



# El Gobierno Vasco avanza hacia la e-Administración

**Begoña Gutiérrez Lizarralde**, Directora de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco explica a Boletic cómo el modelo adoptado se centra en la presencia en Internet, la tramitación de expedientes y la atención al ciudadano, para lograr una Administración orientada al usuario, integrada, eficiente y de calidad.



A través de EJIE, la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno de esta Comunidad Autónoma ha desarrollado una iniciativa tecnológica que supone el paso decisivo para la construcción de la e-Administración en el ámbito de Euskadi. El proyecto nace en respuesta al Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) 2003-2005 elaborado por el Gobierno Vasco y pretende facilitar el acercamiento de la Administración General de la Comunidad Autónoma al ciudadano y a las empresas, facilitando nuevos canales y nuevas formas de interacción entre la Administración y la sociedad.

El Plan contempla la definición de un modelo multicanal de relación entre el ciudadano y la

Administración, donde se integran las vías presenciales y telefónicas, así como la implantación generalizada de Internet como red de servicios globales, todo ello estructurado de forma homogénea, transparente y eficiente de cara al ciudadano.

El proyecto se sustenta en un marco conceptual y normativo consistente en un modelo de Administración electrónica que requiere el desarrollo de una infraestructura dirigida a tres ámbitos: el que se refiere al modelo de presencia en Internet, el de la tramitación de expedientes y, finalmente, la atención al ciudadano.

En el primer caso, en relación a la presencia en Internet, se ha establecido un marco mediante el que el Gobierno Vasco pone sus recursos a disposición de los ciudadanos y empresas a través de Internet.

En el segundo ámbito se establece cómo el ciudadano y las empresas interactúan en la tramitación de sus expedientes con la Administración y cómo se gestionan éstos internamente, definiendo el marco normativo para los registros telemáticos y la utilización de firma electrónica.

En lo relativo al modelo de atención al ciudadano, era necesario establecer la forma en la que la Administración se comunica con todos los ciudadanos y empresas, soportando atención multicanal, registros, reclamaciones o sugerencias.

## La situación de partida

Hasta este momento las interacciones en el portal de servicios eran heterogéneas y dependientes del Organismo que las prestaba, careciendo de un criterio unificado. Así, cada departamen-



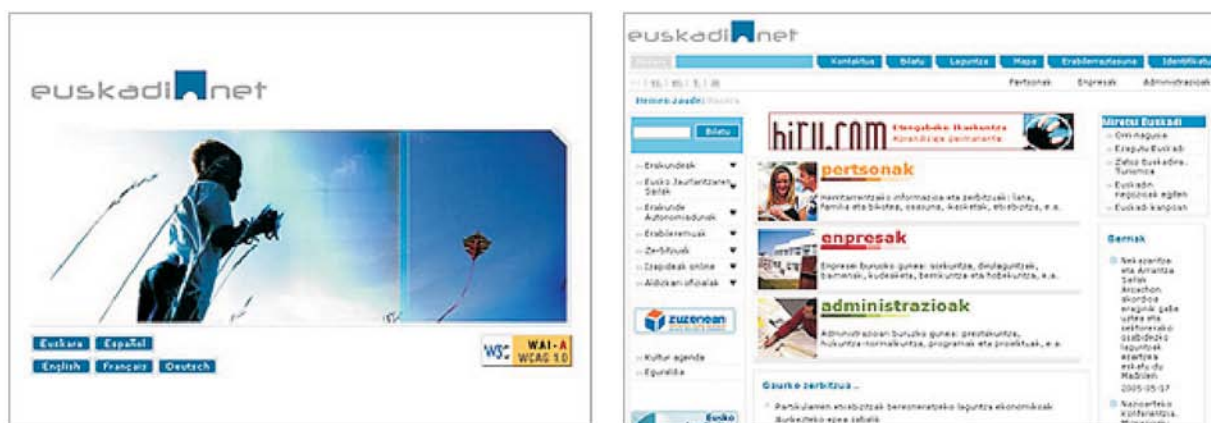


FIGURA 1. Páginas de inicio del portal [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)



El Plan contempla la definición de un modelo multicanal de relación entre el ciudadano y la Administración, donde se integran las vías presenciales y telefónicas

to del Ejecutivo vasco potenciaba en el canal Internet los temas de su interés ofreciendo procesos de teletramitación sobre aplicaciones aisladas, lo que suponía estrategias dispares y duplicación de esfuerzos. El Gobierno Vasco ha desarrollado una nueva arquitectura de integración de sistemas con la que se facilitará el intercambio de información y servicios, reduciendo al mismo tiempo los costes y unificando los formatos y criterios de comunicación.

La nueva infraestructura ha sido diseñada para desarrollar una sociedad de la información y el conocimiento, que proporcione a la comunidad empresarial vasca, a los ciudadanos y a la Administración Pública un portal común, [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net), desde el que sea posible solicitar documentos oficiales, evaluar la situación de los expedientes, poder recibir notificaciones, realizar pagos, aportar documentación o solicitar información de instituciones oficiales entre otros servicios, todos ellos enfocados a facilitar la gestión común de información entre los distintos orga-

nismos y la tramitación multicanal de los servicios públicos ofertados a los usuarios.

Esto se ha logrado con la creación de una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), que cumple una de las principales razones de ser de los organismos de Gobierno: el servicio eficiente al conjunto de la ciudadanía y al tejido empresarial.

El objetivo concreto era proporcionar una interfaz unificada y compacta, ya no sólo en cuanto a la visión exterior que se desea dar de Euskadi, sino también de cara a proveer servicios orientados a sus ciudadanos y empresas.

Los principales requisitos que el ejecutivo demandaba a la futura solución tecnológica eran múltiples, pero pueden resumirse en seis puntos: un mínimo acoplamiento entre sistemas, una arquitectura de integración de sistemas y datos, la reutilización de servicios y equipamientos, la posibilidad de definir procesos de negocio flexibles, inmunidad ante cambios tecnológicos y una clara vocación multiplataforma.





**FIGURA 2. Detalle del esquema de una arquitectura interoperable**

Para alcanzar estos objetivos el Gobierno Vasco ha propiciado un giro importante en su arquitectura de sistemas, donde se ha primado la reducción de costes global derivada de la construcción y la potenciación de módulos comunes reutilizables y expuestos como servicios consumibles. Se ha trabajado en la definición de la Administración Electrónica desde una línea estratégica corporativa, buscando una coherencia sintáctica y semántica entre sistemas colaboradores para ofrecer una imagen y funcionamiento homogéneo del sistema.

Todo ello con el objetivo final de disponer de una Administración Electrónica orientada al ciudadano, interconectada, integrada, eficiente y de calidad, no sólo para los usuarios sino también para los encargados de prestar el servicio público.

#### **Una nueva arquitectura orientada a servicios (SOA)**

Este nuevo planteamiento, basado en una arquitectura orientada a servicios, permite que la información pueda ser intercambiada entre los diferentes sistemas departamentales y crear un

módulo de cooperación que facilita la comunicación entre los distintos organismos de la Administración Vasca, la Administración Central y otras organizaciones, como escuelas de negocio, registros mercantiles, notarios y cámaras de comercio, a la vez que dispone de la flexibilidad para integrar las aplicaciones de trabajo con el portal de Internet.

El Gobierno Vasco ha diseñado y construido una infraestructura tecnológica que permite el desarrollo de los servicios básicos garantizando el procesamiento de reglas, el enrutado y conversión de mensajes, y el correcto flujo de los procesos definidos. También permite el seguimiento de la entrega de documentos y la utilización de firmas digitales, permitiendo crear un paquete de servicios *online* y validación de terceras partes.

#### **Beneficios del proyecto de e-Administración del Gobierno Vasco**

##### **1.- Para ciudadanos y empresas**

- Punto de encuentro único con la Administración
- Mayor número de canales de acceso
- Todas las ventajas derivadas del canal Internet (accesibilidad, facilidad,



El objetivo final es disponer de una Administración Electrónica orientada al ciudadano, interconectada, integrada, eficiente y de calidad





El Gobierno Vasco ha diseñado y construido una infraestructura tecnológica que permite el desarrollo de los servicios básicos garantizando el procesamiento de reglas, el enrutado y conversión de mensajes, y el correcto flujo de los procesos definidos

rapidez)

- Simplificación de los procesos de tramitación

## 2.- Para tramitadores y departamentos del Gobierno Vasco

- Rapidez de implantación de procedimientos

- Sistema homogéneo de tramitación de expedientes

- *Workflows* de tramitación flexibles

## 3.- Para Gestores Web

- Estandarización de los portales web del Gobierno Vasco

- Rapidez de implantación de nuevos subportales e iniciativas web

- Facilidades de publicación de contenidos y catalogaciones más completas

### La visión de Futuro: Hacia una arquitectura interoperable

Con esta nueva arquitectura se implanta, en definitiva, una plataforma centrada en la integración de los sistemas existentes y en la potenciación de los servicios transversales compartidos, con el objetivo de reducir el intercambio de información entre sistemas departamentales y crear módulos de colaboración entre las Administraciones vascas, las del Estado y otras entidades como colegios profesionales o cámaras de comercio.

Se trata así de completar un modelo global de infraestructura de Administración Electrónica, estableciendo acuerdos de colaboración con otras Administraciones y entidades para obtener información oportuna para cada trámite o proceso de negocio y evitar que el ciudadano o empresa vuelva a aportar información ya entregada en la misma o en otra Administración, disponiendo además de una infraestructura que permita la interconexión de las Administraciones entre sí.

Interoperabilidad es la habilidad de un sistema o proceso para utilizar la información y/o funcionalidad de otro sistema o proceso para adherirse a un estándar común.

Una "arquitectura interoperable" se

forma en base a un rango de especificaciones técnicas, sistemas, estándares, guías y políticas que se complementan, todas ellas bajo el sustento de cinco capas interrelacionadas y dependientes que definen sus propios principios clave:

**\*Contacto estructurado con el cliente y soporte:** Facilita al ciudadano el acceso homogéneo pero multicanal a los servicios ofrecidos por las Administraciones públicas.

**\* Marco organizativo:** Estableciendo premisas de racionalización, simplificación y ámbito normativo compartido de procedimientos interadministrativos orientados al cliente (ciudadanos y empresas) primero y a la Administración después.

**\*Marco semántico:** El significado exacto de la información intercambiada es comprensible por cualquier persona (ciudadano, empresa o funcionario) o aplicación que reciba el dato. Se establece en definitiva un vocabulario común interadministrativo.

**\*Marco técnico:** En los aspectos puramente técnicos se deben acordar los principios, estándares, políticas de seguridad y guías que habiliten el mecanismo común de transferencia de datos, el desarrollo de metadatos estándar y la utilización de un lenguaje común.

**\*Gestión:** Gestionar las cuatro capas anteriores con el fin añadido de potenciar y difundir los acuerdos que gobernarán la interoperabilidad entre las Administraciones públicas.

El objetivo de la interoperabilidad es en definitiva proporcionar un servicio de soporte estándar, consistente y eficiente, que ofrezca al ciudadano múltiples canales de acceso entre los distintos puntos de contacto definidos para las interacciones con los servicios ofrecidos. Se evitan así las complejidades de la Administración pública, facilitando el acceso del usuario a los servicios y mejorando, a través de la innovación y el desarrollo tecnológico, las relaciones entre Administración y administrados. 