

## MEMORIA BUENAS PRÁCTICAS OFICINA VIRTUAL – ÁREA DE DEPORTES

### PREÁMBULO

*La dificultad de los usuarios, tanto de la comunidad universitaria como externos, a la hora de desplazarse a las oficinas del Área para llevar a cabo las distintas gestiones, ha ido obligando al Área de Deportes (ADE) a ir buscando una alternativa, una solución al problema planteado, aprovechando para ello las ventajas que nos proporcionan las nuevas tecnologías. Durante el pasado año, y después de ir implementado cada año nuevos servicios, la Oficina Virtual del Área de Deportes ha culminado un proyecto, incluyendo una funcionalidad que muy pocas universidades tienen, la inscripción y gestión de los equipos y deportistas participantes en las competiciones sin tener que pasar presencialmente por las oficinas. Podemos concluir que, aunque seguimos trabajando para mejorar aún más y ampliar los servicios, la Oficina Virtual del Área de Deportes de la Universidad de Cádiz se ha convertido en referente, no sólo dentro del mundo del deporte.*

A comienzos del curso 2006/2007, el Área de Deportes, adscrita por entonces al Vicerrectorado de Alumnos de la Universidad de Cádiz, ponía en funcionamiento la “Oficina Virtual” (OV), como modo de agilizar y facilitar la tramitación de inscripciones y el pago de los diferentes servicios ofertados.

En un principio, septiembre de 2006, sólo se permitía tramitar la Tarjeta Deportiva. A partir de enero de 2007 se facilitan ya las inscripciones en las actividades y cursos ofertados por el Área de Deportes en el curso 2006/2007, permitiéndose incluso la domiciliación bancaria de los meses posteriores. En los últimos cursos, se han ido incorporado diferentes servicios, como la petición de currículum deportivo y la solicitud de baja de actividades. Pero ha sido en este último año cuando se ha implementado una nueva funcionalidad que supone un gran avance: el alta de deportistas y equipos en competiciones internas...). Por todo ello, debe considerarse que nuestra oficina virtual ha conseguido en 2013-2014 un alto estándar de calidad.

### Introducción

La Oficina Virtual del ADE está diseñada para ser accesible, desde cualquiera de los navegadores, por todos los usuarios del Área, independientemente de su inclusión o no dentro de la comunidad universitaria.

La Oficina Virtual se encuentra integrada en la página web del Área de Deportes, dentro del Portal de internet de la Universidad de Cádiz. Ha sido diseñada con el objetivo de convertirse en un instrumento de comunicación entre el ADE y sus usuarios.

Esta página está planteada para ser compatible con cualquiera de los navegadores actuales. Se han aplicado los estándares en apoyo a un modelo de WWW abierto y para ello se han tenido en cuenta los estándares definidos por el W3C y, por tanto, cualquier navegador web que se ajuste a los mismos debe mostrarla de manera correcta.

En concreto, esta página web está diseñada en PHP y HTTPS, utilizando un cifrado basado en SSL/TLS y su presentación visual utiliza hojas de estilo CSS válidas. Además, hace uso de Javascript para facilitar la navegación por la web.

Separamos el contenido de la presentación para ofrecer nuestros mensajes en un formato apropiado para la diversidad de dispositivos con que los ciudadanos acceden a la web. Todas las páginas se han etiquetado para transmitir adecuadamente su estructura. De esta forma, la navegación sin estilos, en lectores de pantalla, en navegadores de sólo texto o dispositivos móviles, resulta satisfactoria.

Se encuentra en conexión a través de ORACLE con la aplicación informática Servicio Integral de Gestión Deportiva (SIGED), base de datos del Área de Deportes, lo que permite cargar a tiempo real todos aquellos trámites y pagos realizados por los usuarios.

### Requisitos técnicos

La Oficina Virtual ha sido diseñada conforme a los estándares de infraestructura de clave pública que actualmente rigen la Administración Electrónica. Esto supone que las personas usuarias deberán tener las condiciones técnicas requeridas en sus equipos a fin de poder acceder y utilizar la OV.

- **Navegador**
  - Internet Explorer 8.x
  - Mozilla 12 o superior
  - Google Chrome
- **Visor de documentos PDF**
  - Acrobat Reader 5 o superior

### Ley de Protección de Datos de carácter Personal

Los datos recogidos son tratados de acuerdo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la citada Ley.

Los datos suministrados para la solicitud de los servicios que se prestan desde la OV quedarán incorporados en la aplicación SIGED, siendo utilizados exclusivamente para la prestación de dichos servicios. Estos datos se recogerán a través de los correspondientes formularios, los cuales sólo contendrán los campos imprescindibles para poder prestar el servicio solicitado por el ciudadano. Asimismo, tienen como finalidad el estudio cuantitativo de la utilización de los servicios por parte de los usuarios, el diseño de nuevos servicios propios y sus actualizaciones y el envío por medios tradicionales y electrónicos de información relacionada con el ADE, formularios de encuestas y nuevas actividades programadas.

Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas de aquéllas para las que han sido recabados.

### ¿Qué es la Oficina Virtual?

Es una ventanilla de atención al usuario en Internet por la que los usuarios pueden realizar consultas y gestiones que realizaban, de forma presencial, en las oficinas del Área de Deportes. Dentro de esta se podrán encontrar servicios orientados a la comunidad universitaria y usuarios en convenio, información sobre trámites y procedimientos... que facilitarán y agilizarán la relación del ADE con sus usuarios.

### Ventajas de la Oficina Virtual

- Ofrece la posibilidad de solicitar y obtener servicios telemáticos, de una forma ágil y sencilla, desde cualquier ordenador, tableta... con acceso a internet y en cualquier momento, ya que está operativa 24 horas al día, los 365 días del año.
- El usuario no tendrá que desplazarse o esperar colas. Realizará sus trámites con total comodidad, tomándose el tiempo que necesite para decidir qué actividades o reservas desea realizar.
- Los trámites realizados devuelven, automáticamente, un recibo acreditativo con la fecha e importe de los pagos realizados, así como su referencia única de pago. A través de la OV se pueden presentar otra serie de documentación administrativa, descargar documentos....
- Las solicitudes son recibidas en la aplicación informática del Área de Deportes, SIGED, en tiempo real.

### ¿Qué podemos hacer desde la Oficina Virtual?

- **Servicios que se prestan desde la OV**
  - **Tarjeta Deportiva (Anexo 1)**
    - Alta en la Tarjeta Deportiva del ADE
  - **Actividades Deportivas (Anexo 2)**
    - Inscripción en Actividades Deportivas (Complejo Deportivo UCA, Gimnasios...)
    - Formulario de Baja en Actividad
  - **Campeonatos UCA (Anexo 3)**
    - Nueva inscripción para Competiciones por equipos, dobles o individuales
    - Alta de jugadores para equipos o dobles ya inscritos previamente.
  - **Currículum Deportivo (Anexo 4)**
    - Solicitud Currículum Deportivo

### ¿Imagen de la Oficina Virtual?

El acceso a la oficina virtual se realiza a través de la siguiente url:

<http://www.uca.es/deportes/oficina-virtual>



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Área de Deportes' website. The page title is 'Oficina Virtual'. On the left, there is a navigation menu with items like 'Presentación', 'Oficina Virtual', 'Novedades', 'Secretaría y Tarjeta Deportiva', 'Actividades y Cursos', 'Convenios', 'Competiciones', 'Instalaciones', 'Ayudas Deportivas', 'Descuentos Directos presentando la T.D. 14/15', 'Mujer y Deporte', 'Campaña En la UCA Juega Limpio', 'Carta de Servicios y Reglamento', 'Reconocimientos', and 'Evaluación'. The main content area is titled 'Oficina Virtual' and contains several sections: 'Tarjeta Deportiva' with a link for 'Alta en la Tarjeta Deportiva 2014/2015'; 'Actividades Deportivas' with links for 'Inscripción en Actividades Deportivas (Complejo Deportivo UCA, Gimnasios)', 'Inscripción en Natación Libre + Cardiomusculación (Combi)', and 'Formulario de Baja en Actividad'; 'Campeonatos UCA' with links for 'Nueva inscripción para Competiciones por equipos, dobles o individuales' and 'Alta de jugadores para equipos o dobles ya inscritos previamente'; 'Reserva de Instalaciones' with a link for 'Reserva de Instalación (En mantenimiento. Para reservas de pista, por favor, llame al 956 01 67 77. Disculpe las molestias. Gracias.)'; and 'Currículum Deportivo' with a link for 'Solicitud Currículum Deportivo'. On the right side, there is a 'de interés' section with links for 'Normativas UCA', 'Cronograma Mensual', 'Guía Inscripciones Actividades', and 'Guía Inscripciones Competiciones'. Below this is a small image of a person sitting at a desk with a computer.

## Datos de implantación del sistema

Desde la puesta en funcionamiento de la Oficina Virtual en el curso 2006/2007 los datos de uso se han ido modificando en virtud de los servicios ofertados.

### TARJETAS DEPORTIVAS (TD)

| Curso     | Total TD | Tramitadas<br>O. Virtual | %<br>O. Virtual | TOTAL<br>INGRESOS | Ingresos<br>O. Virtual |
|-----------|----------|--------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| 2006/2007 | 5.192    | 343                      | 6,61%           | 64.351,00 €       | 3.886,50 €             |
| 2007/2008 | 5.524    | 562                      | 10,17%          | 55.354,99 €       | 5.739,50 €             |
| 2008/2009 | 6.057    | 861                      | 14,21%          | 80.021,50 €       | 10.099,50 €            |
| 2009/2010 | 5.919    | 946                      | 15,98%          | 52.235,50 €       | 8.891,50 €             |
| 2010/2011 | 6.302    | 1.168                    | 18,53%          | 58.760,60 €       | 13.940,50 €            |
| 2011/2012 | 6.324    | 1.594                    | 25,21%          | 56.375,70 €       | 17.941,00 €            |
| 2012/2013 | 5.674    | 894                      | 15,76%          | 82.698,91 €       | 10.717,51 €            |
| 2013/2014 | 4.421    | 900                      | 20,36%          | 73.421,91 €       | 12.075,00 €            |

### INSCRIPCIONES ACTIVIDADES

| Curso      | Nº total<br>inscripciones | Tramitadas<br>O. Virtual | %<br>O. Virtual | TOTAL<br>INGRESOS | Ingresos<br>O. Virtual |
|------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| 2006/2007  | 20.291                    | 54                       | 0,27%           | 236.042,56 €      | 814,57 €               |
| 2007/2008  | 21.011                    | 361                      | 1,72%           | 275.517,44 €      | 4.349,65 €             |
| 2008/2009  | 24.718                    | 861                      | 3,48%           | 308.444,08 €      | 15.196,17 €            |
| 2009/2010  | 25.214                    | 810                      | 3,21%           | 340.928,01 €      | 15.342,52 €            |
| 2010/2011  | 28.668                    | 1.041                    | 3,63%           | 367.124,96 €      | 19.405,07 €            |
| 2011/2012  | 28.773                    | 1.383                    | 4,81%           | 361.429,53 €      | 28.402,21 €            |
| 2012/2013* | 22.313                    | 640                      | 2,86%           | 186.445,48 €      | 8.534,91 €             |
| 2013/2014  | 21.248                    | 1.278                    | 6,01%           | 183.539,00 €      | 18.684,00 €            |

\*A partir de este curso se modifica el formato de inscripción en gimnasio en convenio con la UCA. Se pasa de pagar al ADE a abonar el importe directamente en los gimnasios.

### INSCRIPCIONES COMPETICIONES INTERNAS (por equipos o parejas)

| Curso     | Nº total<br>inscripciones | Tramitadas<br>O. Virtual | %<br>O. Virtual | TOTAL<br>INGRESOS | Ingresos<br>O. Virtual |
|-----------|---------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| 2011/2012 | 289                       | 89                       | 21,80%          | 5.158,04 €        | 1.894,54 €             |
| 2012/2013 | 292                       | 108                      | 36,99%          | 4.700,51 €        | 1.711,51 €             |
| 2013/2014 | 249                       | 98                       | 39,36%          | 3.381,32 €        | 1.486,00 €             |

### RESERVA INSTALACIONES (el pago se realiza al usar la pista)

| Curso     | Reservas | Tramitadas<br>O. Virtual | %<br>O. Virtual |
|-----------|----------|--------------------------|-----------------|
| 2011/2012 | 1.952    | 1.047                    | 53,64%          |
| 2012/2013 | 1.736    | 1.029                    | 59,27%          |
| 2013/2014 | 1.502    | 850                      | 56,59%          |

## Carácter Innovador

Como se refería anteriormente, el ADE de la UCA ha sido pionero en nuestro ámbito en la puesta en marcha de oficinas virtuales. El curso pasado, los técnicos de deportes de la Universidad de Málaga se desplazaron varios días a Cádiz para conocer el funcionamiento de nuestra Oficina Virtual y las implementaciones realizadas en nuestra Aplicación de Gestión. Otras universidades se están interesando continuamente por las diferentes funcionalidades de nuestra oficina virtual y nos solicitan información.

## Sostenibilidad

El mantenimiento, seguimiento y actualización de la Oficina Virtual se realiza con la intervención de personas adscritas al ADE. En el capítulo de nuevos desarrollos toman parte los técnicos y responsables de las subáreas de Actividades, Competiciones e Instalaciones, y en lo relativo a los procedimientos de pago y normativa, el responsable de la Unidad y Jefa de Administración.

El ADE cuenta con el apoyo técnico de una empresa externa, Elelog S.L., que es la encargada del desarrollo de nuevas funcionalidades.

## Replicabilidad

Unidades y diferentes servicios de nuestra universidad y de otras universidades, ya han puesto en marcha, o lo harán en breve, servicios *on line* que tienen como referente nuestra oficina virtual.