

**APLICACIÓN DE MGOVERNMENT C2G PARA COMUNAS DE CHILE.
“OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÓVIL”**

**MARCELO ALIAGA QUEZADA
INGENIERO CIVIL EN COMPUTACIÓN**

RESUMEN

Los dispositivos móviles han pasado a formar parte de nuestra vida, tanto como para perfilar una nueva realidad: la del *individuo permanentemente conectado*. En el sector comercial, el vínculo *cliente-empresa* ha sido ampliamente potenciado, por ejemplo a través de banca móvil, pago de servicios y otras transacciones. En paralelo, cabe preguntarnos: ¿cómo es la relación *ciudadano-estado*?, ¿existe tal vínculo por canales móviles?. Estas inquietudes orientan este trabajo y ponen el foco en el *mGovernment*, esto es, las tecnologías móviles y su uso para fomentar el vínculo *ciudadano-estado*. Se expone el diseño e implementación de una aplicación que permite a los ciudadanos comunicarse, desde sus teléfonos móviles, con la entidad que administra su comuna: *El Municipio*, en todo momento, en todo lugar. Este software, se desarrolló en base a requisitos capturados de la legislación que norma el funcionamiento de las *Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias*, entidades encargadas de acoger, gestionar y dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos. Para tal fin, se modeló el proceso que sigue cada pedido enviado por un ciudadano desde su teléfono móvil, hasta su gestión interna por parte del municipio. Del desarrollo de este trabajo, se concluye que existen oportunidades en el ámbito de las tecnologías de información y su aplicación en corporaciones municipales. Las reducidas experiencias de mGovernment a nivel país, reafirman este hecho. Los objetivos trazados se cumplieron, entregando a las entidades municipales chilenas un producto desarrollado íntegramente con *Software Libre*, el que podrán usar, modificar, estudiar o distribuir sin restricción alguna.

ABSTRACT

Mobile devices have belonged to our life, due to develop a new scenario: a person constantly connected. Inside commercial area, *client–enterprise* link has been improved, i.e. through mobile banking, payment service and other business transaction. Similarly, let us ask: how is *citizen–state* relation?, there is that link through mobile ways? These questions lead this work and focus on mGovernment, that is, mobile technologies and their utility to improve citizen-state link. It shows an application design and their implementation that allow citizens to communicate, from their mobile phones to the organization manager's: *Township, every time, every place*. Software it develops from legal requests that regulate Information, Complaints and Suggestion Office operations. It receives, manages and explains to citizen requests. To do this, process following all citizen requests send by their mobile phone until township internal management, was shaped. From work development, it concludes there are opportunities about information technology and their township applications. Few national mGovernment experiences reaffirm that. Plain objectives was accomplished, delivering to Chilean townships an entirely develops *free software*, which may be used, modified, analyzed and distributed without restrictions.