



Ingeniería Informática

Sistema Centralizado Georeferenciado para reclamos públicos.

José Antonio Alcaraz Villalba

**Tutor:
Roberto Sánchez**

**Línea de Investigación:
Sistemas Computacionales**

**Asunción – Paraguay
2023**



ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Pregunta de la investigación	5
Preguntas específicas	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Justificación	5
Aplicaciones de reclamos en la actualidad	6
Línea verde	8
Antecedentes	10
Municipios	11
Especificación de la solución	13
Desarrollo de los entornos de pruebas	13
Arquitectura de la Aplicación	14
Node.js como servidor de aplicación	14
Casos de uso de la plataforma	15
Descripción de los casos de uso	17
Explicación de tablas	18
Alcance de la aplicación web	20
Especificación de requerimientos	21
Requerimientos funcionales	21
Requerimientos no funcionales	21
Ingeniería de la plataforma	22
Socket.io	23
Datos georeferenciados	24
Envío de correo automático	25
Panel del administrador	28
Mapa georeferenciado	30
Vue.js	30
Desarrollo de los entornos de pruebas	33
Testeo y resultados	34
Conclusiones y recomendaciones	36



Investigaciones futuras	37
Referencias	39
Anexos	



RESUMEN

El presente trabajo aborda el diseño e implementación de un sistema centralizado georreferenciado para la gestión eficiente de reclamos públicos. En un contexto donde la eficacia y transparencia en la atención de los reclamos son fundamentales para brindar servicios públicos de calidad, se propone el desarrollo de una aplicación multiplataforma que centralice y georreferencie la información relacionada con los reclamos mediante la integración de tecnologías web app.

Desde otra perspectiva, la metodología se basa en simplificar la manera en que los ciudadanos presentan quejas o reclamos, y a su vez, llevar un seguimiento en tiempo real a través de cualquier dispositivo móvil o mediante un navegador web. Esta aplicación tiene como objetivo acelerar el proceso de gestión de reclamos y promover una comunicación más estrecha entre el ciudadano y el prestador del servicio. En esencia, busca establecer una comunicación fluida y oportuna, donde ambas partes puedan interactuar de manera constante.

Palabras clave: sistema centralizado, georreferenciación, reclamos públicos, multiplataforma, tiempo real