

## UK Online: El Portal del ciudadano

**Luis Álvarez Satorre**

*Director General de BT Ignite España.*

### El portal del ciudadano

Dentro del marco de eEurope 2005, con el que se pretende hacer llegar los beneficios de la sociedad de la información a los ciudadanos, cobra una especial importancia cómo la propia Administración presenta y entrega sus servicios a los ciudadanos.

La amplitud a nivel funcional (ámbitos que cubre) así como la dispersión geográfica de los servicios de la Administración, hacen imprescindible que su entrega electrónica sea lo más centralizada posible. Más aún cuando debemos tener en cuenta que la Administración Electrónica va dirigida a la totalidad de la ciudadanía, y que tienen que tenerse en cuenta las diferencias y limitaciones de todos ellos.

Además, el uso de tecnologías de Internet para proporcionar un acceso fácil a la información, puede representar una verdadera ventaja cuando la gestión de los costes es tan importante como conseguir los objetivos del gobierno.





Muchas administraciones tienen sistemas de datos que tienen un mantenimiento costoso y que no se comunican entre sí. Los portales sirven para juntar todas las aplicaciones y ofrecer un mecanismo centralizado para entregarlas a través de Internet usando el navegador y otros canales adicionales, cuando sea necesario.

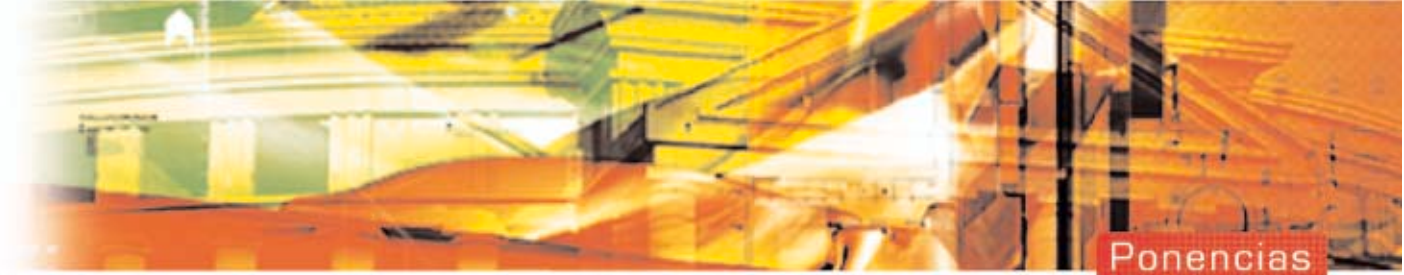
Para que el portal dirigido al ciudadano tenga éxito, consideramos que tiene que tener los siguientes atributos:

- Centrado en los ciudadanos
- Personalizado
- Divertido e Interactivo
- Acceso al Instante a servicios e Información
- Orientado hacia la Comunidad
- Educativo
- De fácil manejo
- Acceso a contenidos útiles y significativos
- Enlazado con iniciativas de Tarjeta Inteligente
- Cumplir con otras plataformas a largo plazo (TV, PC, PDA, WAP)



## El portal

Un Portal ofrece una ventana hacia multitud de utilidades y cubre la difusión de la información junto con numerosas funcionalidades “back office” a través de un frontal Web. Los portales pueden proporcionar el acceso multicanal a contenidos que han cambiado su propósito para habilitar varios puntos de contacto electrónico como WWW, WAP, SMS, Correo Electrónico, iTV, etc. y permiten integraciones sin fisuras con otros sitios de internet.



Tecnológicamente, la plataforma del portal debe incluir las siguientes características, bien como parte inherente de la plataforma o como integración con productos de terceros.

- Autoría de Contenidos, gestión y flujo de trabajo
- Despliegue de Contenidos, si hace falta, a través de varios canales
- Personalización
- Agregación
- Sindicación
- Seguridad
- Integración con otras tecnologías de internet (eCRM, Portal de Voz)
- Integración con sistemas heredados
- Seguridad transaccional y de registro (“sign-on”)
- Frontal de base de datos a través de la Web

BT ha tenido la oportunidad de participar en algunos de los proyectos más ambiciosos de eGovernment en Europa. Un claro ejemplo de ello es el portal del ciudadano UK Online, enmarcado en el programa de eGovernment del mismo nombre del Gobierno Británico.

## UK Online

UKOnline ([ukonline.gov.uk](http://ukonline.gov.uk)) es un espacio web, al que la gente puede dirigirse para obtener información y servicios del Gobierno del Reino Unido. Reúne contenidos de más de 1.000 sitios web de la Administración Central y Local y está dis-



Ayuntamiento de A Coruña







ponible on-line, 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año. El propósito es proveer a los ciudadanos de un acceso a los servicios gubernamentales, al margen de fronteras departamentales, territoriales y organizativas de la propia administración británica.

La unidad de BT que ganó el contrato con el Gobierno británico fue stepchange.gov, específicamente creada para ofrecer soluciones eGovernment y hacerlas accesibles a todo el mundo. La web ha sido desarrollada por BT y los sistemas de integración por BT Consulting.

BT ha diseñado el site pensado para ser accesible por todos los ciudadanos, con un formato sencillo y claro, colores intensos y botones de gran medida. Para ello, BT ha contado con la ayuda de numerosas organizaciones, como la BBC, National Childbirth Trust, y Crime Concern, para estar seguros de que los contenidos de la web fueran adecuados para todos los usuarios en cuanto a interés y accesibilidad (es posible acceder al portal incluso a través de televisión digital).

Algunos de los elementos diferenciadores del portal:

- Se dirige a las necesidades de los ciudadanos
- Engloba toda la información del Gobierno en la red
- No tiene carácter comercial y, por tanto, genera una gran confianza
- Es fácil de utilizar y moderno
- Es personalizable por área geográfica
- Es dinámico y adaptable a la evolución



Ayuntamiento de A Coruña





La web ha sido construida bajo los más elevados niveles de seguridad posibles y auditado por el Gobierno británico. BT ha desarrollado un sistema totalmente robusto donde la seguridad ha sido un elemento de consideración clave desde el concepto inicial hasta el posterior diseño e integración. Tanto por parte de BT como por el CESG (Communication and electronic Security Group) se ha diseñado y ratificado una infraestructura de seguridad world class específicamente para el portal. Se han llevado a cabo numerosos tests para intentar romper la seguridad del sistema, pero en ninguno de ellos se pudieron traspasar las medidas de seguridad. Además, la seguridad física de la infraestructura se ha conseguido alojando el servicio en un entorno seguro operado por BT. Los firewalls fueron invisibles a todas las herramientas de testeo de última generación. Si un “hacker” quisiera atacar, cualquier inusual y/o desautorizada actividad sería automáticamente identificada vía audit, medios de alarma y de detección de intrusos, e inmediatamente neutralizada.

## Nuestros socios

BT trabaja habitualmente con las tecnologías de portal más importantes del mercado, como Broadvision, Vignette y ColdFusion.

Bt.com es una de las referencias más grandes de BroadVision de clientes del Reino Unido y BV lo usa ampliamente en sus materiales de promoción.



BT ha desarrollado otros portales usando, entre otras, tecnologías tales como ColdFusion (NCSL – un portal educativo del Gobierno), y Vignette (Orchid – El brazo inmobiliario de una gran organización de seguros).



Socios para la integración de sistemas heredados: Los socios para la integración en sistemas heredados son Actional, Infogain y SeeBeyond





## Capacidades Relacionadas

**Plataforma Incubadora:** El Desarrollo del Portal ha sido integrado en las capacidades principales de Soluciones de Aplicaciones de BT, incluyendo la plataforma incubadora, la cual ofrece:

- Infraestructura preconstruida
- Desarrollo Rápido de Aplicaciones.
- Entornos de prototipos de cliente, pruebas y experiencias piloto.
- Infraestructura hacia Internet ya construida para minimizar la inversión del cliente.
- Plataforma ágil, capaz de proporcionar una respuesta rápida a las demandas de los clientes.

**Capacidades de Integración:** Una demostración interna, integra el portal con:

- Selectica (Ventas por Internet)
- Clarify (eCRM)
- Vignette Content Aggregation Server (Agregación de Contenidos)
- Identrus (Seguridad)
- Genesys
- Netegrity



Ayuntamiento de A Coruña



Esto resalta la capacidad de BT de convertir las necesidades de negocio de los clientes en soluciones hechas a medida a través de SLAs.





**Habilidades de Diseño y Desarrollo:** Amplia competencia interna en diseños, desarrollos y despliegues.

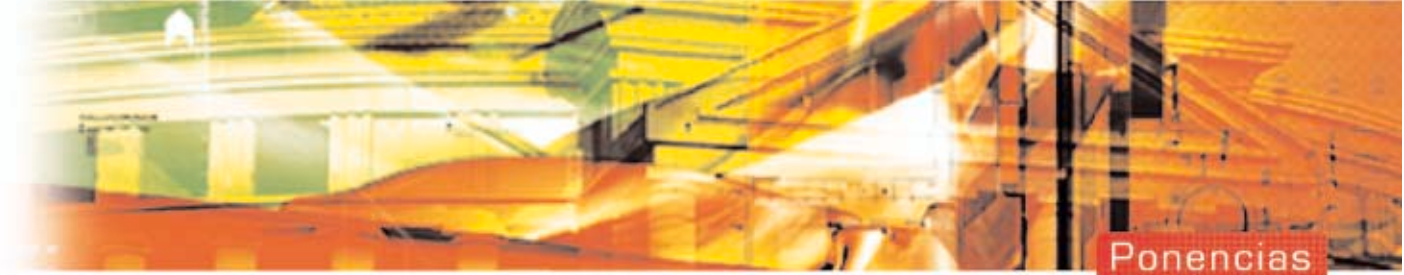
- BT tiene un equipo experimentado de arquitectos BroadVision y personal de desarrollo con los diferentes niveles de habilidades técnicas y derechos de licencia para proporcionar servicio para las soluciones BV. BT también cuenta con un equipo interno de Arquitectos de Vignette y ColdFusion System, jefes de desarrollo que han dirigido una serie de proyectos de cliente utilizando estas tecnologías.
- Los desarrolladores de BT han asistido a programas de formación acreditados sobre arquitectura y diseño, administración de sistemas, metodologías de desarrollo y construcciones de código.

## Rentabilidad y Beneficios del proyecto para las administraciones públicas

Los beneficios para el sector del gobierno /autoridad local son los siguientes:

- Proporciona acceso a servicios de la Administración Pública en la Web y ayuda a cumplir los objetivos claves del gobierno
- Garantiza la inclusión social en la revolución de la información
- El Gobierno /las AA.PP son vistos como pioneros innovadores que miran hacia el futuro
- Ayudar a construir una comunidad a través de grupos de debate y foros de intereses comunes
- Acceso económico a servicios de correo electrónico e Internet.
- Proporciona un único punto de contacto / gestión
- El éxito de cualquier programa realizado por los conocimientos y habilidades de BT





- Planes basados en afinidades que aumentarán el uso y se añadirán al modelo económico
- Creación de compañías sociales para apoyar a la comunidad, proporcionando formación y soporte local.
- La integración de tarjetas inteligentes presenta un gran área de valor añadido en relación con aplicaciones específicas de los ciudadanos tales como 'eVoting' (Votación Electrónica), el uso de firmas digitales en los impresos para solicitar pasaportes/ beneficios, etc.