

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES GENERALES</b>	
1.1 LA EMPRESA .....	1
1.2 TIPO DE ORGANIZACIÓN.....	4
1.3 DECLARACIONES ESTRATÉGICAS.....	5
1.4 PRODUCTOS Y PROCESO PRODUCTIVO.....	6
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>	
2.1 AREA .....	10
2.2 PROBLEMA .....	12
2.3 IMPACTO .....	16
<b>3. OBJETIVOS</b>	
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
<b>4. MARCO CONCEPTUAL</b>	
4.1 RECLAMACIÓN.....	19
4.2 SOLICITUD.....	20
4.3 MODELO DE REQUERIMIENTOS.....	20
4.4 RESOLUCIÓN.....	21
4.5 CALIDAD DE SERVICIO.....	21
4.6 REDISEÑO DE PROCESOS.....	22
4.7 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	22
4.8 BPMN.....	23
<b>5. MARCO METODOLOGICO</b>	
5.1 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD.....	24
5.2 ESTUDIO OBSERVACIONAL.....	25
5.3 MODELAMIENTO.....	26
5.4 ARBOL DE PROBLEMAS.....	26
5.5 ANÁLISIS DE DATOS.....	26
5.6 ESTUDIO DE MERCADO.....	26
5.7 MVP.....	27
<b>6. METODOLOGÍA</b>	
6.1 ESTADO DEL ARTE.....	28
6.2 LEVANTAMIENTO.....	28
6.3 ARBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	28

6.4 ESTUDIO DE MERCADO.....	29
6.5 REDISEÑO Y PROPUESTA.....	29
6.6 IMPLEMENTACIÓN.....	29
<b>7. ALCANCES Y RESULTADOS ESPERADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>8. TRABAJO</b>	
8.1 LEVANTAMIENTO.....	31
8.2 ARBOL DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES.....	39
8.3 ESTUDIO DE MERCADO.....	44
<b>9. PROPUESTA</b>	
9.1 DEFINICIONES.....	56
9.2 CANALES.....	57
9.3 ÁREAS.....	58
9.4 PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN.....	58
9.5 PROCESO.....	60
9.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA.....	65
9.7 RESUMEN PROPUESTA.....	70
9.8 INICIATIVAS EN CURSO.....	71
9.9 PLANIFICACIÓN.....	74
<b>10. CONCLUSIONES Y PROPUESTA TRABAJO FUTURO .....</b>	<b>76</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>78</b>
<b>12. ANEXOS</b>	
ANEXO A: TO BE INGRESO REQUERIMIENTO.....	79
ANEXO B: TO BE GESTIÓN REQUERIMIENTO.....	80
ANEXO C: TO BE CIERRE REQUERIMIENTO.....	81
ANEXO D: PROTOCOLO DE RESPUESTAS.....	82
ANEXO E: PROPUESTA DE ENCUESTA POST REQUERIMIENTO.....	91