



**UNIVERSIDAD DEL MAR
CAMPUS PUERTO ESCONDIDO**

**SOFTWARE GENÉRICO CENTRALIZADO PARA EL
CONTROL DE SEGUIMIENTO DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN INFORMÁTICA**

**PRESENTA
ILSE JANET HERNÁNDEZ MÉNDEZ**

**DIRECTOR DE TESIS
M. EN C. MANUEL ALEJANDRO VALDÉS MARRERO**

Dedicatoria

*A mis padres **José Hernández Ruiz** y **Lidia Méndez Rosario**. A ti papi por apoyarme en mis estudios, por preocuparte por mí y aguantar los malos ratos que te he hecho pasar, aun así nunca has dejado de darme lo mejor, aunque no estés aquí conmigo te agradezco todo lo que me has dado; a ti mamá por el amor que siempre me has dado durante todos estos años.*

*A mi linda hija **Ámbar Yaretzi** por ser una niña traviesa.*

*A mi hermano **Oswaldo** y hermana **Hellen Keller**.*

A una persona muy especial que siempre estuvo conmigo durante varios años por brindarme su compañía, por apoyarme en cualquier momento.

Agradecimientos

Al sistema de becas colegiatura de la Universidad del Mar campus Puerto Escondido, ya que su apoyo económico me permitió terminar la carrera.

Al programa de becas de manutención del estado de Oaxaca, por brindarme el apoyo económico durante el último año que cursé la carrera.

Mi especial agradecimiento a mi director de tesis M.C. Manuel Alejandro Valdés Marrero que es un gran amigo, le doy las gracias por su compañía, su paciencia (sí que paciencia ups...) y dedicación de muchas horas de trabajo para la revisión y aportes a este trabajo de tesis. Así como a su disponibilidad y oportunidad brindada para aprender de sus conocimientos y de su experiencia profesional.

A mis revisores de tesis M.A Honorato Cerón González, M.A Omar Antonio Cruz Maldonado, I.S.C. Saúl Gómez Carreto y M.C. Jorge Aguilar Ramírez por su disponibilidad y dedicación que tuvieron para la revisión y aportes que llevaron al desarrollo de este trabajo de tesis. Además de ser buenos amigos y buenos profesores a la vez.

A mis mejores amigos Lalo, Lulú y Neto que siempre estuvieron conmigo en cualquier momento, por haberme regalado su amistad esperando que dure siempre....por aquellas sonrisas que me hicieron muy feliz y los malos ratos que también tuve a su lado.

A mi única amiga Ana (cronsh) que siempre me brindó su amistad durante el tiempo que la conocí y hasta el momento que lo sigue siendo.

A todas aquellas personas que me apoyaron en este trabajo de tesis e hicieron posible la culminación de este trabajo.

A todos los que fueron mis profesores durante la carrera por brindarme sus conocimientos y alguna que otra amistad.

Resumen

El objetivo principal de este trabajo de tesis consistió en el desarrollo de un software genérico centralizado para el control de seguimientos de trámites administrativos que son realizados dentro de la Universidad del Mar.

La problemática que se puede observar en el entorno de esta institución es que no se cuenta con una herramienta que agilice el seguimiento de los trámites administrativos que son llevados a cabo en los departamentos. Se puede distinguir a simple vista que se lleva un control inadecuado en el manejo de algunos trámites, hay casos en que los solicitantes no saben cuál es el proceso que se debe llevar a cabo para finalizar con un trámite, como tesis, servicio social, proyectos, etc. De igual forma tampoco se cuenta con la herramienta que pueda generar estadísticas basados en indicadores de los trámites que son llevados a cabo.

Una vez identificado el problema se continuó con la investigación de cuáles son las actividades que se realizan para hacer el trámite de servicio social en la UMAR. Ya reunida toda la información necesaria, se obtuvo el flujograma que describe cada paso que se realiza en este trámite. A partir de ello fue que se empezó a desarrollar el sistema de Seguitrad.

Como resultado de este proyecto de investigación se obtuvo un software genérico centralizado para el control de seguimiento de trámites administrativos. Dentro de las funcionalidades que tiene este sistema son: generar un tipo de trámite administrativo; llevar el seguimiento de los trámites; conocer los pasos próximos a vencer de los trámites, así como cuáles trámites quedan sin concluir; por último, obtener consultas y estadísticas de los trámites.

Abstract

This thesis main objective was the development of a standalone generic software for monitoring administrative procedures done in Universidad del Mar.

We see the predicament in the institution because it does not have a tool for monitoring administrative procedures done by its departments. In some areas, the inadequate control in monitoring procedures is obvious; there are some cases where applicants do not know the steps for a specific administrative procedure, like thesis, social service, projects, etc. Likewise, there are no tools in the institution for generating statistics based on indicators of the procedures done in the university.

Once we identify the predicament, we move onto the research of the steps for handling a social service procedure in UMAR. When the necessary information was gathered, we obtain the flow chart that describes each step in the procedure. From there, Seguitrad system was developed.

The result of this research project was the development of a standalone generic software for monitoring administrative procedures. The functionalities within this software are it generates a new type of administrative procedure; it performs the monitoring of procedures; it gets to know the steps of the procedures near to their expiration date, as well as which procedures are not finished yet; lastly, it can generate queries and statistics of the procedures.

