



Comunicación

159

EUSKADI.NET: EL CANAL ONLINE DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

Francisco Javier Arrese Martínez

Responsable del servicio web

Vicepresidencia del Gobierno Vasco

Palabras clave

Euskadi, Gobierno Vasco, Modelo de Presencia en Internet, concepto, normativa, organización, tecnología, portal web, administración electrónica.

Resumen de su Comunicación

El Gobierno Vasco, en su papel de impulsor de la transformación de la Administración, afronta la construcción de una serie de servicios innovadores que mejoren el bienestar de la ciudadanía y la competitividad de las empresas.

En cumplimiento de esta meta, la Vicepresidencia del Gobierno Vasco elabora un Modelo de Presencia en la red, cuyo producto visible es euskadi.net, que se convierte en el canal web para presentar la información con claridad y transparencia, para la entrega de los servicios públicos electrónicos y para posibilitar la participación de la ciudadanía, con ambición de ser el portal de referencia para todo el sector público vasco.

El Modelo de Presencia en Internet consta de cuatro planos: conceptual, normativo, organizativo y tecnológico.

La puesta en marcha de euskadi.net, su evolución hasta el estado actual y su evolución futura en los próximos años constituyen un reto intra e interorganizativo, donde los obstáculos sólo están pudiendo ser salvados en un marco de cooperación entre actores de todos los organismos y de todos los niveles de la Administración, impulsados por el liderazgo decidido de la Vicepresidenta del Gobierno Vasco.

EL CANAL ONLINE DE LAS ADMINISTRACIONES VASCAS

1. Una Administración nueva: La Administración Digital

A esta nueva era a la que llamamos Sociedad de la Información, corresponde una nueva Administración, que podemos llamar Administración Digital y que, siguiendo al Gartner Group, definimos como:

“la transformación de las relaciones internas y externas de las Administraciones públicas mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación y de Internet para optimizar la prestación de servicios públicos, la participación de la ciudadanía y los procesos internos de las propias Administraciones públicas”.

Esta definición apunta a un proceso de cambio desde una etapa inicial de mera presencia de la Administración en el escaparate mundial de Internet, pasando por etapas de mayor interacción y transacción entre la Administración y la ciudadanía, hasta alcanzar una verdadera reinención del modelo de Administración, más eficaz, más eficiente y más democrático.

El Gobierno Vasco ha estructurado sus políticas de impulso de la Sociedad de la Información en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI), del cual se despliega un Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) y un Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos (PEAGE). Este último plan, liderado por la Oficina de la Modernización Administrativa de la Vicepresidencia del Gobierno Vasco, es el que pretende orientar los pasos hacia la Administración Digital.

En este contexto estratégico nace euskadi.net, con la vocación de servir como canal online del sector público vasco y como instrumento de la transformación hacia una red de Administraciones que da respuestas innovadoras a las necesidades de la ciudadanía, de las empresas y del país.

2. Modelo de Presencia en Internet: La meta y el camino

El Gobierno Vasco ha definido un modelo de presencia en Internet, que merece la pena examinar para poder comprender cómo funciona y cómo crea un valor para sus usuarios la nueva euskadi.net.

Las **metas** que se marca son las siguientes:

- euskadi.net como referente de los servicios de la Administración pública vasca en Internet
- marco común que facilite a la ciudadanía sus relaciones con la Administración
- base sólida sobre la cual impulsar la oferta de servicios digitales
- optimización de recursos: plataformas y herramientas comunes, servicios interoperables y contenidos compartidos.

Quiere dar cumplimiento a los siguientes **principios**:

- una Administración centrada en la ciudadanía
- una Administración interconectada
- una Administración integrada
- una Administración eficiente y de calidad

Para llegar a sus metas, ha elegido como **camino** un enfoque integral, que considera los siguientes ámbitos:

- plano conceptual
- plano normativo
- plano organizativo
- plano tecnológico

Plano conceptual

El modelo de presencia en Internet se define en torno a una serie de condiciones:

- Imagen homogénea de todos los portales que componen euskadi.net
- Enfoque desde la perspectiva de la demanda
- Segmentación por públicos objetivos
- Estructura y catalogación según criterios naturales de búsqueda
- Servicios web comunes

Plano normativo

El Gobierno vasco da soporte normativo a este modelo mediante el Decreto 108/2004, de 16 de julio de 2004, de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

Su ámbito se extiende a la Administración General de la comunidad, a sus Organismos autónomos, a los entes públicos, con inclusión del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza, y a las Sociedades públicas. Promueve, asimismo, el establecimiento de acuerdos con cualesquiera otras instituciones públicas vascas.

El Decreto define y regula la organización del modelo de presencia en Internet, la gestión de la red de portales y de los elementos comunes del sistema, la política de dominios y la estructura organizativa. Finalmente, marca unos plazos para que las distintas organizaciones se adapten al Decreto.

Como desarrollos del Decreto se han publicado los siguientes documentos:

- **Libro de estilo:** normas básicas de navegación, contenidos, servicios y aspecto visual, que garantiza una imagen homogénea, la identidad común del conjunto de portales y unas adecuadas usabilidad y accesibilidad.
- **Normativa de organización y funcionamiento:** define la organización y recursos necesarios, los requisitos de calidad de los servicios y los procedimientos para crear nuevos portales.

Plano organizativo

Para posibilitar la gestión del modelo se ha creado el Servicio de Gestión Web, dependiente de la Oficina para la Modernización Administrativa, como órgano responsable de la dirección, coordinación y gestión de los elementos comunes del sistema.

Sin embargo, nuestro modelo pone el énfasis en una gestión descentralizada de los portales y de los contenidos, dentro del marco común, para lo cual se ha realizado una definición clara de los roles y responsabilidades. Esto supone un esquema de trabajo colaborativo y la creación de nuevos perfiles profesionales para los nuevos roles.

Plano tecnológico

Se ha construido una infraestructura tecnológica común, que utiliza. Linux Red-Hat 3.0 como sistema operativo, BEA Weblogic para los servidores de aplicaciones y de integración, Oracle 9.0 para la base de datos, Intervowen 6.0 para el gestor de contenidos, y CSS 2.0 y XHTML como estándares de fuentes.

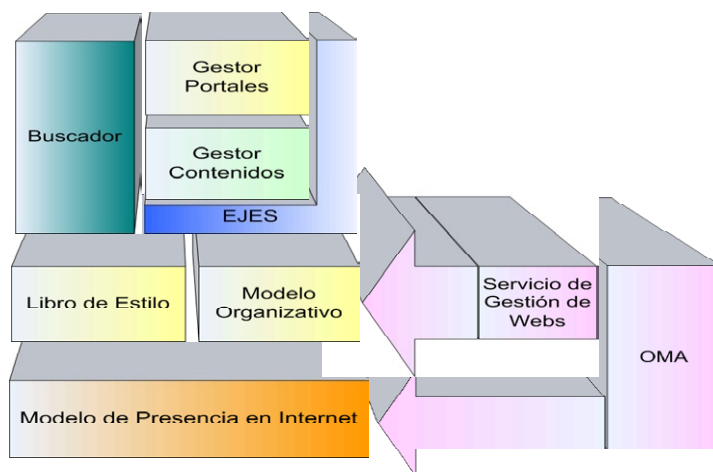
Los elementos de la estructura tecnológica común son:

- El gestor de portales
- El gestor de contenidos, sobre la base de Intervowen
- Repositorios de catalogación: gestor de ejes, guías de navegación
- Trabajo colaborativo: workflows, avisos, notificaciones

Estos desarrollos tecnológicos se integran con la plataforma de la administración electrónica que ha construido el Gobierno Vasco, mediante los siguientes elementos:

- Modelo de seguridad: login único, pasarelas de autenticación, firma digital
- Tramitación electrónica: solicitudes, notificación, pago
- Atención a la ciudadanía; contact-centre, CRM

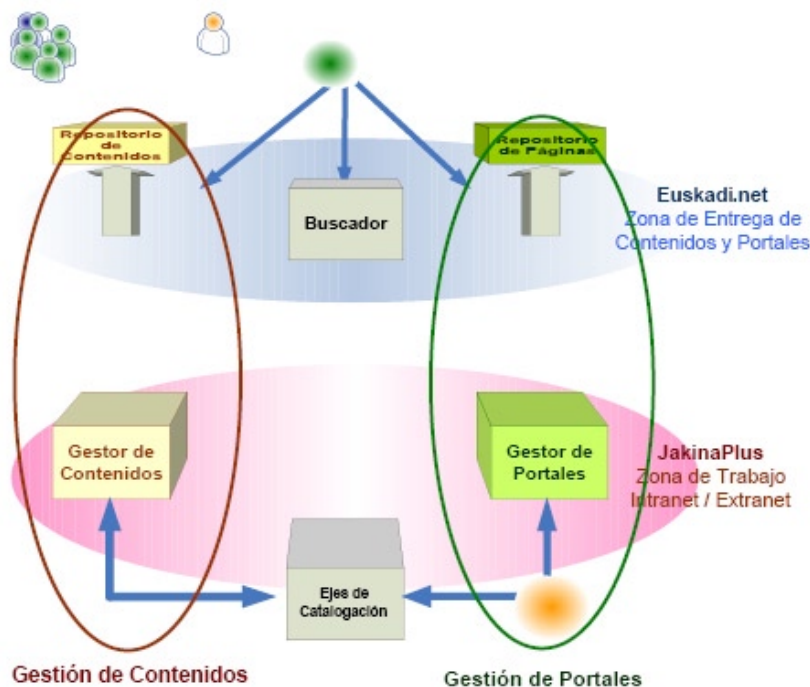
Esquema del modelo



Funcionamiento

La gestión y la evolución del modelo y de sus elementos comunes se sustenta en unos principios de funcionamiento, comunes a todas las organizaciones presentes en euskadi.net:

- Consensuar, compartir y coevolucionar los modelos conceptuales y las herramientas tecnológicas
- Modelo de contenido único y compartido
- Separación entre contenidos y portales
- Tipologías de catalogación comunes



3. euskadi.net: estado actual del modelo: De dónde partimos

Hasta el 20 de diciembre de 2004, el Gobierno Vasco contaba con un portal orientado a la información (www.euskadi.net) y un portal orientado a la interacción (www.ej-gv.es). Además, existía una dispersión de portales pertenecientes a algunos Departamentos del Gobierno.

Desde esa fecha, la sociedad vasca dispone de un nuevo portal que sustituye y engloba a los anteriores y que, pese a usar un dominio (www.euskadi.net) que ya existía desde 1996, responde a un concepto absolutamente distinto.

En aquel momento, se migraron 2.151 páginas, 13.750 archivos y 4.370 documentos, en 18 idiomas.

Claves de la evolución

La clave para poner en marcha y desarrollar la nueva euskadi.net está en abordar un proyecto de cambio organizativo donde se contemplan:

- Un liderazgo distribuido
- Involucración de la organización
- Modelo definido y compartido
- Soporte normativo
- Integración tecnológica

euskadi.net a 1 de marzo de 2006

En este momento, componen euskadi.net:

- 1 portal común
- 3 portales temáticos
- 3 portales de público objetivo
- 16 portales de Gobierno Vasco

Como servicios horizontales:

- sistema de validación y certificación de terceros
- pasarela de notificaciones
- pasarela de pagos

Red de portales

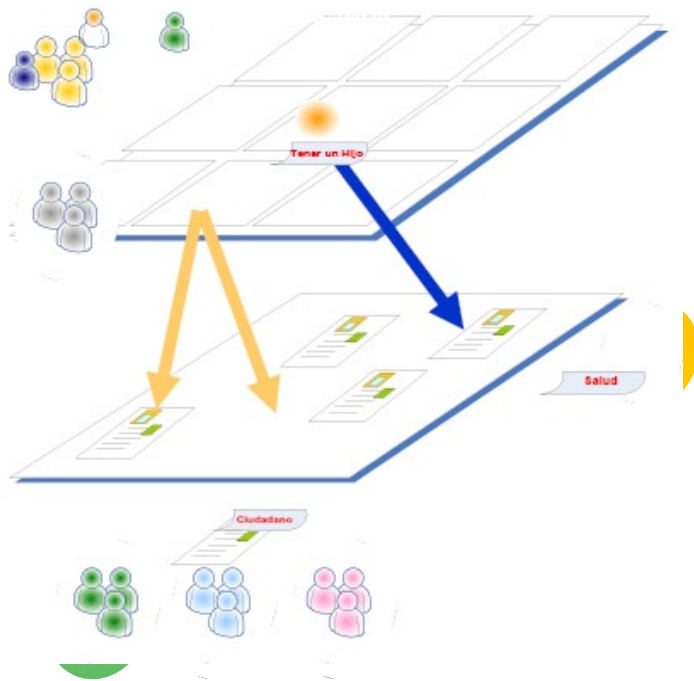
La presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se ordena como un conjunto integrado de contenidos y servicios, organizados en distintos portales, que conforman la Red de Portales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Se han segmentado los portales en función de una serie de criterios. A día de hoy, los portales que cumplen el Modelo de Presencia en Internet y que están en euskadi.net son:

- **Por destinatario:** personas, empresas, Administraciones
- **Por institución:** el Lehendakari, el Gobierno Vasco, la Presidencia, Vicepresidencia, cada uno de los 11 Departamentos que componen el Gobierno Vasco y el IVAP.
- **Por área temática:** euskera, juventud, salud.

Contenidos

En febrero de 2006 se ha iniciado la migración a la versión 2 del gestor de contenidos. Lo más relevante de los contenidos presentes en euskadi.net no es su volumen, sino su peculiar modelo de contenido único y compartido:



Servicios

Los servicios de Administración electrónica que se están construyendo se entregan en euskadi.net. Para acceder a ellos se dispone de:

- **Información:** buscador de ayudas y subvenciones, buscador de contrataciones administrativas
- **Tramitación online:** consulta de expedientes y tramitación de 40 servicios a ciudadanía y empresas.

Sistema de evaluación de portales

Se ha definido e implantado un sistema de evaluación de la calidad, que trata de guiar la evolución del modelo, basado en una autoevaluación en torno a 6 materias:

- contenidos
- diseño y usabilidad
- imagen corporativa
- accesibilidad
- comunicación
- mantenimiento

4. Resultados

Usabilidad y accesibilidad

Con euskadi.net hemos puesto a disposición de la ciudadanía un nuevo canal de comunicación que facilita la relación de ésta con las Administraciones Públicas Vascas. Se trata de un espacio accesible y sin restricciones que puede ser utilizado con facilidad por ciudadanos y empresas.

Entrada personalizada: contenidos y servicios organizados atendiendo a criterios naturales de búsqueda, ofreciendo un espacio propio a cada tipo de destinatario.

Navegación personalizada: dentro de cada colectivo hemos establecido una segunda clasificación agrupando los contenidos y servicios en función de necesidades y hechos vitales.

Navegación más intuitiva: criterios naturales de búsqueda por destinatario y por temática, de forma que ya no sea necesario conocer la estructura interna de la Administración para acceder a un contenido o servicio.

Sin navegaciones iterativas: la estructuración jerárquica y ordenada de los contenidos y servicios de euskadi.net aumenta la accesibilidad evitando navegaciones cíclicas.

Fácil identificación de las funcionalidades: los elementos de interfaz de usuario y la información básica de los portales siempre están ubicados en el mismo lugar.

Fácil visualización de los contenidos: hemos definido una serie de plantillas tipo para facilitar así la visualización de contenidos de forma ordenada y homogénea, según la tipología de datos.

Búsquedas ágiles: todas las páginas están asociadas a uno o varios conceptos en base a su tipología o información presentada facilitando así la búsqueda por palabras.

Multilingüe: en euskadi.net hablamos los siguientes idiomas: euskera, castellano, inglés, francés y alemán. Hemos traducido el portal para posibilitar el acceso multiidioma.

Adaptada a todos: el portal permite navegación por teclado, sin necesidad de usar el ratón, y el uso de lectores de pantalla.

Personalización de la pantalla: el uso de Hojas de Estilos (CSS2) permite personalizar la apariencia de la pantalla en función de las necesidades.

Diseño flexible: el uso de áreas visuales combinada con el empleo de tamaños de letra dinámicos para desarrollar las páginas permite la adaptación de los contenidos a la resolución de la pantalla sin deformarse.

Tecnología y seguridad

El entorno tecnológico permite los beneficios siguientes:

Aprovechamiento de los contenidos: la utilización de áreas visuales permite a los gestores del portal configurar las páginas de una forma fácil e intuitiva, como si montaran un puzzle, reaprovechando contenidos ya existentes o creando nuevos sin necesidad de hacer desarrollo alguno.

Páginas ligeras: la combinación entre XHTML y CSS2 permite la optimización del código y el desarrollo de páginas de poco peso que se cargan rápidamente.

Publicaciones automáticas: la utilización de un gestor de contenidos, separado de la red empleada para ofrecer el servicio, permite la publicación automática de contenidos, eliminando así la intervención de desarrolladores para la publicación en Internet.

Software libre: alineados con las directrices europeas que impulsan la utilización de software libre, hemos empleado el sistema operativo Linux Red Hat Enterprise Ed. 3.0, el cual, es a su vez una plataforma líder en Servidores de Internet.

Arquitectura tolerante a fallos: la conexión de 3 servidores conectados en cluster permite ofrecer un servicio continuo, incluso en el caso de que alguno de ellos cayera.

Suscripción a contenidos: cada gestor de contenidos o de portal recibe información acerca de la tipología de contenidos que haya seleccionado, cada vez que haya publicaciones en el portal.

Auditorías de seguridad: de forma periódica, euskadi.net es sometida a estrictos controles de calidad ejecutados por Ejie, la Sociedad Informática del Gobierno Vasco.

Protección frente a ataques externos: hemos protegido todos los elementos del portal de forma que no se pueda acceder a manipular las bases de datos, también se han establecido estrictos controles que impiden que se pueda desconfigurar la estructura de navegación del portal, redireccionar enlaces o publicar páginas ajenas a euskadi.net.

Protección frente a ataques internos: el gestor de usuarios XLNetS realiza un seguimiento de todas las acciones que los actores que intervienen en el desarrollo del portal, posibilitando la trazabilidad en el control de los desarrollos.

Organización y personas

El modelo de gestión es, al mismo tiempo, centralizado y distribuido. El objetivo es mantener comunes la imagen institucional y la infraestructura tecnológica, al tiempo que la gestión de la información se realiza en el punto más cercano a su fuente.

Secretaría general de comunicación: responsable de la imagen institucional de Euskadi, de diseñar la política de comunicación del Gobierno y de promover el conocimiento de euskadi.net por la ciudadanía.

Oficina para la Modernización Administrativa (OMA): desarrollo y supervisión del Modelo de Presencia en Internet.

Servicio de gestión web: gestión del portal general y de los portales de público objetivo, evaluación de la calidad, apoyo a todas las organizaciones integradas en euskadi.net.

Departamentos, Organismos Autónomos y Entes integrados en Euskadi.net: gestión de los portales institucionales y de área temática, introducción de contenidos de su ámbito, puesta en marcha de servicios digitales.

Una medida de cómo de distribuida está la gestión viene aportada por el número de personas, cercano a las 400, que intervienen en el sistema y que han recibido formación especializada, las cuales desempeñan alguno de los siguientes roles:

Gestor del Servicio Web: accede al gestor de contenidos y a todas las áreas de trabajo de todos los portales de euskadi.net; está autorizado para desarrollar/modificar un contenido en cualquier portal y su publicación en la web.

Gestor Web Departamental: accede al gestor de contenidos y a todas las áreas de trabajo de su portal; está autorizado para desarrollar/modificar un contenido en su portal y para su publicación en la web.

Editor: accede al gestor de contenidos y a áreas de trabajo concretas de su portal; está autorizado para desarrollar un contenido en ese entorno y para su publicación en la web.

Autor: accede al gestor de contenidos y a áreas de trabajo concretas de su portal; está autorizado para desarrollar un contenido, pero no para su publicación en la web.

Visitas

La media mensual de visitantes, determinados por las cookies aceptadas, se acerca a los 300.000.

5. Los retos del futuro

Durante 2006

Durante 2006 pretendemos alcanzar los siguientes objetivos:

- Obtener un ciclo completo PDCA basándonos en el sistema de evaluación de portales
- Alcanzar acuerdos de servicio con los responsable de las instituciones representadas, para elevar la calidad de los portales
- Migraciones: al gestor de contenidos v.2
al gestor de portales v.2
al gestor de ejes de catalogación v.2
- Integración de aquellas webs que aún no cumplen el Modelo de Presencia en Internet
- Integración de aquellas aplicaciones que aún no cumplen el Modelo de Presencia en Internet
- Accesibilidad WAI-AA
- Nuevos servicios digitalizados

Retos estratégicos

Hemos consensuado un modelo de catalogación de contenidos con el foro interadministrativo. Ahora el reto es extenderlo a todas las Administraciones vascas, para implantar un sistema de búsqueda de información y servicios común.

Colocar servicios interoperables, comunes a administraciones vascas de varios niveles (Diputaciones, Ayuntamientos).

Ampliar la cobertura de euskadi.net a otros organismos, instituciones y administraciones públicas, de manera que sea cada vez más la referencia para el sector público vasco.

Divulgar y vender la marca euskadi.net para fomentar su uso entre los ciudadanos, las empresas y los visitantes, de manera que sea la primera opción a la hora de buscar información sobre Euskadi en Internet.

Asentar una cultura de gestión cooperativa de la información y el conocimiento entre los trabajadores públicos, que lleve a un enriquecimiento continuo de euskadi.net.

Iniciar experiencias de participación ciudadana mediadas por la tecnología, pero que superen las limitaciones de la brecha digital.