



Mini Proyecto 2

“Tablero de seguimiento de reclamos SERNAC”

Asignatura: Gestión Ágil de proyectos

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

Fecha de entrega: 03/11/25

Índice

1	Introducción	3
2	Marco teórico.....	3
3	Metodología.....	4
4	Desarrollo de la solución.....	6
5	Indicadores y Dashboard	3
6	Resultados y conclusiones	10
7	Anexos (opcional)	3

1 Introducción

Este miniproyecto presenta una propuesta de mejora en la gestión de reclamos del SERNAC mediante la aplicación de **metodologías ágiles** y el uso de la plataforma **Monday.com** como sistema **CRM**.

El objetivo principal es optimizar la organización y el seguimiento de los reclamos, reemplazando los procesos manuales y dispersos por un sistema centralizado, visual y automatizado. A través de tableros tipo **Kanban**, se busca facilitar la asignación de tareas, mejorar la comunicación entre los responsables y reducir los tiempos de respuesta.

La solución propuesta integra además indicadores de gestión (KPI) que permiten monitorear el desempeño del proceso y tomar decisiones informadas, demostrando los beneficios prácticos de aplicar la gestión ágil en un entorno real.

2 Marco teórico

La **gestión ágil** es un enfoque de trabajo que promueve la flexibilidad, la colaboración y la mejora continua en el desarrollo de proyectos o procesos organizacionales. Su objetivo principal es responder de forma rápida y eficiente a los cambios, priorizando la entrega de valor y la satisfacción del cliente.

Entre las metodologías ágiles más utilizadas se encuentra **Kanban**, la cual se basa en la visualización del flujo de trabajo mediante tableros divididos en columnas que representan los distintos estados de una tarea (por hacer, en proceso, finalizado, etc.). Este sistema permite identificar cuellos de botella, controlar la carga de trabajo y mejorar la productividad del equipo.

En este proyecto se emplea la plataforma **Monday.com**, una herramienta de tipo **CRM (Customer Relationship Management)** que permite gestionar tareas, automatizar procesos y monitorear el avance de las actividades en tiempo real. Al combinar los principios de Kanban con las funcionalidades del CRM, se busca lograr una gestión más ordenada, transparente y orientada a resultados.

3 Metodología

3.1 Enfoque de trabajo

El proyecto se desarrolló aplicando la metodología **Kanban**, perteneciente al marco de la **gestión ágil**. Este enfoque permitió organizar el trabajo de manera visual, facilitando la priorización de tareas, el control del avance y la comunicación continua entre los integrantes del equipo.

La elección de Kanban se basó en su simplicidad, adaptabilidad y capacidad para reflejar en tiempo real el estado de los reclamos dentro del CRM. Además, su estructura flexible permitió incorporar automatizaciones y ajustes sin interrumpir el flujo de trabajo.

3.2 Herramientas utilizadas

Para la ejecución del proyecto se utilizaron diversas herramientas digitales que facilitaron la gestión colaborativa y el desarrollo de la solución:

- **Monday.com:** plataforma CRM utilizada para la creación de tableros de trabajo, gestión de tareas y visualización de indicadores (KPI).
- **Google Suite (Mail y Drive):** medio principal de comunicación formal y almacenamiento compartido de documentos.
- **Office 365:** apoyo para la redacción de informes, análisis de datos y desarrollo de documentos formales.
- **Canva / PowerPoint:** herramientas para la elaboración de presentaciones y material visual del proyecto.
- **Discord:** canal de comunicación en tiempo real utilizado para reuniones, coordinación y trabajo grupal.

3.3 Roles y responsabilidades

El equipo estuvo conformado por **seis integrantes**, distribuidos según las siguientes funciones:

- **Coordinador del proyecto:** encargado de supervisar el cumplimiento de los objetivos, distribuir tareas y garantizar la correcta aplicación de la metodología ágil. *(1 persona)*
- **Responsable técnico:** a cargo de la configuración del CRM en Monday.com, creación de tableros, columnas y automatizaciones. *(1 persona)*
- **Analistas de procesos:** responsables de definir los flujos de trabajo, identificar etapas críticas y proponer mejoras en la gestión de reclamos. *(2 personas)*

- **Analista de indicadores:** encargado del diseño y seguimiento de los KPI dentro del tablero y del dashboard general. *(1 persona)*
- **Documentador y relator:** responsable de la redacción del informe, recopilación de evidencias y preparación de la presentación final. *(1 persona)*

3.4 Etapas de trabajo

El desarrollo del proyecto se organizó en cuatro etapas principales:

1. **Diagnóstico inicial:** se identificaron las problemáticas del proceso de gestión de reclamos, principalmente la duplicidad de información y la falta de trazabilidad.
2. **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.
3. **Implementación:** se configuraron los tableros en Monday.com, se realizaron pruebas internas y se integraron los indicadores de desempeño.
4. **Evaluación:** se revisaron los resultados, se ajustaron los flujos y se elaboró el dashboard final para medir la eficiencia del sistema.

3.5 Evaluación de la metodología

La aplicación de la metodología ágil permitió al equipo mantener una visión clara del avance de las tareas, priorizar los reclamos según su urgencia y reducir los tiempos de respuesta. El uso de Kanban, junto con el CRM Monday, facilitó la colaboración, la transparencia del proceso y la mejora continua del flujo de trabajo.

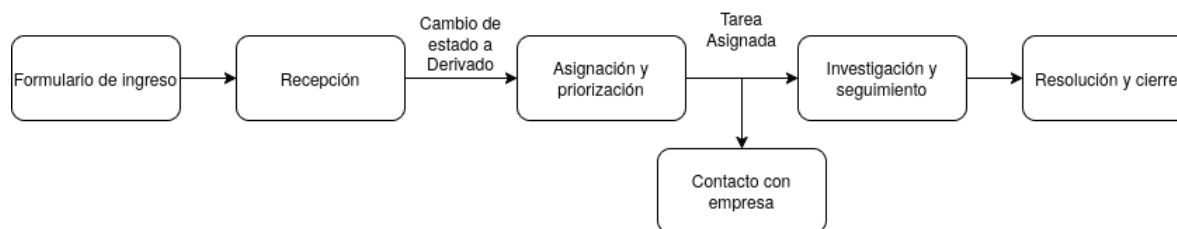
4 Desarrollo de la solución

4.1 Descripción general del sistema

La solución desarrollada en **Monday.com** se enfoca en optimizar la gestión de reclamos a través de un flujo de trabajo ágil y automatizado, dividido en tres tableros principales: **Asignación y Priorización**, **Investigación y Seguimiento**, y **Resolución y Cierre**.

Cada tablero representa una etapa del proceso y está conectado mediante automatizaciones que generan nuevos ítems en las etapas siguientes según el avance del reclamo.

Este sistema permite mantener la trazabilidad completa del reclamo desde su recepción hasta su cierre, mejorando la organización, la visibilidad del estado de cada caso y la colaboración entre los responsables.



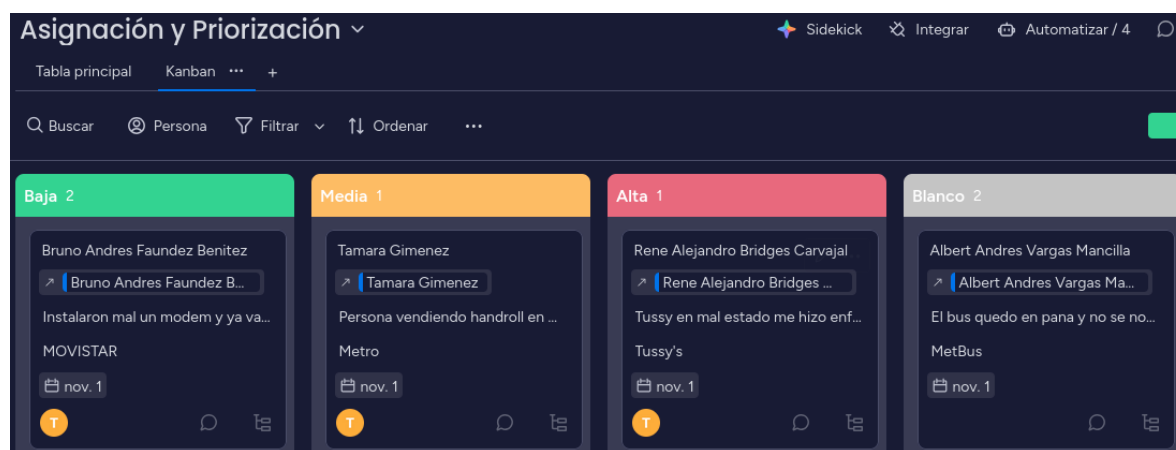
4.2 Estructura de tableros y flujos de trabajo

a) Asignación y Priorización

Este tablero concentra los reclamos derivados desde el área de recepción.

Aquí se evalúa cada caso según su nivel de prioridad (Baja, Media, Alta o Blanco) y se asigna al responsable correspondiente.

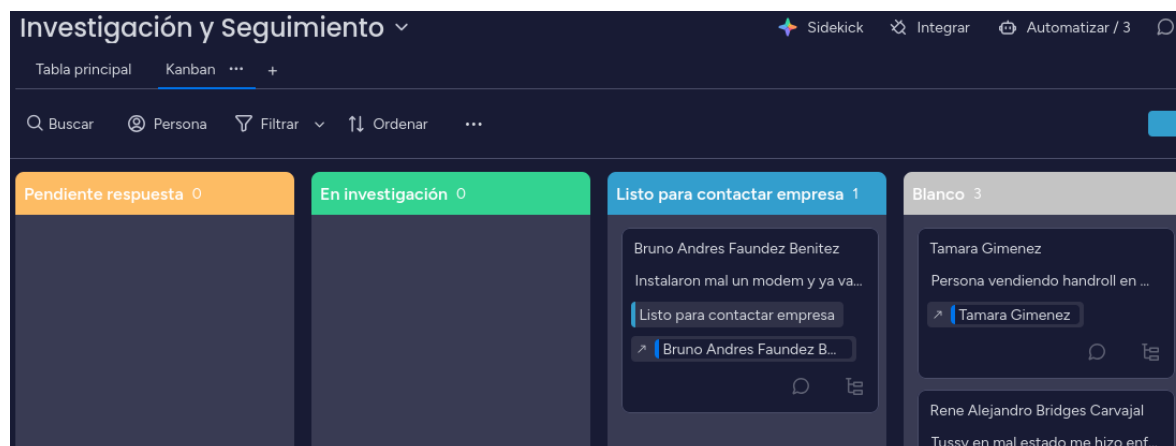
El formato Kanban permite visualizar rápidamente la carga de trabajo y priorizar las gestiones urgentes.



b) Investigación y Seguimiento

Una vez asignado, el reclamo se replica automáticamente en este tablero, donde se documentan las acciones realizadas, el contacto con la empresa y el progreso de la investigación.

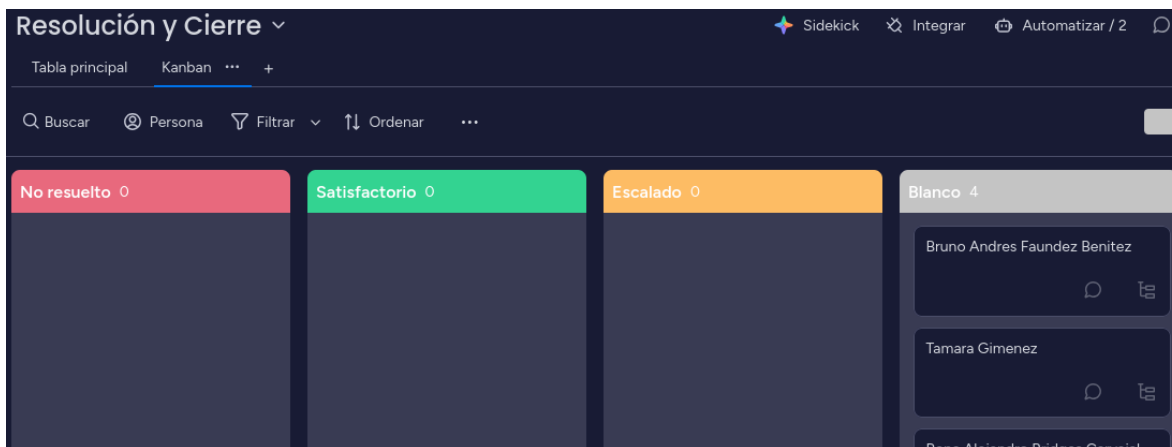
Las columnas “Pendiente respuesta”, “En investigación” y “Listo para contactar empresa” permiten controlar el estado de cada gestión y mantener un seguimiento activo.



c) Resolución y Cierre

Finalmente, los reclamos en estado de resolución son duplicados en este tablero, donde se registran los resultados finales.

Las categorías “No resuelto”, “Satisfactorio” y “Escalado” permiten clasificar los casos cerrados y generar datos para los indicadores del dashboard.



4.3 Automatizaciones y reglas del sistema

Con el fin de reducir la gestión manual y asegurar la continuidad del flujo de trabajo, se implementaron las siguientes automatizaciones en los tableros de Monday.com:

1. Desde el tablero “Recepción” → Cuando el estado del reclamo cambia a Derivado, se crea automáticamente un ítem en el tablero Asignación y Priorización.
2. Desde “Asignación y Priorización” → Cuando un reclamo cambia al grupo Trabajos asignados, se crean ítems duplicados en los tableros Investigación y Seguimiento y Contacto con empresa.
3. Desde “Investigación y Seguimiento” → Cuando el reclamo cambia al grupo Respondido, se crea un nuevo ítem en el tablero Resolución y Cierre.

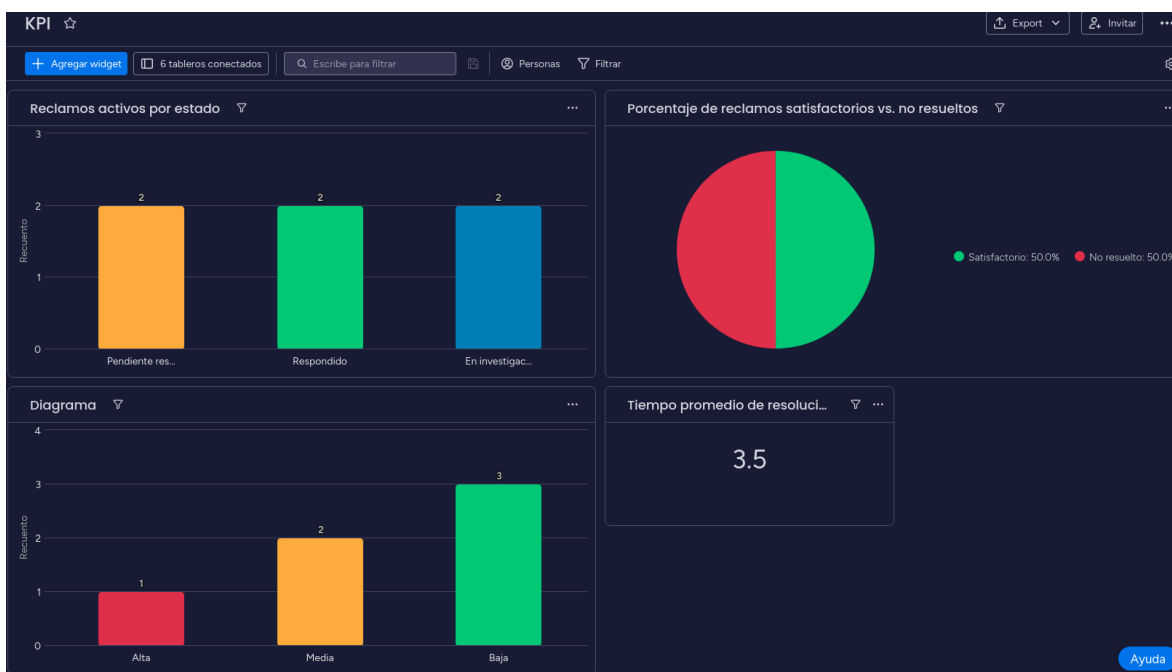
Estas reglas permiten mantener una trazabilidad continua sin mover los elementos originales, conservando así el historial completo en cada etapa del proceso.

4.4 Integración de indicadores (KPI)

El sistema incluye un dashboard de indicadores dentro de Monday.com, que recopila los datos de los distintos tableros y presenta métricas clave como:

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

Estos KPI se actualizan automáticamente a medida que los reclamos avanzan en las distintas etapas, entregando una visión en tiempo real del desempeño general del proceso.



5 Resultados y conclusiones