

## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
<b>Dedicatoria</b>	<b>I</b>
<b>Tabla de Contenidos</b>	<b>I</b>
<b>Indice de Figuras</b>	<b>II</b>
<b>Resumen</b>	<b>III</b>
<b>Abstract</b>	<b>IV</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Justificación . . . . .	2
1.1.1. Descripción del contexto . . . . .	2
1.1.2. Descripción del problema . . . . .	4
1.2. Objetivos . . . . .	5
1.2.1. Objetivo general . . . . .	5
1.2.2. Objetivos específicos . . . . .	5
1.3. Alcances . . . . .	5
1.4. Resumen . . . . .	7
<b>2. Marco Conceptual</b>	<b>8</b>
2.1. Ciudadanía y Administración Comunal . . . . .	9
2.1.1. Ser Ciudadano . . . . .	9
2.1.2. La Comuna . . . . .	9
2.1.3. Participación y formas de comunicación entre ciudadanos y municipio . . . . .	10
2.1.4. Digitalización de Municipios Chilenos . . . . .	11
2.2. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). . . . .	15
2.2.1. El inicio . . . . .	15
2.2.2. Marco legal . . . . .	15
2.2.3. Atribuciones y competencias . . . . .	17
2.2.4. Canales de comunicación actuales . . . . .	17

2.3.	Gobierno Electrónico Móvil . . . . .	19
2.3.1.	eGovernment . . . . .	19
2.3.2.	mGovernment . . . . .	22
2.3.3.	Iniciativas locales de mGovernment . . . . .	24
2.3.4.	Algunas iniciativas de mGovernment en el mundo . . . . .	25
2.4.	Dispositivos y Comunicación Móvil . . . . .	26
2.4.1.	El escenario actual . . . . .	27
2.4.2.	Telefonía móvil en Chile . . . . .	27
2.4.3.	Evolución tecnológica . . . . .	29
2.4.4.	Estándares . . . . .	31
2.5.	Resumen . . . . .	34
<b>3.</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>35</b>
3.1.	Metodología . . . . .	36
3.1.1.	Metodología LSD adaptada . . . . .	36
3.2.	Requerimientos . . . . .	39
3.2.1.	Requerimientos Funcionales . . . . .	39
3.2.2.	Requerimientos No Funcionales . . . . .	43
3.3.	Diseño . . . . .	44
3.3.1.	Arquitectura . . . . .	44
3.3.2.	Casos de Uso . . . . .	46
3.3.3.	Base de datos . . . . .	49
3.4.	Implementación . . . . .	51
3.4.1.	Lenguajes de Programación . . . . .	51
3.4.2.	Base de datos . . . . .	52
3.4.3.	Iteración 1: Web-Móvil Ciudadano . . . . .	52
3.4.4.	Iteración 2: Administración OIRS . . . . .	53
3.4.5.	Iteración 3: Administración Departamento . . . . .	55
3.4.6.	Iteración 4: Reportes . . . . .	57
3.5.	Resumen . . . . .	58
<b>4.</b>	<b>Resultados</b>	<b>59</b>
4.1.	Requerimientos . . . . .	59
4.2.	La aplicación . . . . .	59

4.3.	Estándares . . . . .	59
4.3.1.	Puntuación . . . . .	60
4.3.2.	Tamaño . . . . .	61
4.3.3.	Tiempo de despliegue . . . . .	61
4.3.4.	Costo . . . . .	61
4.4.	Resumen . . . . .	62
<b>5.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>64</b>
5.1.	De la investigación . . . . .	64
5.2.	De la metodología . . . . .	65
5.3.	Del producto . . . . .	65
5.4.	De su aplicación y contribución . . . . .	66
5.5.	Trabajo futuro . . . . .	67
5.5.1.	Sociabilizar la iniciativa . . . . .	67
5.5.2.	Tags para identificar tendencias . . . . .	67
5.5.3.	Priorización de necesidades . . . . .	67
5.5.4.	Innovación en el margen . . . . .	67
5.5.5.	Georeferencia . . . . .	67
5.5.6.	Liberación de código . . . . .	68
5.5.7.	Reconocimiento institucional de la aplicación . . . . .	68
5.5.8.	Valoración comunitaria de comunicaciones recibidas . . . . .	68
	<b>Glosario</b>	<b>69</b>
	<b>Anexos</b>	
<b>A:</b>	<b>Anexo 1: Requerimientos</b>	<b>72</b>

## INDICE DE FIGURAS

	Página
2.1. Suscripción de servicios de telefonía móvil en el mundo (Fuente: ITU).	28
3.1. Diagrama de Procesos OIRS . . . . .	42
3.2. Esquema conceptual de la aplicación . . . . .	43
3.3. Modelo Cliente-Servidor de la aplicación . . . . .	44
3.4. Diagrama de Casos de Uso para el actor Ciudadano . . . . .	46
3.5. Diagrama de Casos de Uso para el actor OIRS . . . . .	47
3.6. Diagrama de Casos de Uso para el actor Departamento . . . . .	48
3.7. Diagrama conceptual entidad-relación . . . . .	49
3.8. Interfaz aplicación móvil. . . . .	53
3.9. Interfaz de Inicio de Sesión . . . . .	54
3.10. Bandeja de entrada de pedidos OIRS . . . . .	55
3.11. Detalle de pedido de Bandeja OIRS. . . . .	56
3.12. Vista de Reporte General . . . . .	57
4.1. Aplicación de mGovernment en teléfono Nokia 3650 . . . . .	60
4.2. Aplicación de mGovernment en teléfono Blackberry Pearl . . . . .	60
4.3. Puntaje de cumplimiento de estándares .mobi . . . . .	61
4.4. Tamaño de la aplicación según validación de .mobi . . . . .	61
4.5. Velocidad en distintos tipos de conexión . . . . .	62
4.6. Costo de apertura de la aplicación de mGovernment . . . . .	62