

Mini proyecto 2 – 27 Octubre 2025 (Entrega)

Descripción del problema

En este mini proyecto, desarrollaremos la capacidad de identificar los distintos tipos de problemas operacionales que suceden en una organización y necesitan pequeñas herramientas de agilidad y ordenamiento para mejorar su desempeño en el trabajo diario.

El trabajo a realizar

Una organización se dedica a la consultoría de la gestión de reclamos que se cursan en el SERNAC, en la actualidad muchos clientes necesitan de la orientación de cómo solucionar sus problemas que están en curso, lo cual se traduce que la organización tiene muchos archivos digitales y en papel que se les debe hacer seguimiento.

Ud. como consultor que conoce del campo de la agilidad de procesos y la tecnología debe proveer una solución rápida a implementar para eliminar la multiplicidad de información que existe, para esto con su grupo debe:

1. Implementar un CRM (Se recomienda Monday), para poder evidenciar los distintos procesos por consultor asignado con el fin de evidenciar toda la información como lo hacen los tableros KANBAN. (El grupo debe implementar a lo menos 3 procesos que se les ocurran)
2. Los tableros deben de tener la capacidad de utilizar herramientas de comunicación (Correo, Chat, etc...)
3. Generar gráficos de KPI (A lo menos 3) para hacer seguimiento en un Dashboard para las reuniones de seguimiento.

La entrega del trabajo será el día Lunes 27-10 donde como grupo deben hacer una presentación y una demo del sistema funcionando + un informe.