



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Gestión ágil de proyectos

MINI-PROYECTO 2

“Tablero de seguimiento de reclamos
SERNAC”

Sección: 411

Docente: Andrés Humberto Águila Gaete.

Integrantes:

- Diego Moya Rivera
- José Hueichapal Jauffret
- Jonathan Ovalle Agurto
- Cristóbal Rivera Méndez
- Gonzalo Saavedra Ojeda
- Nicolás Sánchez Riveros

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA



Este trabajo aborda la necesidad de mejorar la gestión de reclamos del SERNAC, actualmente manual, dispersa y sin trazabilidad clara. Se propone una solución basada en gestión ágil, utilizando Monday.com como plataforma CRM para centralizar la información y organizar el flujo de trabajo mediante tableros Kanban. Así, cada reclamo puede asignarse, priorizarse y actualizarse en tiempo real, mejorando la coordinación y reduciendo los tiempos de respuesta. Además, se incorporan indicadores de desempeño (KPI) para medir carga, avance y cumplimiento de plazos, entregando visibilidad operativa y apoyo en la toma de decisiones.



Metodología y marco teórico

La gestión ágil es una forma de trabajo orientada a adaptarse rápido a los cambios, priorizar el valor entregado y mantener una mejora continua en el proceso.

Dentro de este enfoque usamos Kanban: un tablero visual con columnas (por hacer / en progreso / resuelto) que muestra el estado de cada caso, ayuda a detectar cuellos de botella y a equilibrar la carga del equipo.

Para implementarlo ocupamos Monday.com como CRM, que centraliza los reclamos, asigna responsables y permite el seguimiento en tiempo real.

La combinación Kanban + CRM nos da trazabilidad, orden y control de resultados.



Definición de roles



1

Coordinador del proyecto

Encargado de supervisar el cumplimiento de los objetivos, distribuir tareas y garantizar la correcta aplicación de la metodología ágil.

2

Responsable técnico

a cargo de la configuración del CRM en Monday.com, creación de tableros, columnas y automatizaciones.

3

Analistas de procesos

responsables de definir los flujos de trabajo, identificar etapas críticas y proponer mejoras en la gestión de reclamos.

4

Analista de indicadores

encargado del diseño y seguimiento de los KPI dentro del tablero y del dashboard general.

5

Documentador y relator

responsable de la redacción del informe, recopilación de evidencias y preparación de la presentación final.

Etapas de trabajo

DIAGNÓSTICO INICIAL

Se identificaron las problemáticas del proceso de gestión de reclamos, principalmente la duplicidad de información y la falta de trazabilidad.

DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

Se definieron los tableros de trabajo, los estados de cada proceso y las automatizaciones necesarias para mejorar el flujo de información.

IMPLEMENTACIÓN

Se configuraron los tableros en Monday.com, se realizaron pruebas internas y se integraron los indicadores de desempeño.

EVALUACIÓN

Se revisaron los resultados, se ajustaron los flujos y se elaboró el dashboard final para medir la eficiencia del sistema.

FINAL

Se implementa y prueba el sistema

Desarrollo de la solución

Descripción general del sistema

- La solución en Monday.com organiza la gestión de reclamos en etapas claras dentro de la plataforma (Recepción, Priorización, Seguimiento, Contacto con empresa y Cierre).
- Cada etapa refleja el estado real del caso y se conecta con la siguiente mediante automatizaciones.
- Esto permite que el reclamo avance sin perder información ni responsables.
- El sistema mantiene trazabilidad completa: desde que el caso ingresa hasta su resolución.
- Se mejora la coordinación del equipo, la visibilidad del avance y el control de las acciones realizadas.



Estructura de tableros y flujos de trabajo

Asignación y Priorización

Este tablero de asignación y priorización recibe los reclamos que fueron derivados desde la etapa de recepción y es donde se decide quién será el responsable de cada caso. Además, cada reclamo se clasifica según su urgencia (Baja, Media, Alta o Blanco), lo que permite priorizar el trabajo. La visualización en formato Kanban hace posible ver rápidamente la carga de cada persona y detectar cuáles casos requieren atención inmediata.

Asignación y Priorización

Tabla principal Kanban ⚙️ +

Buscar Persona Filtrar Ordenar ⚙️

Baja 2

Bruno Andres Faundez Benitez
Bruno Andres Faundez B...
Instalaron mal un modem y ya va...
MOVISTAR
nov. 1

Media 1

Tamara Gimenez
Tamara Gimenez
Persona vendiendo handroll en ...
Metro
nov. 1

Alta 1

Rene Alejandro Bridges Carvajal
Rene Alejandro Bridges ...
Tussy en mal estado me hizo enf...
Tussy's
nov. 1

Blanco 2

Albert Andres Vargas Mancilla
Albert Andres Vargas Ma...
El bus quedo en pana y no se no...
MetBus
nov. 1

Sidekick Integrar Automatizar / 4

Baja 2	Media 1	Alta 1	Blanco 2
Bruno Andres Faundez Benitez Bruno Andres Faundez B... Instalaron mal un modem y ya va... MOVISTAR nov. 1	Tamara Gimenez Tamara Gimenez Persona vendiendo handroll en ... Metro nov. 1	Rene Alejandro Bridges Carvajal Rene Alejandro Bridges ... Tussy en mal estado me hizo enf... Tussy's nov. 1	Albert Andres Vargas Mancilla Albert Andres Vargas Ma... El bus quedo en pana y no se no... MetBus nov. 1

Estructura de tableros y flujos de trabajo

Investigación y Seguimiento

Una vez asignado el responsable, el reclamo se copia automáticamente en este tablero, donde se registran las acciones realizadas, el contacto con la empresa y el avance de la investigación. Las columnas “Pendiente respuesta”, “En investigación” y “Listo para contactar empresa” permiten saber en qué etapa está cada caso y asegurar que nadie quede sin seguimiento.

The image shows a Kanban board titled "Investigación y Seguimiento". The board has four columns: "Pendiente respuesta" (orange), "En investigación" (green), "Listo para contactar empresa" (blue), and "Blanco" (grey). The "Pendiente respuesta" column has 0 items. The "En investigación" column has 0 items. The "Listo para contactar empresa" column has 1 item: "Bruno Andres Faundez Benitez" with the note "Instalaron mal un modem y ya va...". Below this card are two sub-cards: "Listo para contactar empresa" and "Bruno Andres Faundez B...". The "Blanco" column has 3 items: "Tamara Gimenez" with the note "Persona vendiendo handroll en ...", "Tamara Gimenez" (a duplicate entry), and "Rene Alejandro Bridges Carvajal" with the note "Tussy en mal estado me hizo enf...". Each card in the "Listo para contactar empresa" and "Blanco" columns has edit and delete icons.

Estructura de tableros y flujos de trabajo

Resolución y Cierre

Finalmente, los reclamos que llegan a la etapa de cierre se muestran en este tablero, donde se registran los resultados finales del caso. Las categorías “No resuelto”, “Satisfactorio” y “Escalado” permiten clasificar cómo terminó cada reclamo y sirven como base para generar los indicadores que se muestran en el dashboard.

The screenshot shows a digital Kanban board titled "Resolución y Cierre". The board has four columns representing different outcomes: "No resuelto" (0), "Satisfactorio" (0), "Escalado" (0), and "Blanco" (4). The "Blanco" column contains four items, each with a name and two small icons. The names are: Bruno Andres Faundez Benitez, Tamara Gimenez, and Paola Alcidesa Roldan Chauvin. The board includes a header with search, filter, and sort functions, and a toolbar with Sidekick, Integrar, Automatizar, and other options.

Categoría	Contador	Detalles
No resuelto	0	
Satisfactorio	0	
Escalado	0	
Blanco	4	Bruno Andres Faundez Benitez Tamara Gimenez Paola Alcidesa Roldan Chauvin

Automatizaciones y reglas del sistema

Con la finalidad de disminuir la gestión manual asegurando la continuidad del flujo de trabajo, se realizó la implementación de las siguientes automatizaciones dentro de los tableros de Monday.com

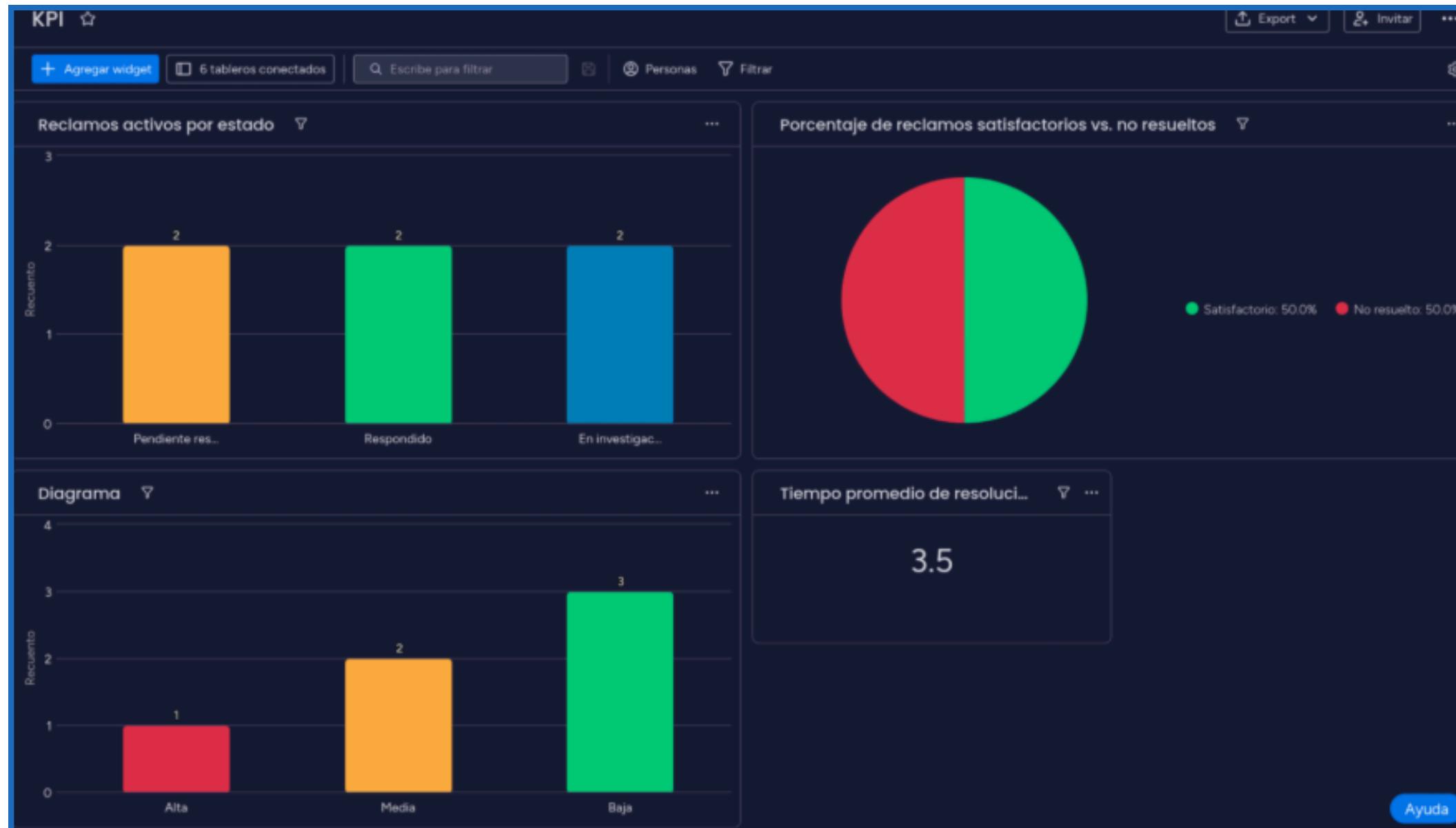
- **Tablero “Recepción”:** Cuando el estado de un reclamo cambia a derivado, automáticamente se crea un ítem en el tablero de asignación y priorización.
- **Tablero asignación y priorización”:** Al momento de un reclamo cambiar al grupo de trabajos asignados, se crean ítems duplicados dentro de los tableros de “investigación y seguimiento” y “Contacto con empresa”.
- **Tablero de “investigación y seguimiento”:** Si un reclamo cambia al grupo “respondido”, se genera un nuevo ítem dentro del tablero resolución y cierre.



Estas reglas permiten mantener una trazabilidad continua sin mover los elementos originales, conservando así el historial completo en cada etapa del proceso.

Integración de indicadores (KPI)

El sistema incorpora un dashboard de indicadores en Monday.com, que reúne información desde los distintos tableros y muestra métricas clave como:



- **Reclamos activos por estado y prioridad.**
- **Tiempo promedio de resolución.**
- **Porcentaje de reclamos satisfactorios vs. no resueltos.**

Estos KPI se actualizan de manera automática a medida que los casos avanzan por cada etapa, entregando una visión en tiempo real del desempeño global del proceso.

Conclusiones

La implementación del flujo de reclamos en Monday.com permitió pasar de una gestión distribuida y manual a un proceso centralizado, visible y medible. Al estructurar el trabajo en etapas claras (asignación, seguimiento y cierre), automatizar el traspaso entre tableros y registrar cada acción dentro del caso, el equipo logró trazabilidad completa y una reducción del riesgo de pérdida de información.

Además, el dashboard de KPI entregó visibilidad inmediata sobre carga de trabajo, tiempos de resolución y resultados de los casos, lo que habilita toma de decisiones más rápida y una priorización objetiva de los reclamos más críticos.

En conjunto, esto demuestra que aplicar principios ágiles con soporte de un CRM no solo ordena el proceso, sino que también mejora la colaboración interna y el control operativo del servicio.





Muchas Gracias