se encontraba con que en el procedimiento completo de adjudicación de Viviendas de Protección Oficial se producían grandes colas, esperas interminables, desorganización en el acceso a la documentación o en los trámites a seguir, confusión entre los usuarios, enfados, etc.

Ante esta problemática se pusieron en contacto con New Media Publishing solicitándoles una solución tecnológica, que permitiese dar respuesta a la demanda que realizaba la Sociedad Navarra a las Instituciones publicas.

New Media Publishing propuso a VINSA la siguiente solución:

Desarrollo de un portal WEB de servicios que contiene, por un lado, la descripción corporativa de VINSA, con toda la información acerca de la institución, servicios, actualidad, etc. Y por otro lado el acceso a todos los trámites asociados a las distintas campañas que VINSA va realizando.

Con la puesta en marcha de este proyecto los ciudadanos pueden consultar información sobre las campañas de viviendas que se pongan en marcha a través de esta sociedad pública, descargar documentación sobre estas, acceder a los criterios y baremos que sirven para adjudicarlas, descargar y cumplimentar electrónicamente las solicitudes, pedir cita previa para evitar colas a la hora de entregar la documentación solicitada y consultar los resultados de las adjudicaciones.

El objetivo perseguido era la minimización de la polémica que tradicionalmente ha generado este tipo de adjudicaciones en la sociedad Navarra mediante:

- La simplificación del proceso de solicitud por parte del usuario.
- Evitar colas en fechas señaladas
- Facilitar la comunicación de resultados.



En Enero de 2005 se lanzó la adjudicación de 1000 viviendas de Protección Oficial. La tramitación de las mismas se realizó a través de la solución aportada por New Media Publishing a VINSa. Como indicadores de esa campaña se pueden señalar los siguientes:

- 1.- Peticiones de cita previa totales: 12.054
- 2.- Visitas: 33.186
- 4.- Páginas vistas: 1.108.342
- 5.- Media de páginas vistas por visita: 30.68
- 6.- Descargas de solicitud: 41.540

Tras la implantación de dicha solución los resultados que se han alcanzado son:

- 1.- Hasta la fecha, las campañas que se han realizado han funcionado con absoluta normalidad.
- 2.- Se han producido muy pocas consultas relacionadas con el funcionamiento del portal, navegación, etc. Lo que demuestra la sencillez de su manejo.
- 3.- La tensión social y en los medios de comunicación respecto a la adjudicación de viviendas de protección oficial casi ha desaparecido.

Como claves de la consecución de estos resultados se destacan las siguientes:

- Definición muy clara de los objetivos, calendarios y necesidades
- Orientación al usuario: Gran capacidad de organización de los contenidos y planteamiento que facilita la navegación por el portal y localización de contenidos. Diseño muy sencillo y fácil de utilizar.
- Infraestructura bien dimensionada y aplicaciones optimizadas: Sistema de cita previa y descarga de documentación de gran sencillez y ligereza, lo que ha permitido mantener disponible el servicio de forma permanente para todos los usuarios que han accedido.
- Probada habilidad para adelantarse a posibles situaciones críticas.
- Gran entendimiento entre la dirección de VINSa y NewMedia a la hora de entender las necesidades, la relevancia del proyecto y su posterior ejecución.
- Seguimiento permanente del proyecto y su evolución a lo largo de los periodos críticos de campañas.
- Planteamiento de mejora continua tanto en el proyecto como en la mecánica de trabajo a partir de la experiencia adquirida.

Dentro del trabajo realizado por NewMedia al proyecto desarrollado con VINSa hay que destacar las siguientes aportaciones:

- Visión estratégica de apoyo que ha ayudado a la definición del portal y su mejora constante.
- Análisis funcional, diseño, desarrollo del proyecto completo; mantenimiento a lo largo del último año.
- Participación de un equipo profesional multidisciplinar: analistas, diseñadores y técnicos.
- Incorporación de tecnología propia para la gestión de los contenidos, la puesta en marcha del sistema de cita previa y otras aplicaciones de uso interno.
- Soporte permanente tanto en aspectos técnicos como de contenidos.



- Asesoría a la hora de tomar decisiones acerca de la infraestructura necesaria, elección de ISP, etc.

Como aspectos innovadores de la solución desarrollada destacan los siguientes:

- Un uso inteligente de las Nuevas Tecnologías para solucionar un problema con una connotación social importante.
- Infraestructura tecnológica preparada para dar un servicio a las diferentes campañas que vayan surgiendo en el futuro.
- Nuevas tecnologías como base del éxito social-mediático del servicio público al ciudadano.

La empresa cliente, VINSÁ, destaca los siguientes resultados derivados de la implantación de la solución propuesta por NewMedia: " el resultado ha sido totalmente satisfactorio, ya que se han cumplido los principales objetivos que Viviendas de Navarra, S.A ha planteado a New Media Publishing, como son la elaboración de una página Web para dar a conocer el producto y los servicios que esta empresa ofrece y fundamentalmente porque se ha conseguido solucionar el problema de las campañas de solicitudes de viviendas protegidas, dando absoluta transparencia al proceso de información, requisitos y procedimiento para participar en las mismas, puntuaciones de solicitudes (baremo) y publicaciones de listas de adjudicatarios de vivienda, todo ello cumplimentado con la ayuda de una agenda elaborada expresamente para concertar citas previas y así los solicitantes no tengan que esperar para entregar la documentación requerida."