

Caso de Usuario

## Gobierno Vasco

El Gobierno Vasco avanza hacia la e-Administración

### Solución:

Plataforma e-Government

### Productos:

BEA WebLogic Server 8.1

BEA WebLogic Integration

### Sector:

Gobierno

### País:

España

### Introducción al cliente

Euskadi es una región europea en el norte de la península ibérica, con una superficie de 7.234 km<sup>2</sup> y una población de más de 2.100.000 habitantes. El Gobierno autónomo Vasco considera como una de sus prioridades la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, para lo cual desarrolla programas de potenciación y acceso tecnológico para la Sociedad, y de modernización de la propia Administración. Cuenta para ello, entre otros, con la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE, que ejecuta los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información, acorde a las directrices y objetivos definidos por el Gobierno Vasco. (Albergue de Sistemas de Información, desarrollo de infraestructuras, consultorías y soporte técnico, desarrollo de proyectos y sistemas... [www.ejie.es](http://www.ejie.es)).

### Desafío de negocio

Tanto el ciudadano como las empresas estaban limitados en el uso de los servicios ofrecidos por la Administración General del País Vasco por medio de Internet. Las interacciones en el portal de servicios no eran homogéneas, sino dependientes del Organismo que las prestaba. Además, cada departamento 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.

### Solución

A través de EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco), la Comunidad Autónoma ha utilizado BEA WebLogic Server 8.1 como servidor de aplicaciones en una nueva arquitectura de integración de sistemas apoyada en el concepto de e-Government. El proyecto proporciona una interfaz unificada y compacta que facilita a empresas y a los más de dos millones de ciudadanos vascos nuevos canales y nuevas vías de interacción

con el Gobierno. La arquitectura también facilita el intercambio de información y servicios y la colaboración eficaz entre los distintos departamentos (13 en total) de la Administración Vasca.

## Resultados

Se ha conseguido crear una arquitectura tecnológica orientada a servicios (SOA) que soporta la interacción con el conjunto de la ciudadanía y con el tejido empresarial.

Además, se ha evitado que los departamentos inicien acciones unilaterales y parciales para el desarrollo de la administración digital. A través de la nueva plataforma tecnológica la Administración Vasca aspira a alcanzar una significativa reducción de costes globales derivados de la construcción y potenciación de módulos comunes. El Gobierno Vasco es consciente de que el desarrollo de los sistemas de información durante los próximos años requiere de un modelo centrado en la integración de los sistemas ya existentes y la potenciación de los servicios transversales compartidos.

*“BEA comparte plenamente en su filosofía de producto e implantación el concepto de orientación a servicios que tan importante era para nosotros”, afirma Agustín Elizegi, Director General de EJIE.*

## El reto en los procesos de negocio

Hasta el momento en que se toma la decisión del cambio, la casi totalidad de las iniciativas Internet que partían de la Administración General del País Vasco se canalizaban a través de los portales [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net), una web institucional orientada básicamente a dar a conocer Euskadi, y [www.ej-gv.net](http://www.ej-gv.net), que pretendía facilitar a sus ciudadanos y empresas el acceso a los servicios proporcionados por la Administración. El problema que se planteaba era que tanto el ciudadano como las empresas estaban desorientados a la hora de acudir a la Administración General del País Vasco por medio de Internet.

Además, las interacciones en el portal de servicios no eran homogéneas sino dependientes del organismo que las prestaba. Esto implicaba que cada departamento del Ejecutivo Vasco potenciaba en el canal Internet los temas de su interés proporcionando procesos de teletramitación sobre aplicaciones aisladas, algo que claramente suponía estrategias dispares y duplicación de esfuerzos.

El objetivo concreto a alcanzar mediante la nueva arquitectura de sistemas 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. También era muy importante unificar y coordinar esfuerzos internamente para disponer de una infraestructura básica de tramitación de expedientes.

El motor del cambio hacia la nueva arquitectura de sistemas fue la estrategia definida dentro del PIT (Plan de Informática y Telecomunicaciones) 2003-2005. El proyecto se

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

En el primer caso se trata de establecer un marco mediante el que el Gobierno Vasco ponga sus recursos a disposición de los ciudadanos y empresas a través de Internet. En el segundo 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 registros telemáticos y utilización de firma electrónica.

*BEA cubría las necesidades de EJIE de manera más satisfactoria que sus competidores, pero los elementos clave que propiciaron la decisión fueron, según Álvarez, "el hecho de que WebLogic Server 8.1 dispusiera de un entorno de desarrollo de infraestructuras sencillo y amigable y, sobre todo, sus capacidades de uso, configuración y flexibilidad".*

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 para soportar atención multicanal, registros, reclamaciones o sugerencias.

A partir de la definición conceptual y normativa que hace la Oficina para la Modernización de la Administración, aparecen las herramientas y tecnologías definidas por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones y la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE). De esta manera se conforma el plano tecnológico, cuyo objetivo es crear una nueva arquitectura de integración de sistemas que permita reducir costes y facilite el intercambio de información y servicios y, por tanto, la colaboración eficaz entre los distintos departamentos (13 en total) del Gobierno Vasco, así como con Organismos Autónomos y diversos Entes y Sociedades Públicas.

### La solución tecnológica

El proyecto acometido por EJIE es la iniciativa tecnológica más importante que el Gobierno Vasco ha desarrollado de cara al ciudadano y supone un cambio en la función de comunicación del ejecutivo hacia los habitantes de la comunidad autónoma vasca. La misión es crear la infraestructura que soporta la interacción del ciudadano con su Gobierno a través de Internet. El proyecto es evolutivo, en ningún caso implica partir de cero y la línea estratégica del nuevo plan de informática deja claro que se trata de una continuidad del plan anterior. No deja nada atrás, sino que intenta aprovechar lo que ya existía y mira al futuro con nuevos objetivos: acercamiento al ciudadano e integración de todos los departamentos bajo una infraestructura común.

El primer procedimiento ha sido crear el modelo y la infraestructura y a partir de ahí se generarán las aplicaciones que sustenten los servicios y que garanticen al Gobierno Vasco que las normas se cumplen porque los procesos se cumplen.

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

*“Se trataba, por tanto, de dar forma a una arquitectura tecnológica orientada a servicios (SOA) que soportase una de las principales razones de ser de los organismos de Gobierno: el servicio al conjunto de la ciudadanía y al tejido empresarial”, explica Agustín Elizegi, Director General de EJIE. En este contexto, el papel que ha jugado BEA Systems ha sido muy destacado. “BEA comparte plenamente en su filosofía de producto e implantación el concepto de orientación a servicios que tan importante era para nosotros”, continúa el Director General de EJIE.*

*“El producto de BEA es una solución muy flexible, configurable y sencilla de utilizar, lo que permite cubrir su horizonte de uso y disminuir la curva de aprendizaje”, continúa Juan Pedro Álvarez.*

La nueva plataforma aúna una visión tecnológica innovadora: servidores Intel sobre sistema operativo Linux contra una base de datos Oracle. De la parte de BEA Systems, WebLogic Server 8.1 y Weblogic Integration son las soluciones que la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE) eligió como servidor de aplicaciones y herramienta de integración, respectivamente. *“WebLogic Server era para nosotros el servidor de aplicaciones homologado. Era la vía de la garantía y la confianza. Ya lo conocíamos y, además de haber demostrado ser un producto robusto y estable, tenemos mucha experiencia con él. De hecho, el Gobierno Vasco fue el primer cliente español en adquirir una licencia de WebLogic, la versión 3, cuando ni siquiera BEA tenía presencia directa en España”, explica Juan Pedro Álvarez, Director de Proyectos de EJIE.*

El Gobierno Vasco tiene un volumen de unas 200 aplicaciones grandes. De ellas 20 son sistemáticas y las otras 180 se han creado por criterios de oportunidad. La posibilidad de incorporarlas o extraerlas de la infraestructura es muy importante y eso es posible gracias a WebLogic Server 8.1. En este sentido, BEA cubría las necesidades de EJIE de manera más satisfactoria que sus competidores, pero los elementos clave que propiciaron la decisión fueron, según Álvarez, *“el hecho de que WebLogic Server 8.1 disponga de un entorno de desarrollo de infraestructuras sencillo y amigable y, sobre todo, sus capacidades de uso, configuración y flexibilidad”.*

El proyecto se apoya en cuatro áreas: integración, presencia en Internet, tramitación telemática y atención al ciudadano, coordinadas todas ellas desde una oficina técnica. Desde el punto de vista de la integración, WebLogic Integration 8.1 ha sido clave en la exposición de servicios básicos de tramitación electrónica y en otros futuros servicios de uso común. *“WebLogic Integration es la herramienta de integración de todos los sistemas. En el Gobierno Vasco lo estamos utilizando para garantizar el cumplimiento de normas y de procesos y para la aportación de documentos y de firma electrónica. Esos procesos se exponen como servicios y las aplicaciones llaman a esos servicios. Son procesos de negocio que garantizan la normativa”.*

Asimismo, WebLogic Integration 8.1 le sirve a EJIE para acometer el proceso de orquestación de servicios y para crear el conjunto de servicios de teletramitación y de validación de terceros. El enrutado y transformación de mensajes, así como el procesamiento de reglas, son otras de las funciones básicas que WebLogic Integration ha ayudado a poner en marcha. *“El producto de BEA es una solución muy flexible, configurable y sencilla de utilizar, lo que permite cubrir su horizonte de uso y disminuir la curva de aprendizaje”, continúa Juan Pedro Álvarez.*

En lo referente a la presencia en Internet, EJIE, bajo las directrices del Gobierno Vasco, ha creado un portal único con sub-portales departamentales y temáticos que visualiza

los contenidos y expone los servicios proporcionados por la Administración. Dicho portal da cabida a un sistema de catalogación de contenidos basado en la asignación de etiquetas disponibles que facilitan las búsquedas y la navegación. Por otra parte, un gestor de contenidos único permite desacoplar la producción del propio contenido y el portal o portales en los que se visualiza.

En el capítulo de la tramitación telemática, el Gobierno Vasco necesita crear el catálogo y generador de procedimientos telemáticos; el motor de tramitación; el repositorio de documentos electrónicos; el registro de expedientes electrónicos; el cliente de tramitación y el frontal de validación de terceros. A partir de aquí se generarán los servicios de tramitación: firma digital, registro, validación, certificación y pagos, aplicaciones que soportará BEA WebLogic Server 8.1 para toda la infraestructura tecnológica del Gobierno Vasco. Como colofón, el Gobierno Vasco se plantea crear un contact center que además tenga funciones complementarias de respuesta a consultas realizadas por portal o por correo electrónico.

*“El objetivo final era definir la administración electrónica desde una única línea estratégica corporativa, apoyada en una arquitectura orientada a servicios (SOA) y que BEA Systems comparte y es capaz de ofrecer mediante sus soluciones”, apunta Juan Pedro Alvarez, Director de Proyectos de EJIE.*

En resumen, apoyándose en BEA WebLogic Server 8.1 y en BEA WebLogic Integration 8.1, el Gobierno Vasco ha implantado una plataforma centrada en la integración de los sistemas existentes y la potenciación de los servicios transversales compartidos. Así se permite el intercambio de información entre sistemas departamentales y se crea un módulo de colaboración que facilita ese intercambio también entre las propias Administraciones vascas, la Administración General del Estado y otras entidades como Colegios Profesionales, Registros Mercantiles, Notarios o Cámaras de Comercio.

### Los resultados

En el capítulo de los resultados ya mensurables, se ha invertido evitando que los departamentos inicien acciones unilaterales y parciales para el desarrollo de la administración digital, con lo que el gasto global del Gobierno Vasco se verá reducido.

*“Esto hay que seguir fomentándolo. Somos conscientes, además, de que el desarrollo de los sistemas de información durante los próximos años requiere de un modelo más complejo centrado en la integración de los sistemas ya existentes y la potenciación de los servicios transversales compartidos”, continúa Álvarez.*

En esa línea trabaja EJIE y a través de la nueva plataforma tecnológica aspira a alcanzar una significativa reducción de costes globales derivados de la construcción y potenciación de módulos comunes, *“todo con el objetivo final de definir la administración electrónica desde una única línea estratégica corporativa que se apoya en una arquitectura orientada a servicios (SOA) y que BEA Systems comparte y es capaz de ofrecer mediante sus soluciones”,* apunta el Director de Proyectos de EJIE.

De cara a los ciudadanos y empresas, el proyecto ofrece un punto de encuentro único con la Administración; un mayor número de canales de acceso a sus servicios; la simplificación de los procesos de tramitación y todas las ventajas derivadas del canal Internet (Accesibilidad, facilidad, rapidez).

Para los tramitadores y los distintos departamentos del Gobierno Vasco los resultados de la iniciativa se concretan en una mayor rapidez de implantación de procedimientos; en la obtención de un sistema homogéneo de tramitación de expedientes y en la generación de workflows de tramitación flexibles.

Finalmente, los gestores web se benefician de la estandarización de portales web del Gobierno Vasco; de la rapidez de implantación de nuevos sub-portales e iniciativas web y de múltiples facilidades de publicación de contenidos y catalogaciones más completas.

El futuro es completar el modelo de Infraestructura para la Administración Electrónica, estableciendo acuerdos de colaboración con otras Administraciones y Entidades para obtener la información oportuna necesaria para cada trámite o proceso de negocio. De esta forma se evitará solicitar al ciudadano o empresa información ya aportada en la misma u otra Administración. Asimismo, se podrá disponer de una infraestructura que permita la interconexión de las Administraciones entre sí.

### Acerca de BEA

BEA Systems, Inc. (NASDAQ: BEAS) es líder mundial en software de infraestructura empresarial, ayudando a las compañías a mejorar sus respuestas de negocio a través de Arquitecturas Orientadas a Servicios (SOA), un diseño de software que alinea los objetivos de negocio con los de IT. Con más 15,000 clientes en todo el mundo, incluyendo la mayor parte de las empresas presentes en la lista Fortune Global 500, BEA y las marcas WebLogic® y Tuxedo® se encuentran entre las más reconocidas en el sector de las tecnologías. Con sede en San José, California, BEA cuenta con 77 oficinas en 37 países.

Para más información sobre productos y servicios de BEA consulte las páginas web: [www.bea.com](http://www.bea.com); <http://es.bea.com>.

BEA Systems Iberia  
C/. Serrano Galvache 56  
Centro Empresarial  
Parque Norte  
Ed. Olmo, Pl. 7ª  
28033 Madrid  
España  
T.- +34 91 384 65 00

Gran Via de les Corts  
Catalanes, 630 – 4ª pl.  
08007 Barcelona  
España  
T.- +34 93 270 29 42

Quinta da Fonte  
Edifício D. Pedro I  
2770-071 Paço D'Arcos  
Portugal  
T.- +351 21 000 16 70

BEA Systems, Inc.  
2315 North First Street  
San Jose, CA 95131  
+1.408.570.8000  
[bea.com](http://bea.com)

