

PRESENTACIÓN

El trabajo que presenta la Unidad de Documentación de la Presidencia a los Premios a la Calidad de la Diputación de Alicante, titulado **“La relación con el usuario como requisito para la calidad de los servicios: Internet como vía de comunicación interactiva”** consiste, básicamente, en una página web con datos de la provincia de Alicante y sus municipios.

La página surgió como respuesta a una **exigencia social** ya que tras dar a conocer al público nuestro trabajo con la publicación de “Alicante y su provincia: datos y cifras”, un volumen con datos socioeconómicos de los municipios de la provincia, el departamento se vio desbordado por la cantidad de peticiones de información que se nos formulaban y a las que era imposible dar respuesta puntual.

Ante esta situación nos propusimos el objetivo de encontrar un sistema que nos permitiese dar el servicio que se nos demandaba, ya que editar un anuario con las actualizaciones y nuevas incorporaciones era absolutamente impensable por el coste económico y humano que suponía.

La única solución viable era abrir nuestras bases de datos al público desde Internet, con lo que conseguíamos

- 1- La más amplia difusión posible
- 2- Servir la información actualizada al día
- 3- Economía de costes y de trabajo

A parte de la vasta información contenida en la web y que pasaremos a analizar aunque sea de forma somera, queremos resaltar dos cuestiones que consideramos muy interesantes.

La primera justifica el título del trabajo y son las distintas herramientas que hemos incluido y que posibilitan la **interactividad con el usuario**.

En segundo lugar, señalar que la elaboración inicial de la página y su posterior mantenimiento **es realizada íntegramente por el personal de la Unidad**, por lo que queremos destacar:

1º que el personal, cuando se inició la página, no poseía una formación específica en Informática, lo que implicó una dificultad añadida.

2º que ha supuesto **un coste económico mínimo para la Diputación**: únicamente el importe de las licencias para utilizar los programas precisos para la elaboración de la web (exactamente 1.778€, frente a los cerca de 17.000 que hubiera supuesto el encargárselo a una empresa externas, según las tarifas mínimas vigentes publicadas en Internet, y ello sin contar con el mantenimiento.

Contenido

La web está compuesta por 1.400 tablas, que contienen más de 14.000 campos y 456.000 registros, todo ello para albergar cerca de de 3.500.000 datos. Veamos el video que hemos preparado.

Visionado del DVD

Como conclusión, solo me resta añadir que consideramos muy satisfactorio el resultado del trabajo y ello porque

1. Hemos conseguido aligerar sensiblemente el trabajo del departamento al desviar las solicitudes de información a la dirección de la web.
2. Hemos mejorado la calidad del servicio ya que:
 - ✓ Ofrecemos la información actualizada al día
 - ✓ Hemos conseguido la máxima difusión posible

Por ello creemos que el trabajo responde al principio de **eficiencia en la Administración** al conseguir los mejores resultados al menor coste posible.

Finalmente, añadir que el trabajo es exportable a cualquier otra Unidad que, por sus características, tuviese interés en mostrar el resultado de su trabajo al público. Únicamente, habría que adaptarlo a los contenidos del departamento o entidad interesada.