



DESARROLLO DE UN PROTOTIPO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL SERNAC TALCA A TRAVÉS DE INTERNET

**KARLA VANESA MEZA CABRERA
SHIRLEY PAOLA VASCONCELLOS POBLETE**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

El presente proyecto tiene por finalidad el desarrollo de un Sitio Web para el Sistema de Gestión de Reclamos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) Talca. Para el desarrollo de este sistema se consideraron las normas y procedimientos actuales empleadas por el SERNAC Talca, en lo que concierne a la gestión de reclamos.

El Software permite la interacción de Usuarios externos (consumidores) y Usuarios internos (personal SERNAC Talca) solo en lo que concierne al proceso de gestión de reclamos, es decir, realización de reclamos, edición de datos y entrega de estadísticas de los reclamos.

El producto realizado cumple con todos los criterios de evaluación que permiten asegurar la calidad de un software.