

## Premios TECNIMAP 2010

### Nueva versión de la Página Web del OAR. Diputación de Badajoz

#### DATOS GENERALES

##### Antecedentes del servicio

Servicio disponible desde 2002, como servicio con diseño, implantación y mantenimiento propio; e integrado en el resto de recursos Web publicados por la Diputación de Badajoz.

##### Objetivos específicos

Mejorar la facilidad de uso, la accesibilidad, y el empleo de las tecnologías de software abierto, para la ciudadanía; implantación de nuevas aplicaciones y recursos.  
Mejora de los servicios específicos ofrecidos para la Gestión Tributaria y Fiscal de las Administraciones Delegantes (Ayuntamientos, Mancomunidades, Junta de Extremadura, etc...)  
Uso de un nuevo Gestor de Contenidos para la publicación web.

##### Recursos empleados

Personal de los Servicios de Informática, Tesorería, Gestión Tributaria y Gerencia, del propio organismo.  
Servicios contratados a Bittacora Informática y Diseño, S.L.L.

##### Implementación

Proyecto desarrollado entre los meses de Enero y Junio de 2009, y presentado en julio de 2009.

##### Resultados

Mejora en usabilidad y diseño.  
Informe de accesibilidad "eXaminator" 9.6 sobre 10.  
Incremento de visitas en un 30%.  
Incremento de accesos mediante Certificado Digital de un 61%.  
Incremento en el número de pagos realizados por vías telemáticas 40%.  
En la Encuesta de Satisfacción entre los empleados de las Administraciones Delegantes, valora con más de 4 sobre 5, la nueva página del OAR.  
Proporcionar a los ayuntamientos y mancomunidades de la provincia de Badajoz, una herramienta que de manera integrada en los recursos web de las entidades locales; proporcione los medios, sin necesidad de implementar recursos propios, para ofrecer aquellos servicios telemáticos a los que obliga la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

Mejora en la calidad, cantidad e uniformidad de los contenidos publicados, y su metodología de edición y publicación.

### Lecciones aprendidas y conclusiones

El canal de Internet, junto a las nuevas tecnologías de la información, representa una herramienta que debe acercar y facilitar los diversos trámites administrativos a la ciudadanía.

La mejora en la accesibilidad aumenta la audiencia.

Una adecuada presentación de resultados e información, facilita el uso de los distintos servicios y su divulgación.

Los medios tradicionales de prensa ayudan a esta divulgación, ofrecen y dan a conocer estos nuevos servicios a la ciudadanía.

### Referencias y enlaces

[www.dnielectronico.es](http://www.dnielectronico.es)

[www.dip-badajoz.es](http://www.dip-badajoz.es)

[www.almendralejo.es](http://www.almendralejo.es)

### Documentación complementaria

Extraído del informe de diseño entregado por Bittacora Informática y Diseño, S.L.L. :

#### "1. INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE EL SITIO WEB

El portal web del OAR, se ha desarrollado integrando un gestor de contenidos con un diseño personalizado basado en plantillas que permite un nivel alto de flexibilidad y adaptación a las nuevas necesidades.

Se ha utilizado un entorno de desarrollo de código abierto independiente de la plataforma, que se complementa con funcionalidades y módulos ya desarrollados por Bittacora para su gestor de contenidos web basado en PHP, JAVA, AJAX y JavaScript bPanel 1.0, que ya está funcionando en varios proyectos similares para la Administración Pública.

El gestor de contenidos del sitio web, tiene básicamente, las siguientes características:

- . Facilidad de uso. Usuarios no expertos pueden fácilmente agregar o editar contenidos
- . Independencia del diseño
- . Control total de contenidos y estructura de navegación del sitio
- . Completo conjunto de funcionalidades
- . Gestión del flujo de publicación y de caducidad de la información
- . Gestión multiidioma
- . Gestión documental de ficheros
- . Basado en estándares Web (XHTML, CSS2, y XML)
- . Cumplimiento de normas de accesibilidad de W3C: WAI-A, WAI-AA
- . Código abierto y multiplataforma

El sitio web utiliza bases de datos MySQL (Licencia GPL1) para almacenar los contenidos de las secciones informativas de la parte pública de la página. MySQL funciona sobre múltiples plataformas, y es la mejor opción para un sitio web con contenido dinámico, ya que además de ser un potente administrador de bases de datos capaz de almacenar y manejar un vasto volumen de información, permite manejar los datos con velocidad y flexibilidad.

La programación del sitio web se realiza principalmente en JAVA y PHP2 por su capacidad y su facilidad para interactuar con las bases de datos.

El sitio web utiliza bases de datos Oracle para gestionar la información de la Oficina Virtual relativa a los contribuyentes.

Para algunas partes específicas del sitio web (galerías de imágenes, banners publicitarios), también se utiliza AJAX3 , http Streaming, Macromedia Flash, ...  
Se ha maquetado el sitio usando CSS 2.04 y marcado semántico con XHTML, para separar así presentación, estructura y contenidos.  
En base a conseguir un óptimo nivel de accesibilidad web todas las páginas públicas generadas por el gestor de contenidos cumplen los estándares W3C XHTML1.0 Strict4  
El interfaz público de la web se ha maquetado utilizando el motor de gestión de plantillas web Smarty, que permite la estructuración de las páginas de contenidos por tipos semejantes y separa completamente las capas de presentación y de código. "

## DATOS ESPECÍFICOS

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

Este servicio es una actualización y mejora de otros similares, publicados desde 2002, y se basan en las herramientas de gestión desarrolladas por el OAR, fruto de la gestión tributaria y experiencia, desarrolladas los últimos 20 años en la provincia de Badajoz.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

El servicio se encuentra integrado, y se apoya tecnológicamente, en los recursos que ofrece la Red Segura de Comunicaciones de la Diputación de Badajoz, en su apartado de políticas de seguridad de Intranet e Internet.

### Aspectos de accesibilidad del servicio

El servicio cumple con los estándares W3C Xhtml 1.0, W3C CSS y W3C WAI-AA.  
En un informe de consultoría de eXaminator obtiene una valoración de 9.6 sobre 10.

### Aspectos de usabilidad del servicio

El principio sobre el que se apoyaba la actualización de este servicio era, llevar a cabo todas las distintas sugerencias, que han sido recibidas; tanto desde las Administraciones con las que colabora el OAR, como las aportadas por la ciudadanía.  
Los principales criterios ha sido:  
Ubicación, y reubicación de la Información y de los contenidos, en los distintos apartados temáticos de interés.  
Uso de FAQ's  
Asociar los enlaces de contenidos y aplicaciones en un mismo sitio.  
Uso de "migas de pan" y buscador dentro de los contenidos de la propia página, para facilitar la ubicación de los contenidos y aplicaciones.  
Uniformidad y coherencia en el diseño de todas y cada una de las distintas páginas.  
Sencillez y rigor en los textos.  
En la aplicaciones interactivas: obtener el "máximo" de información con el "mínimo" de pulsaciones de ratón.

### Características de inclusión del servicio

Los criterios de diseño se comprometen, como objetivo primordial, cumplir con los estándares W3C Xhtml 1.0, W3C CSS y W3C WAI-AA; y ahondar día a día en el empleo de tecnologías y medios que permitan la inclusión de cualquier grupo social.

### Características de participación ciudadana del servicio

Datos aportados por @firma del Ministerio de la Presidencia, estadística de peticiones de validación de Certificados Digitales:

May-08	541
Jun-08	455
Jul-08	489
Sep-08	326
Oct-08	363
Nov-08	348
Dic-08	396
Ene-09	462
Feb-09	468
May-09	834
Jun-09	712
Jul-09	1227
Ago-09	546
Sep-09	595
Oct-09	816
Nov-09	637
Dic-09	366

Pago telemático de recibos, datos aportados por las Entidades Financieras (por ejercicios):

2007	285
2008	2947
2009	5435

### Datos de utilización del servicio

Estadísticas generadas por Google Analytics:

Media mensual de páginas visitadas: > 9500  
Media mensual de usuarios recurrentes: > 5800  
Media mensual de usuarios nuevos: > 2900  
Ratio usuarios recurrentes/nuevos: > 65%  
Ranking de visitas ubicadas por ciudad, para los meses Noviembre 2009 a Enero 2010:  
Mérida (1277), Badajoz (871), Madrid (654), Sevilla (188), Barcelona (91), Don Benito (87).

### Datos del grado de satisfacción del servicio

Datos de la "Encuesta de Satisfacción" realizada entre las distintas Administraciones a las que el OAR presta sus servicios (sobre un máximo de 5):

Servicios de Internet: 4.13  
Aplicaciones servidas mediante el sitio web: 4.09  
Calidad de Productos y servicios de OAR: 4.06

Actualización de la Página Web: 4.0  
Claridad en la Información Suministrada: 3.97

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

Para ilustrar la capacidad multiplataforma del servicio enumeraremos la distintas tecnologías empleadas en el desarrollo web:  
PHP, JAVA, AJAX y JavaScript bPanel 1.0  
Diseño Multimedia: AJAX3 , http Streaming, Macromedia Flash.  
Maquetación: CSS 2.04 y marcado semántico con XHTML, gestor de plantillas web Smarty  
Base de datos de Gestión: Oracle.  
Para el sostenimiento de los contenidos: MySQL

#### **Características de multicanalidad del servicio**

Según datos de la Encuesta de satisfacción realizada entre las Administraciones con las que colabora en OAR, el teléfono y Internet son los medios más utilizados para acceder a los servicios del OAR, ambos con un 47 %. El correo ordinario y la visita presencial quedan relegadas a un 16 y 12 % respectivamente.

#### **Características de multilingüismo del servicio**

El gestor de contenidos permite la publicación de cualquiera de sus elementos, en distintas lenguas nacionales e internacionales.

#### **Aspectos de reingeniería del servicio**

Todos los aplicativos de este servicio utilizan los mismos recursos de lógica de negocio, que se emplean para en el resto de aplicaciones corporativas. Utilizándose los mismos recursos de datos , paquetes y librerías de código, modelo de datos e informes.  
Esta nueva versión de Página Web del OAR, reutiliza antiguas herramientas, ofreciendo un nuevo interfaz de usuario y un nuevo diseño.

#### **Aspectos de simplificación del servicio**

Con los mínimos elementos y recursos telemáticos, se pretende de manera simplificada, otorgar a las distintas Administraciones Locales; un sencillo mecanismo, que permita el acceso y a la movilidad, de las herramientas de Gestión publicadas. Desde cualquier medio o lugar donde el empleado público se encuentre; sin necesidad de estar ubicado permanentemente en un mismo emplazamiento.

#### **Aspectos de integración del servicio**

Gracias a los elementos publicados:  
Las Administraciones públicas pueden utilizar los datos y herramientas de gestión corporativas del OAR  
Los ciudadanos pueden acceder y gestionar sus propios datos de carácter tributario local

La mera integración de estos recursos en los propios servicios web de las distintas Administraciones Locales, delegantes del OAR, permite el cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP); en sus objetivos concretos de prestación de servicios para:

- Registro Telemático
- Pago Telemático
- Consulta de estado de tramitación

#### **Características de eficacia del servicio**

El servicio de permite mejorar la eficacia:

- de la gestión coordinada de los recursos tributarios entre el OAR y sus Administraciones Delegantes
  - de la interoperabilidad financiera entre Administraciones
  - de la comunicación interadministrativa
  - de la comunicación Administración - Administrado
  - de la comunicación Administración Empresas Colaboradoras de carácter privado.
- En la accesibilidad de los trámites administrativos por parte de la ciudadanía.

#### **Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio**

El OAR, perteneciente a la Diputación Provincial de Badajoz, por su carácter de institución que colabora y asesora a los Entes Locales; está dotada con la capacidad de aglutinar distintas soluciones que de manera mancomunada, proporcionan la posibilidad de ofrecer una serie de servicios que a un coste optimizado, se ofrecen de manera gratuita para uso de las demás Administraciones Locales.

Esto proporciona un elevado índice de rentabilidad por recurso empleado, e invertido en el desarrollo e implantación de nuevas herramientas. El coste asumido por una única institución, se pone a disposición del resto de Administraciones, sin coste alguno.

#### **Aspectos de interoperabilidad del servicio**

La herramientas de Gestión Publicadas, permite al propio personal de OAR, y al personal de las distintas Administraciones Locales, interoperar y trabajar de manera coordinada para llevar a buen fin las tareas tributarias, que permitan la mejor y mas eficaz autofinanciación.

#### **Características de neutralidad tecnológica del servicio**

Los servicios que suministra la Página Web del OAR, pueden ser utilizados desde cualquier tipo de plataforma, sistema operativo, navegador, u operador de Internet; de los cuales existen hoy día en el mercado.

#### **Características de arquitecturas abiertas del servicio**

Se ha utilizado un entorno de desarrollo de código abierto independiente de la plataforma, que se complementa con funcionalidades y módulos ya desarrollados por Bittacora para su gestor de contenidos web basado en PHP, JAVA, AJAX y JavaScript bPanel 1.0, que ya está

funcionando en varios proyectos similares para la Administración Pública.  
El sitio web utiliza bases de datos MySQL (Licencia GPL1) para almacenar los contenidos de las secciones informativas de la parte pública de la página. MySQL funciona sobre múltiples plataformas, y es la mejor opción para un sitio web con contenido dinámico.

#### **Características de reutilización del servicio**

Aplicaciones Corporativas, publicadas y prestas para su uso desde el año 2000, mediante distintas tecnologías de Servidor de Aplicaciones:  
Aplicaciones de Gestión de Tributos (Impuestos Locales y Tasas)  
Aplicaciones de Recaudación  
Aplicaciones de Contabilidad e Informes de Liquidación  
Gestión de Formularios de Ordenanzas Fiscales

#### **Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.**

Cualitativamente habría que valorar que las soluciones aportadas por esta nueva versión, más el conjunto de herramientas y recursos que publica el OAR, a través de su Página Web; poseen un valor añadido por:  
su alto nivel de integración, 165 ayuntamientos de la provincia, diversas consejerías de la Junta de Extremadura, 10 mancomunidades  
dada esta integración: mínimo coste, máxima rentabilidad.  
Alto nivel de reingeniería y reutilización de recursos