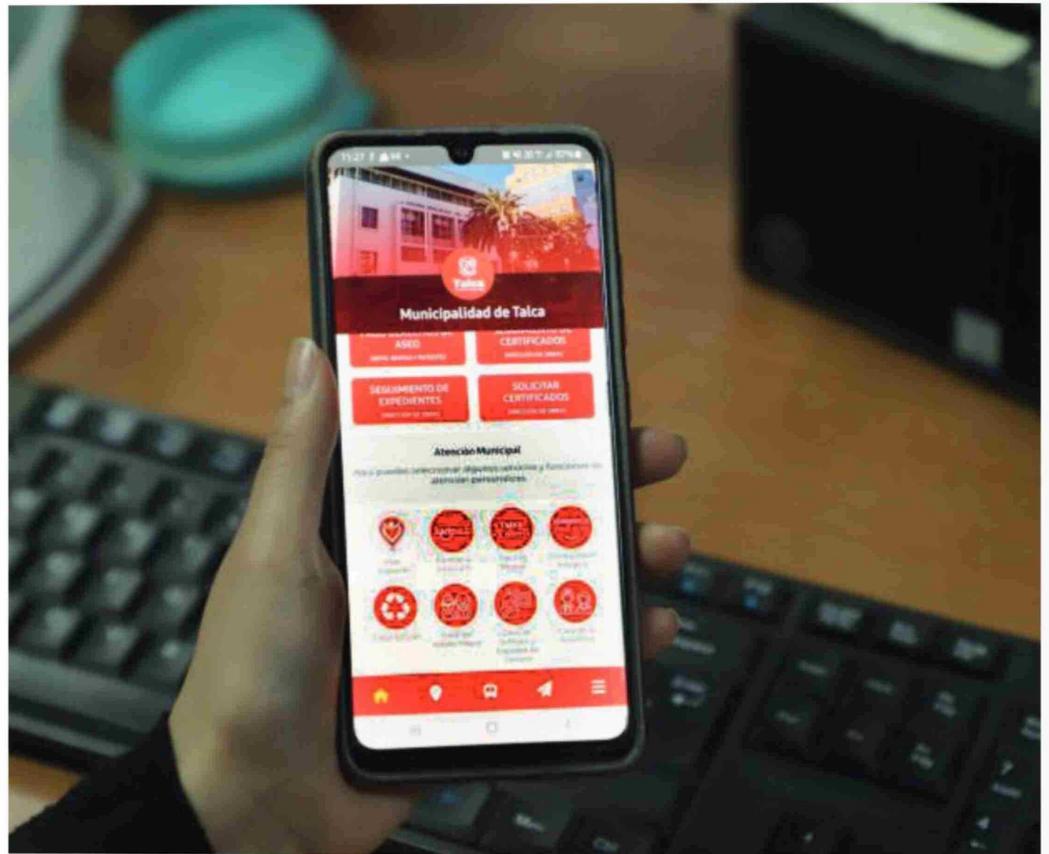


La historia de la “conexión perdida” entre la comunidad y el municipio talquino

Patricio Moraga Vallejos

Sin aviso previo ni explicación posterior, la App digital lanzada por el municipio de Talca para ser una ciudad inteligente, cesó su funcionamiento

Cuando en abril de 2023, la Municipalidad de Talca lanzó “con bombos y platillos” la aplicación digital (App) “Talca junto a ti”, en un evento realizado en la sede de la Universidad Autónoma, seguramente nadie pensó que su duración sería tan breve. Y es que su propósito era que los vecinos de la comuna, desde cualquier punto de Chile y el mundo, pudieran tomar contacto con el municipio de manera ágil y efectiva, permitiendo atenderse y enviar requerimientos a las distintas direcciones y reparticiones municipales. Sin embargo, la App -que nació como un paso concreto para convertir a Talca en una “ciudad inteligente” (smart city)-, cayó en desgracia y ya no está vigente. Peor aún, la App desarrollada por la empresa Gobcity y que estaba disponible en Google Play y Apple Store para su descarga gratuita, dejó de funcionar sin previo aviso ni explicación posterior a la comunidad. “Creemos que es un gran avance uti-



lizar las tecnologías de información, para dar respuesta de manera oportuna a las necesidades e inquietudes de nuestros vecinos y vecinas. Este es un gran paso que nos permite a través de las tecnologías de la información, acercar los beneficios y servicios a la comunidad”, afirmó en esa oportunidad el alcalde Talca, Juan Carlos Díaz, sin imaginar que sus palabras se las terminaría llevando el viento. La App ofrecía diversas funciones para que las personas pudieran enviar consultas referentes a temas como seguri-

dad, operativos, apoyo social, medio ambiente y muchas otras. Asimismo, la comunidad tenía abierto un mapa con la ubicación de las distintas reparticiones municipales, centros de salud, escuelas, liceos y otros puntos de atención y que permitía a los talquinos y talquinas con servicios formalizados, poder ingresar sus emprendimientos y negocios a un Market Place, el que serviría como vitrina para mostrar sus productos y servicios. Incluso la información y conexión con los buses eléctricos que recorren la

ciudad estaba incorporada en esa misma aplicación. Desde Comunicaciones del municipio no fue posible obtener una declaración oficial sobre lo sucedido. No obstante, el concejal Ervin Castillo, que estuvo presente en la ceremonia de lanzamiento de 2023, entregó antecedentes de lo ocurrido. La autoridad explica que después de funcionar y operar durante el 2023, con 8 mil vecinos y vecinas inscritos, se decidió por parte de la administración municipal no perseverar

en extender su ejecución hacia el año 2024.

“Tuvo una alta adhesión de personas adultas mayores que se fueron inscribiendo a través del trabajo de los equipos municipales en conjunto a los clubes de adulto mayor, lo que para ellos fue una innovación y fue un cambio en la forma de comunicarse y en la forma de poder acceder a la información o a un conjunto de servicios municipales”, agrega.

El concejal sostiene que faltó haberlo extendido también a otros segmentos etarios y sociales de la comuna que quizás hubiesen tenido una mayor vinculación o una mayor conexión a este tipo de aplicaciones.

“Creo que fue una apuesta en ese sentido, una apuesta que siempre debe estar en la opción de volver a estudiarla, de volver a revisarla, para que más talquinos puedan tener acceso y puedan conocer el beneficio de este tipo de aplicaciones que en la medida que sean más conocidas por la comunidad y que tengan un mayor grado de

participación por parte de los vecinos, creo que pueden ser muy importantes para hacer mucho más expeditos los trámites, para hacerlos de forma online, para no tener que hacerlo de forma presencial, que tiene que ver con mejorar la calidad de vida de los talquinos, porque mejora los tiempos, ahorra desplazamientos y pueden hacerlo desde el mismo celular”, comenta Castillo.

Segunda oportunidad

Mario Torres, presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Talca, quien en el 2023 aplaudió la iniciativa, ahora lamenta el cese de funcionamiento de la aplicación.

Señala que los vecinos la estaban utilizando y conectándose con el municipio de manera digital.

“La idea era evitar el trámite burocrático y ahí esa plataforma derivaba a la persona encargada del problema para una solución más expedita”, dice, calificando como un “retroceso” el hecho de que se haya tenido que volver a la

realización de los trámites de manera presencial.

Pero no todo parece perdido. Torres indica que están trabajando en un proyecto similar con la Universidad Autónoma de Chile, sede Talca. Se trata de una iniciativa que tuvo su origen en una investigación sobre los servicios municipales en las cabeceras provinciales de la región del Maule, y donde sobresalió el dato de que la comunidad no se sentía escuchada por parte de los municipios y la existencia de un problema de conectividad en cuanto a los servicios.

“La gente no sabe con quién debe hablar para postular a ciertas cosas o para resolver ciertos problemas. Pasó mucho con la inundación y nadie sabía a qué departamento dentro de la municipalidad había que hablarle para tratar esos temas”, afirma Alan Retamal, docente y responsable técnico del proyecto que es liderado por el académico Marcos Cereceda y la académica Berta Sepúlveda, quien además es la directora de la carrera de Trabajo So-

cial en dicha universidad.

Para esto, se recogió la experiencia de México donde existe una plataforma tipo WhatsApp que se usa como intermediario y que en este caso resolvería todas las consultas de la comunidad hacia el municipio, optimizando el tiempo y logrando que las personas se sientan escuchadas.

Alan Retamal sostiene que una de las razones por las que habría fracasado la aplicación municipal, “fue porque ellos crearon la tecnología y esperaron a que la comunidad se adaptara a ésta. Nosotros trabajamos al inverso. Desde la comunidad, creamos la tecnología para que esté totalmente ambientada y se resuelva para ellos. Nosotros hacemos una especie de tecnología a la medida, como una especie de ‘zapato a la medida’ para los dirigentes vecinales”. Aún no hay plazo concreto, pero se espera que más temprano que tarde esté disponible esta nueva App y permita recuperar la soñada “conexión” entre los vecinos y vecinas y el inmueble de la 1 Oriente con 1 Norte. ●