

## **RESUMEN EJECUTIVO**

---

La presente memoria de grado consiste en el diseño de una herramienta para la gestión de flujo de trabajo de la Secretaria Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones, Séptima Región del Maule.

La SEREMITT, es una institución a la cual llega gran cantidad de documentos, los cuales deben ser analizados. Posteriormente se da una respuesta al emisor, que es quien envía el documento, y finalmente se archiva.

El problema principal es que todo el trabajo se realiza en forma manual, sin contar con una herramienta que ayude a hacer el trabajo en un tiempo controlado, y no existe claridad para determinar si el trabajo que están realizando, se está haciendo de forma eficiente y eficaz, en lo que se refiere a tiempos.

Para medir los tiempos, que se necesitan para una respuesta de un determinado tipo de documento, se utiliza una base de datos, creada con el fin de ordenar y obtener los dichos tiempos, y así poder lograr el estudio que permita determinar el tiempo que puede tomar un documento, y por consecuencia obtener la mejor respuesta y que ésta se encuentre dentro de los plazos legales.