

## Dokusi. Sistema Integral de Gestión Documental. Gobierno Vasco

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

El Gobierno Vasco almacenaba y gestionaba, a través de diferentes tecnologías, una gran variedad de registros documentales. Esta gestión descentralizada de archivos configuraba un mapa de aplicaciones que cubría distintas necesidades departamentales, de publicación al exterior, de colaboración grupal, de repositorio de tramitación, y de archivo general.

Esta situación daba lugar a un mapa documental descentralizado y no corporativo, una gestión y administración diferente para cada sistema, funcionalidad documental limitada orientada a cubrir requisitos departamentales, un grado de integración baja con los procesos de producción administrativa, ninguna integridad en la información diseminada entre los diferentes repositorios documentales, y una variada de diferentes proveedores de soluciones de gestión en el ámbito documental.

Partiendo de la definición de un Modelo de Gestión Documental, y siguiendo posteriormente las directrices del mismo, el Gobierno Vasco ha desarrollado e implantado un Sistema Integral de Gestión Documental denominado dokusi - Dokumentu Kudeaketa Sistema Integrala, que se integra con sus infraestructuras de la Plataforma Tecnológica para la e-administración (PLATEA).

dokusi es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus metadatos, guardados con criterios de archivo, y gestionable mediante diferentes tecnologías, que da servicio a todos los sistemas de información del Gobierno Vasco que requieren funcionalidades de gestión documental, tanto si estas necesidades derivan de la tramitación, como si no están originadas en un procedimiento administrativo.

#### Objetivos específicos

dokusi nació para cubrir la necesidad de disponer de un repositorio único para la consulta y almacenamiento de documentación, facilitando de esta manera su compartición, minimizando el coste del traspaso automatizado entre las diferentes aplicaciones, evitando la duplicidad de información y asegurando su integridad.

El objetivo de dokusi es proporcionar, en todos los niveles de la producción administrativa, la mayor eficiencia y simplicidad de procesos posible, en todas las actividades relacionadas con la gestión de documentos y en todo el ciclo de vida de los mismos: registro, tramitación y archivo.

dokusi contribuye, así pues, de forma muy importante al ahorro de costes, la sostenibilidad y la eficiencia administrativa facilitando, homogeneizando e innovando en la gestión de su principal herramienta: el documento. Posibilitando la sustitución del papel por su equivalente electrónico en todas las facetas del mismo.

El Gobierno Vasco a puesto el empeño de implementar un Backoffice de futuro. La administración Electrónica no solo hay que entenderla como el escaparate de servicios para la ciudadanía, la trastienda ha sido olvidada si no despreciada dentro de la misma, cuando en realidad ésta es la que tiene una importancia vital para poder hacer una verdadera Administración Electrónica.

dokusi pretende ser un claro ejemplo de solución de esa trastienda (Backoffice) de la cual

realmente salen los "modelos y trajes" que visten los maniqués del escaparate (Frontoffice).

## Recursos empleados

### RECURSOS ORGANIZATIVOS:

En la creación de dokusi han participado diferentes áreas orgánicas del Gobierno Vasco

- o Dirección de Informática y Telecomunicaciones
- o Dirección de Innovación y Administración Electrónica
- o Dirección de Atención Ciudadana
- o Dirección de Recursos Generales
- o Departamento de presidencia
- o Departamento de Industria
- o Archivo

### RECURSOS HUMANOS

dokusi ha sido diseñado y creado, durante más de 3 años, por un equipo multidisciplinar de personas que incluye:

- o Asesores legales
- o Personal de Archivo
- o Personal de diferentes direcciones y departamentos del Gobierno Vasco relacionados con la eAdministración.
- o Personal técnico y de gestión informático
- o Etc..

### RECURSOS TÉCNICOS

dokusi se ha implantado en la arquitectura hardware del Gobierno Vasco dentro de las infraestructuras que Informática ha puesto a disposición del proyecto, dimensionado acorde a las necesidades de la plataforma.

La arquitectura software sobre la que se ha construido la solución ha implicado de una parte los recursos del marco de trabajo que el Gobierno Vasco establece como estándar para desarrollos en servicios electrónicos y de otra los sistemas corporativos con sus aplicaciones de gestión. La construcción de dokusi se ha realizado sobre la Plataforma EMC Documentum, Framework de Servicios Documentales, Infraestructura del Gobierno Vasco Platea (Plataforma Tecnológica para la e-Administración), Sistema de Seguridad XLNETs.

## Implementación

dokusi, para dar solución a la continua evolución tanto técnica como normativa, se ha implementado con arquitectura SOA (Arquitectura Orientada a Servicios), entendiéndolo como tal una forma de utilización de componentes 'servicios', sencillos, reutilizables, basado en estándares y que pueden comunicarse con otros servicios mediante conexiones flexibles.

La Arquitectura SOA de dokusi, como solución al problema de la Administración electrónica, aporta integración simple, alta interoperabilidad por el uso de estándares incluso entre las distintas administraciones (único e integral), reutilización de servicios y flexibilidad, y rapidez de presentación de los servicios de negocio para facilitar su acceso. Para dotar a dokusi de la funcionalidad requerida para su integración en el Sistema de Información del Gobierno Vasco, existe un completo Framework de Servicios Documentales (FSD), del cual las aplicaciones pueden hacer uso con el fin de utilizar un repositorio de documentos único para todo el Sistema de Información.

dokusi ofrece a las aplicaciones un conjunto de servicios mediante los cuales se pueden realizar acciones de almacenamiento y gestión de la documentación y sus firmas,

transformaciones entre formatos, contextualización de documentos, integración con el trámite administrativo, securización, impresión, generación de códigos seguros de verificación, etc.

Todas estas funciones documentales y de archivo se construyen como una capa de servicios documentales sobre la capa de servicios básicos y generales y soportado por el sistema de gestión documental corporativo.

dokusi, se compone de los siguientes elementos:

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL GOBIERNO VASCO: Marco conceptual.

El Modelo de Gestión Documental es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental corporativa. Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental corporativa del Gobierno Vasco. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa.

Este Modelo de Gestión Documental contempla las técnicas y procedimientos de la Archivística, ya implantados, y está en línea con las estrategias de modernización y administración electrónica definidas e impulsadas por el Gobierno Vasco.

El Modelo de Gestión Documental contempla todo el ciclo de vida de los documentos, desde que se crean e ingresan hasta que se conservan de manera definitiva o se eliminan.

El Modelo de Gestión Documental se compone de:

- Marco normativo
- Organismos responsables
- Requisitos documentales
- Funciones de gestión documental
- Modelo de datos
- Ciclo de vida de los documentos
- Definición de Infraestructura
- Propuestas de actuación

#### POLÍTICAS Y METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Conjunto de normativas referentes a diversos aspectos relacionados con la gestión documental.

- Guía de uso del Archivo Digital

Documento que describe el funcionamiento y las características técnicas del Archivo digital, así como, las actividades a realizar para su integración con otros sistemas de información.

- Metodología de Despliegue del SGA en los departamentos del Gobierno Vasco (MEDESGA)

Guía para desplegar el Sistema Informático de Gestión de Archivo (AKS/SGA) en los departamentos del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos.

- Metodología de digitalización de documentos

Creada para facilitar la automatización de los procesos de captura de documentación en papel y la integración de los sistemas de información.

- Formatos estandarizados de documentos electrónicos

Determina los formatos de documentos electrónicos que se deben utilizar de acuerdo con el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.

- Políticas y mecanismos de conservación de documentos electrónicos a largo plazo

Establecidos con el objetivo de cumplir con los requisitos de autenticidad, integridad, valor probatorio, disponibilidad y confidencialidad.

#### INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- Archivo Digital.

El Archivo Digital es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus metadatos, guardados con criterios de archivo, y gestionables mediante unos servicios web o procesos

batch.

Framework de Servicios Documentales

En la mayoría de los casos, la interacción del Archivo Digital con el resto de las aplicaciones del Sistema de Información del Gobierno Vasco se realizará a través de un conjunto de Servicios Web expuestos por un Framework de Servicios Documentales.

Un Framework es una estructura software de soporte en la cual un proyecto de software puede ser organizado y desarrollado.

El Framework de Servicios Documentales, es el encargado de exponer los servicios del Archivo digital a las aplicaciones del Sistema de Información. Dentro este framework se encuentra la lógica de negocio del Archivo Digital.

El Archivo Digital proporciona a los diferentes sistemas que lo utilizan:

- Un Repositorio Común de documentos electrónicos
- Servicios Documentales (almacenamiento, búsquedas, transformación de formato, ...)
- Soluciones ya implantadas de Conservación y custodia de Documentos.
- Control de Acceso a Documentos (XLNets, ACL's)
- Cumplimiento automático de los requisitos establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Gestión de Registro de Accesos
- Gestor Documental con todas las potencialidades de un ECM (Enterprise Content Management)
  - Independencia de la Plataforma ECM
  - Arquitectura SOA (Service Oriented Architecture)
  - Almacenamiento de documentos encriptados.
  - Requisitos de Seguridad. Autenticidad, Integridad, Disponibilidad, Confidencialidad y Conservación, de acuerdo con el Decreto de Medios Electrónicos, Informáticos y Telemáticos en los Procedimientos Administrativos
    - Cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos por la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Sistema de Gestión de Archivo.

El Artxibo Kudeaketa Sistema - Sistema de Gestión de Archivo, AKS/SGA, es el sistema que gestiona la conservación y el acceso a la información a lo largo del tiempo. El AKS/SGA automatiza los procesos de archivo.

Entre las funcionalidades del AKS/SGA se encuentran:

- Registro y Descripción de Archivo en base a una descripción multinivel
- Consulta de información por criterios múltiples
- Gestión de cuadros de clasificación de fondos
- Gestión de estructuras organizativas productoras
- Transferencia de documentación entre distintos niveles de archivos
- Control y Gestión de Préstamos, consultas y reproducciones
- Control y Gestión de espacios de archivo
- Gestión de Expurgo
- Gestión de los documentos electrónicos (se almacena en el Archivo digital)
- Gestión de los calendarios de conservación

## Resultados

dokusi, para dar solución a la continua evolución tanto técnica como normativa, se ha implementado con arquitectura SOA (Arquitectura Orientada a Servicios), entendiendo como tal una forma de utilización de componentes 'servicios', sencillos, reutilizables, basado en estándares y que pueden comunicarse con otros servicios mediante conexiones flexibles.

La Arquitectura SOA de dokusi, como solución al problema de la Administración electrónica, aporta integración simple, alta interoperabilidad por el uso de estándares incluso entre las distintas administraciones (único e integral), reutilización de servicios y flexibilidad, y rapidez de presentación de los servicios de negocio para facilitar su acceso. Para dotar a dokusi de la funcionalidad requerida para su integración en el Sistema de

Información del Gobierno Vasco, existe un completo Framework de Servicios Documentales (FSD), del cual las aplicaciones pueden hacer uso con el fin de utilizar un repositorio de documentos único para todo el Sistema de Información.

dokusi ofrece a las aplicaciones un conjunto de servicios mediante los cuales se pueden realizar acciones de almacenamiento y gestión de la documentación y sus firmas, transformaciones entre formatos, contextualización de documentos, integración con el trámite administrativo, securización, impresión, generación de códigos seguros de verificación, etc.

Todas estas funciones documentales y de archivo se construyen como una capa de servicios documentales sobre la capa de servicios básicos y generales y soportado por el sistema de gestión documental corporativo.

dokusi, se compone de los siguientes elementos:

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL GOBIERNO VASCO: Marco conceptual.

El Modelo de Gestión Documental es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental corporativa. Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental corporativa del Gobierno Vasco. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa.

Este Modelo de Gestión Documental contempla las técnicas y procedimientos de la Archivística, ya implantados, y está en línea con las estrategias de modernización y administración electrónica definidas e impulsadas por el Gobierno Vasco.

El Modelo de Gestión Documental contempla todo el ciclo de vida de los documentos, desde que se crean e ingresan hasta que se conservan de manera definitiva o se eliminan.

El Modelo de Gestión Documental se compone de:

- Marco normativo
- Organismos responsables
- Requisitos documentales
- Funciones de gestión documental
- Modelo de datos
- Ciclo de vida de los documentos
- Definición de Infraestructura
- Propuestas de actuación

#### POLÍTICAS Y METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Conjunto de normativas referentes a diversos aspectos relacionados con la gestión documental.

- Guía de uso del Archivo Digital

Documento que describe el funcionamiento y las características técnicas del Archivo digital, así como, las actividades a realizar para su integración con otros sistemas de información.

- Metodología de Despliegue del SGA en los departamentos del Gobierno Vasco (MEDESGA)

Guía para desplegar el Sistema Informático de Gestión de Archivo (AKS/SGA) en los departamentos del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos.

- Metodología de digitalización de documentos

Creada para facilitar la automatización de los procesos de captura de documentación en papel y la integración de los sistemas de información.

- Formatos estandarizados de documentos electrónicos

Determina los formatos de documentos electrónicos que se deben utilizar de acuerdo con el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.

- Políticas y mecanismos de conservación de documentos electrónicos a largo plazo

Establecidos con el objetivo de cumplir con los requisitos de autenticidad, integridad,

valor probatorio, disponibilidad y confidencialidad.

#### INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- Archivo Digital.

El Archivo Digital es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus metadatos, guardados con criterios de archivo, y gestionables mediante unos servicios web o procesos batch.

Framework de Servicios Documentales

En la mayoría de los casos, la interacción del Archivo Digital con el resto de las aplicaciones del Sistema de Información del Gobierno Vasco se realizará a través de un conjunto de Servicios Web expuestos por un Framework de Servicios Documentales.

Un Framework es una estructura software de soporte en la cual un proyecto de software puede ser organizado y desarrollado.

El Framework de Servicios Documentales, es el encargado de exponer los servicios del Archivo digital a las aplicaciones del Sistema de Información. Dentro este framework se encuentra la lógica de negocio del Archivo Digital.

El Archivo Digital proporciona a los diferentes sistemas que lo utilizan:

- Un Repositorio Común de documentos electrónicos
- Servicios Documentales (almacenamiento, búsquedas, transformación de formato, ...)
- Soluciones ya implantadas de Conservación y custodia de Documentos.
- Control de Acceso a Documentos (XNets, ACL's)
- Cumplimiento automático de los requisitos establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Gestión de Registro de Accesos
- Gestor Documental con todas las potencialidades de un ECM (Enterprise Content Management)
  - Independencia de la Plataforma ECM
  - Arquitectura SOA (Service Oriented Architecture)
  - Almacenamiento de documentos encriptados.
  - Requisitos de Seguridad. Autenticidad, Integridad, Disponibilidad, Confidencialidad y Conservación, de acuerdo con el Decreto de Medios Electrónicos, Informáticos y Telemáticos en los Procedimientos Administrativos
  - Cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos por la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

- Sistema de Gestión de Archivo.

El Artxibo Kudeaketa Sistema - Sistema de Gestión de Archivo, AKS/SGA, es el sistema que gestiona la conservación y el acceso a la información a lo largo del tiempo. El AKS/SGA automatiza los procesos de archivo.

Entre las funcionalidades del AKS/SGA se encuentran:

- Registro y Descripción de Archivo en base a una descripción multinivel
- Consulta de información por criterios múltiples
- Gestión de cuadros de clasificación de fondos
- Gestión de estructuras organizativas productoras
- Transferencia de documentación entre distintos niveles de archivos
- Control y Gestión de Préstamos, consultas y reproducciones
- Control y Gestión de espacios de archivo
- Gestión de Expurgo
- Gestión de los documentos electrónicos (se almacena en el Archivo digital)
- Gestión de los calendarios de conservación

## Lecciones aprendidas y conclusiones

Entre las conclusiones extraídas durante el tiempo de desarrollo e implantación de dokusi cabe destacar:

- La posición central que debe adquirir la gestión de contenidos en cualquier proceso de implantación de Administración Electrónica. No debiendo ser entendido como un simple sistema de almacenamiento de documentos, sino como el sistema responsable de almacenar, gestionar y mantener de forma correcta la principal herramienta de trabajo de cualquier proceso administrativo: el documento. Formando de esta manera la trastienda de toda la implantación de la eAdministración, un verdadero BackOffice documental de toda la administración.
- El destacable ahorro de costes derivado de la implantación de un sistema de gestión documental de estas características y el rápido retorno de la inversión producido.
- El carácter estratégico del proyecto como eje vertebrador de una modernización de la Administración tanto desde el punto de vista interno (necesidades dentro de la propia organización en su producción administrativa) como externo (necesidades en la Gestión del Conocimiento de la denominada Administración Digital, acercando la Administración y sus servicios al ciudadano), implican que la implantación con éxito de un sistema documental corporativo en un Gobierno se basa en no sólo desarrollar solo un proyecto de tecnología avanzado, sino en construir un sistema basado en tres pilares:
  - Modelo de Gestión Documental (MGD): Marco conceptual
  - Políticas y Metodologías de gestión documental
  - Infraestructura de gestión documental

## Referencias y enlaces

Presentación general de dokusi:  
<http://www.ejie.net/gestión.htm>

Validación de documento con localizador:  
<https://www.euskadi.net/dokusidoc>

Documento de estándares de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, incluyendo descripción de plataforma documental (dokusi)  
[http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/informacion/guia\\_estandares\\_tecnologicos/es\\_6876/guia\\_estandares\\_pit\\_03\\_05\\_c.html](http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/informacion/guia_estandares_tecnologicos/es_6876/guia_estandares_pit_03_05_c.html)

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Cualquier sistema de información que se integre con dokusi se asegura, de modo automático de:

- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios referentes a la gestión de documentos.
- Garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información según se regula en el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos.

Con el objetivo de conseguir una confianza plena en la plataforma se ha realizado un plan de difusión y comunicación en todo el ámbito del Gobierno Vasco, impartiendo sesiones formativas funcionales y técnicas, así como realizando jornadas divulgativas sobre dokusi.

### **Características que contribuyen a la seguridad del servicio**

dokusi proporciona herramientas para:

- Asegurar la correcta gestión de privilegios de acceso a los documentos, evitando que un documento pueda ser accedido por personas indebidas.
- Asegurar la confidencialidad de acceso a documentos sensibles.
- Encriptación de contenidos según su nivel LOPD.
- Gestión de logs de acceso a la información.
- Encriptación de las comunicaciones con los sistemas de información usuarios del servicio.
- Creación de copias de seguridad controladas de la información y previsión ante contingencias.

### **Características de participación ciudadana del servicio**

Como sistema integral de gestión documental, dokusi constituye el Backoffice documental del Gobierno Vasco, siendo sus "usuarios" otros sistemas de información y no usuarios finales.

Como tal BackOffice, no le corresponde proporcionar características enfocadas a los usuarios finales, por lo que sus aspectos de accesibilidad, usabilidad e inclusión se centran en ofrecer la mayor facilidad de utilización a sus sistemas de información usuarios, proporcionando medios técnicos que simplifican a dichos sistemas de información la labor de proporcionar a sus usuarios todos los aspectos de accesibilidad y usabilidad deseados.

### **Datos de utilización del servicio**

dokusi es utilizado en la actualidad por 20 sistemas de información, almacenando y custodiando un total aproximado de 950.000 documentos.

En los próximos meses está previsto un rápido crecimiento del número de sistemas que se integrarán con el gestor documental y que aumentará esta cifra a alrededor de 50 sistemas de información usuarios de dokusi.

### **Grado de satisfacción del servicio**

El grado de incidencias del servicio es mínimo.

Llevando el servicio en producción dos años, la mayoría de estas incidencias son detectadas por los sistemas integrados en los entornos de Desarrollo y Pruebas.

### **Características de multiplataforma del servicio**

- Utilización de tecnología de Web Services, lo que permite utilizar la funcionalidad de dokusi a cualquier plataforma compatible con los mismos, la gran mayoría de las tecnologías actuales.
- Disponibilidad de un sistema de Backend



### Características de multicanalidad del servicio

dokusi está concebido como un sistema de gestión de contenidos empresariales (ECM), capaz de almacenar y gestionar no sólo documentos electrónicos sino cualquier otro contenido, imagen, audio, video... que deba publicarse en cualquier canal de difusión considerado por el Gobierno Vasco; Internet, telefonía, tdt...

### Características de multilingüismo del servicio

dokusi es capaz de almacenar documentos en cualquier idioma, proporcionando características avanzadas de búsqueda para documentos en euskera, español e inglés.

Todos los interfaces gráficos de dokusi son accesibles en Euskera y Español.

### Aspectos de reingeniería del servicio

Para la implantación de un sistema integral de gestión documental como dokusi, es necesaria la participación y compromiso de un equipo multidisciplinar que estudie y lleve a cabo cambios no sólo técnicos, sino también organizativos, para la adaptación a las nuevas tecnologías de aspectos tales como:

- La gestión de archivos
- La adaptación de legislación
- La gestión de procesos administrativos

Aspectos todos ellos que han debido ser rediseñados.

Dentro del proyecto dokusi se ha realizado el mapa documental del Gobierno Vasco y la infraestructura que le da cobertura. El mapa documental es el modelo de metadatos que especifica la estructura intrínseca y esencial de los diversos tipos de documentos y del expediente electrónico en la plataforma documental, incluyendo referencias tanto al archivo electrónico como al archivo físico.

Estos metadatos por tanto recogerán información del documento relativa a:

- Su identificación de manera unívoca dentro de la plataforma (identificador único) y del organismo
- Características, formato
- Tipología documental, serie documental
- Ubicación en el archivo electrónico o en el archivo físico, localizadores en los archivos
- Relación con el registro de entrada o de salida
- Relación con el expediente electrónico y con los trámites de procedimiento administrativo
- Relación con aplicaciones corporativas

### Aspectos de simplificación del servicio

dokusi ayuda a la simplificación de todas las labores de la administración relacionadas con la gestión documental, posibilitando no sólo el aumento de la eficiencia administrativa, sino un mayor ahorro de costes y ayudando a aumentar en gran medida el nivel de sostenibilidad de los procesos administrativos.

### Aspectos de integración del servicio

dokusi proporciona servicios en todo el ciclo de gestión de la documentación, desde el nacimiento del documento hasta su archivado final, aunando de esta manera las funciones de sistemas y entidades que hasta su creación se trataban como elementos separados por los que debía pasar un documento a lo largo de su ciclo de vida.

### Características de eficacia del servicio

- Elimina la necesidad de desplazamientos de personas y documentos.
- Localizar cualquier documento es sencillo gracias a sus capacidades de búsqueda.
- El acceso a los documentos es inmediato.
- Cambiar procesos de negocio existentes e implementar nuevos.

### Aspectos de interoperabilidad del servicio

La Arquitectura SOA de Dokusi, como solución al problema de la Administración electrónica aporta integración simple, alta interoperabilidad por el uso de estándares incluso entre las distintas administraciones (único e integral), reutilización de servicios y flexibilidad y rapidez de presentación de los servicios de negocio para facilitar el acceso y uso de los mismos a los ciudadanos.

Modernizar la Administración no es sólo una mera inversión técnica: Intervienen elementos tanto tecnológicos como organizativos (procedimientos, recursos,...) o sociales (concienciación, usos y costumbres,...)

dokusi constituye un repositorio común de documentos que proporciona servicios para:

- Compartir información entre los distintos sistemas de información internos del Gobierno Vasco.
- Posibilitar a dichos sistemas compartir información con sistemas de otras administraciones.
- Diseño e implantación del documento localizado. Documento con status de copia auténtica, que incluye información sobre sede y localizador (CVE), la cual permite verificar su autenticidad a cualquier ciudadano o entidad externa.

### Características de neutralidad tecnológica del servicio

La arquitectura SOA de dokusi sigue un modelo general basado en varias capas de servicios que exponen funcionalidad, generalmente de negocio para permitir la construcción de aplicaciones a partir de los mismos:

- Capa de Servicios de Acceso a la Información y a los Datos: exponen al Bus de Servicios (ESB) las funcionalidades y facilidades de los sistemas corporativos
- Capa de Servicios de Negocio Compartidos: componen y enriquecen la funcionalidad expuesta en la capa precedente, con el objeto de agregar valor desde el punto de vista del negocio de una organización
- Capa de Servicios de Presentación: componentes funcionales que se exponen, incluyendo su propia lógica de presentación, en una ventana que puede ser incluida y reutilizada en distintos Portales.
- Capa de Servicios de Infraestructura: proveen facilidades de seguridad, administración y soporte al esquema completo

En el ámbito del proyecto dokusi han sido definidos los estándares de formatos de documentos admitidos por el Gobierno Vasco, cumpliendo de esta forma la normativa sobre neutralidad tecnológica.

### Características de arquitecturas abiertas del servicio

Todas las funcionalidades proporcionadas por dokusi son implementadas por medio de un Framework de Servicios Documentales, cuyos servicios web son publicados en la arquitectura SOA que conforma la infraestructura de e-Administración del Gobierno Vasco.

A la vez, el Framework de Servicios Documentales está diseñado para proporcionar independencia respecto del sistema de gestión de contenidos subyacente, de modo que pueda ser reemplazado por otro con el mínimo esfuerzo posible.

### Características de reutilización del servicio

Todas las características documentales de dokusi (almacenamiento electrónico, gestión de versiones, búsqueda avanzada...) facilitan enormemente la reutilización de la información. La facilidad para la reutilización de la información es uno de sus objetivos y logros principales.

Uno de los motivos por los que dokusi tiene un arquitectura abierta es por asegurar e imponer la reusabilidad y evitar la duplicación de esfuerzos. La de dokusi permite:

- Priorizar implementaciones.
- Auditar el nivel de disponibilidad de los servicios.
- Auditar el cumplimiento de los contratos, tanto por parte de los productores como por parte de los consumidores de los servicios.
- Resolver cuestiones presupuestarias (qué área financia la implementación de un servicio que va a ser reutilizado por muchas otras áreas en producción, por ejemplo).
- Determinar procesos operacionales, herramientas y buenas prácticas.
- Definir los mecanismos de versionado y control de cambios
- Asegurar la adhesión a la Arquitectura e Referencia
- Seguir métricas, costos y evaluar y reportar beneficios
- Implementar procesos de planeamiento y revisión periódicos