



**DESARROLLO DE SISTEMA AUTOMATIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN
DE RECLAMOS DE LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE
TRASPORTE Y TELECOMUNICACIONES, VII REGIÓN DEL MAULE**

**CAROLINA ROCHA RIVEROS
ERICA VERGARA MARABOLI**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

La idea central de esta memoria de grado consiste en proponer un Sistema Automatizado de Apoyo a la Gestión de Reclamos para la SEREMITT de Talca, para estos efectos se efectuó un Análisis de la Situación Actual del Sistema de Reclamos y tomando en cuenta también las experiencias modernizadoras identificadas en materia de gestión.

En base a las fortalezas y debilidades presentes en su actual sistema de resolución de reclamos, se propuso un rediseño de los procesos los cuales permiten disminuir el tiempo de tramitación entre un departamento y otro. Este nuevo rediseño permitió modelar la forma de como automatizar sus procesos.

Lo que busca este Sistema es optimizar los recursos existentes en la SEREMITT, mantener registro de los casos presentados, ahorro de tiempo y costo. Además, permitirá una interacción mas directa entre usuarios internos y externos del Sistema.