

El Gobierno de África digitaliza sus servicios públicos y mejora el uso de datos y la prestación de servicios para sus ciudadanos

Los programas digitales del gobierno han experimentado un gran desarrollo a lo largo de los últimos años, de manera que la inversión en estos ha aumentado. Las instituciones gubernamentales se han percatado de las grandes ventajas de los programas de transformación digital y las tecnologías asociadas. Este fue exactamente el caso del cliente, que buscaba la simplificación y la automatización de muchos procesos esenciales para mejorar la atención a sus ciudadanos. Esta es la importancia de unirse a la era de la digitalización.

El Gobierno comprendió que la transformación digital puede beneficiar todo lo relacionado con los datos públicos, en especial, lo referente a su exactitud y su puntualidad. Los errores humanos que se dan en los procesos manuales pueden generar problemas con estos datos, principalmente de imprecisión, y otros menos frecuentes como la pérdida total, los problemas de almacenamiento y la escalabilidad. Chakray recibió una invitación para colaborar en el proceso de resolución de esta necesidad inmediata mediante la implantación un nuevo sistema de documentación de identidad nacional y registro de ciudadanos. Hasta entonces, se dependía de documentación física y registros manuales.



El Gobierno de África tenía muy claros los objetivos del proyecto:

-  **La sostenibilidad:** un avance a largo plazo a través de la tecnología.
-  **La fiabilidad de la información:** tanto de entrada como de salida.
-  **La rapidez de los servicios:** servicios públicos rápidos e intuitivos.

Estos objetivos pretendían mejorar la prestación de servicios a través de la reutilización de datos. Asimismo, buscaban un gobierno coordinado mediante el intercambio fluido de información entre sectores de forma racional, segura, eficiente y sostenible. Además, estos cambios conllevarían una mejoría de la productividad de los trabajadores, el cumplimiento de la normativa, la transparencia y la seguridad de la información. De esta manera, el país podría adaptarse al nuevo ecosistema de trabajo, adoptar una mentalidad ágil que les permitirá realizar cambios proactivos en el futuro próximo y emplear procesos más flexibles y rentables.



La solución

La digitalización fue la clave para solucionar este problema. En particular, la plataforma electrónica del gobierno, e-Government, es una propuesta de Chakray cuyo objetivo es la digitalización de los servicios públicos esenciales. Sería la solución al problema humano, la conveniencia y la protección de información confidencial.

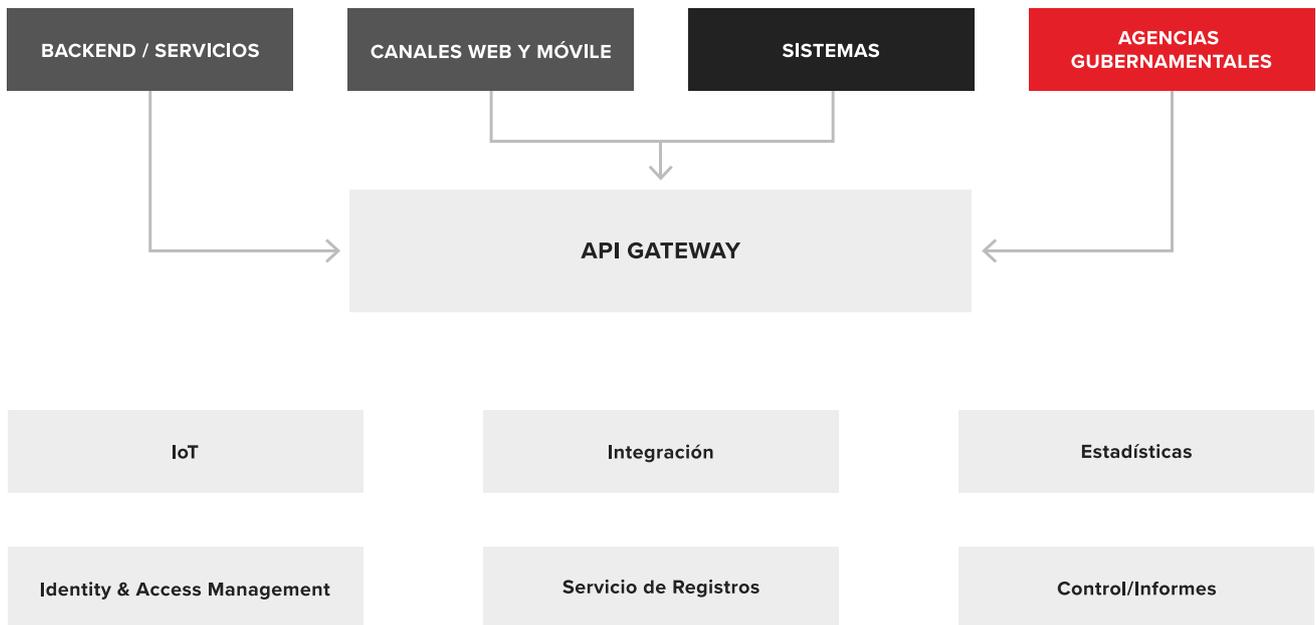
E-Government es una plataforma formada por numerosos módulos, como el catálogo semántico y de sistemas, el módulo de integración, el de *API Management*, el de *Identity and Access Management*, el de estadísticas, el de control/informes, el de movilidad y el de IoT, que pueden escalarse de manera independiente y se implementarán *on-premise* en el centro de datos del gobierno. Un mínimo de 5 módulos funcionales que se integran para proporcionar soluciones unitarias. Existen diversos canales para usar estos servicios y plataformas de integración de aplicaciones y datos. Se trata del canal móvil (para *smartphones* y teléfonos básicos GSM), el canal web, el de quioscos, el de dispositivos (IoT/Smart City/Smart Agriculture) y el de sistemas: extremos B2B y B2G. Se creará un portal electrónico en la plataforma de integración de aplicaciones y datos con el objetivo de ofrecer una «ventanilla única» a los ciudadanos que deseen interactuar con los servicios gubernamentales. De esta manera, se permite una experiencia omnicanal.

Los elementos básicos de la plataforma son de código abierto y se publican de acuerdo con la licencia Apache 2.0. El código fuente se encuentra disponible en Github. En los últimos diez años, empresas internacionales de la Fortune 500 han empleado las mismas familias de componentes que conforman la plataforma de aplicación e información en numerosos ámbitos con sistemas empresariales complejos.

La plataforma de integración de aplicaciones y datos tendrá el diseño de un marco. Este marco contendrá varios módulos (componentes) con capacidades y elementos específicos para tratar diversos temas como la seguridad, el gobierno y la auditoría, entre otros. Cada uno de ellos será individual y escalable. Cada elemento permitirá numerosos modelos de implementación *on-premise*, en contenedor y *cloud*.



Los siguientes módulos formarán parte de la plataforma de integración de aplicaciones y datos.



Para la realización de este proyecto se han utilizado las siguientes tecnologías con los objetivos descritos:

- ◆ **WSO2 API Manager:** API Management.
- ◆ **WSO2 Identity Server:** Identity & Access Management.
- ◆ **WSO2 Enterprise Integrator:** integración ESB.
- ◆ **WSO2 Business Process Server:** flujo de trabajo del negocio.
- ◆ **WSO2 Stream Processor:** análisis del procesamiento de flujo.
- ◆ **WSO2 Governance Registry:** catálogo semántico y de sistemas..
- ◆ **WSO2 - Entgra IOT Platform:** desarrollo de aplicaciones IoT de principio a fin.

Chakray empleó la metodología Agile para entregar este proyecto, que se centra en el cliente para definir, construir y liberar un flujo continuo de productos y servicios valiosos para los consumidores y los usuarios.

No obstante, estos no fueron los únicos servicios de Chakray, sino que también ofrecieron asesoría y formación para el Gobierno africano.



Resultados

El proyecto se ejecutó con éxito y resultó esencial para la transformación digital del cliente, gracias a la gran coordinación entre ambos equipos. El proyecto, que se ejecutó minuciosamente, se entregó a tiempo y se ajustó al presupuesto.

Sin embargo, también hubo desafíos, puesto que la presencialidad fue imposible debido a la situación de la COVID-19. De esta manera, Chakray y el cliente tuvieron que adaptarse y organizaron reuniones *online* periódicas para que la comunicación entre ambas partes fuera óptima. Por otra parte, Chakray presentó un nuevo proceso estándar de recopilación de documentación para las reuniones de requisitos, un factor vital para mejorar los procesos de gestión del cambio.

Estos fueron los principales resultados:

-  Entrelazar todas las entidades gubernamentales.
-  Ahorrar tiempo a los ciudadanos que requieren estos servicios.
-  No más implementación punto a punto, lo que supone una reducción del coste y permite la conexión con cada una de las entidades.
-  Conectar 56 distritos.
-  Crear el portal eCitizen, un centro *online* que permite acceder a los servicios gubernamentales. Su objetivo principal es mejorar la prestación de servicios tanto a ciudadanos, no ciudadanos y negocios como a ministerios, departamentos y organismos públicos.

El Gobierno africano ha logrado sus objetivos: la sostenibilidad a través de la tecnología, la fiabilidad de su información y el aumento de la rapidez de los servicios públicos. Ahora, puede incorporar a la plataforma aquellas entidades que todavía no se encuentran en ella, con la ayuda de Chakray, que les acompaña gracias a los grandes resultados que consiguieron juntos.



La tecnología

Para obtener los objetivos que se desean, se emplearon las siguientes herramientas tecnológicas:



Sobre Chakray

En Chakray, acompañamos a las empresas en sus procesos de transformación digital. Nos aseguramos de que aprovechen todas las estrategias, capacidades, soluciones tecnológicas y procesos posibles para garantizar que la Digital Agility se convierta en una ventaja y no en una limitación constante.



Contáctanos

**¿Quieres mejorar tu sistema?
Pregunta a nuestros expertos.**

Pregunta a nuestros asesores sin compromiso. Te ayudaremos a encontrar la mejor solución para tu proyecto.

[CONTACTO](#)

