



GOBIERNO DE CHILE

## Comunicación con los ciudadanos



La Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile (DNSC) tenía como misión mejorar la comunicación con la ciudadanía y dotar al Estado de una administración profesional. La solución consistió en la creación de dos portales con la mejor herramienta.

La repartición, utilizaba tecnologías para llevar adelante sus objetivos, que no parecían ser las indicadas. El correo y algunas soluciones de oficina eran las principales herramientas tecnológicas. Para lograr sus objetivos de manera plena se requería potenciar la comunicación con la comunidad.

Por eso, en 2006, Technologies & Solutions Ltda. fue seleccionada para modernizar el sitio web de la DNSC, que debía contar con un sistema para administrar el portal y además desarrollar el sistema OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Solicitudes) que permitiera implementar un workflow de trabajo de las solicitudes provenientes de la comunidad.

Por un lado, el portal debía tener un control con herramientas robustas, que permitieran manejar los contenidos y que facilitaran que usuarios no técnicos pudieran participar del mismo. Por otro se planteaba como objetivo el desarrollo de OIRS, un servicio que permitiera a los ciudadanos vincularse con las diferentes reparticiones públicas, mejorando la calidad y niveles de servicio.

En menos de 3 meses el desarrollo del portal y de la herramienta OIRS estuvo completo. La solución consta, básicamente, de dos componentes. Por un lado el portal web, que basa su éxito en la funcionalidad para publicar y administrar fácilmente contenidos que necesitan ser difundidos, tales como los concursos a cargos públicos. Por otro el portal OIRS, implementa el workflow OIRS.

### Ficha técnica del sistema en producción

Herramientas	GeneXus GXportal
Solución	OIRS
Generador	JAVA
DBMS	DB2; PostGre/SQL
Sistema operativo	Linux
Plataforma	Web
Links	<a href="http://www.serviciocivil.cl">www.serviciocivil.cl</a> <a href="http://www.technologies.cl">www.technologies.cl</a> <a href="http://www.genexus.com">www.genexus.com</a>