

| CONTROL DE VERSIONES | | | | | |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------|
| Versión | Hecha por | Revisada por | Aprobada por | Fecha | Motivo |
| V001 | Elena Suarez | Jorge Flores | Elena Suarez | 17/04/2025 | |

SOLICITUD DE CAMBIO N° 2

| NOMBRE DEL PROYECTO | SIGLAS DEL PROYECTO | SOLICITANTES DEL CAMBIO |
|---------------------|---------------------|--------------------------------|
| DigiTalent | DT | Comunidad de inclusión laboral |

| TIPO DE CAMBIO REQUERIDO | | | |
|---|--------------|---|---|
| ACCIÓN CORRECTIVA | | REPARACIÓN POR DEFECTO | |
| ACCIÓN PREVENTIVA | | CAMBIO EN EL PLAN DE PROYECTO | X |
| DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL: <i>DEFINA Y ACOTE EL PROBLEMA QUE SE VA A RESOLVER, DISTINGUIENDO EL PROBLEMA DE SUS CAUSAS, Y DE SUS CONSECUENCIAS.</i> | | | |
| Falta de asistencia en tiempo real dentro de la aplicación. | | | |
| Falta de herramienta para asistencia a preguntas frecuentes. | | | |
| | | | |
| DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO: <i>ESPECIFIQUE CON CLARIDAD EL CAMBIO SOLICITADO, PRECISANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE.</i> | | | |
| Se solicita la incorporación de un chatbot de asistencia en tiempo real dentro de la aplicación, con capacidad para resolver dudas frecuentes, guiar al usuario en el proceso de postulación laboral, registro y uso general de la plataforma. | | | |
| El equipo de desarrollo del proyecto será responsable de implementar el chatbot, en coordinación con el área de soporte técnico y el equipo de experiencia de usuario (UX/UI). | | | |
| El chatbot será integrado mediante una API de servicio de inteligencia conversacional.. Incluirá una interfaz accesible desde las secciones más consultadas de la app, con opción de escalar consultas a un agente humano si es necesario. Se realizarán pruebas piloto antes del despliegue definitivo. | | | |
| RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO: <i>ESPECIFIQUE CON CLARIDAD PORQUE MOTIVOS O RAZONES SOLICITA EL CAMBIO, PORQUE MOTIVOS ELIGE ESTE CURSO DE ACCIÓN Y NO OTRO ALTERNATIVO, Y QUÉ SUCEDERÍA SI EL CAMBIO NO SE REALIZA.</i> | | | |
| Mejorar la experiencia de los usuarios dentro de la aplicación. En caso que los usuarios no cuenten con un canal inmediato para resolver dudas o recibir orientación, podrá generar frustración y abandono del uso de la plataforma, especialmente en personas con menor dominio digital o necesidades especiales. | | | |
| Es una solución escalable, eficiente y disponible 24/7, que puede atender múltiples consultas de forma simultánea sin requerir intervención humana constante. | | | |
| Si el cambio no se realiza, la aplicación corre el riesgo de continuar con bajos niveles de interacción y retención de usuarios, lo que afectaría el cumplimiento de su objetivo social. | | | |
| EFECTOS EN EL PROYECTO | | | |
| EN EL CORTO PLAZO | | EN EL LARGO PLAZO | |
| Aumento de la carga de trabajo para el equipo de desarrollo por la integración técnica. | | Reducción significativa de consultas manuales al equipo de soporte. | |
| Necesidad de crear guía interactiva para el uso de chatbot. | | Mejora de la satisfacción del usuario y fidelización con la plataforma. | |
| Pruebas adicionales antes del despliegue oficial. | | Aumento de la eficiencia operativa al automatizar respuestas comunes | |
| EFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES | | | |
| Podría ser reutilizado en otros proyectos sociales o inspiración. | | | |
| Estandarizar la forma en que se brinda soporte digital en los demás proyectos con fines sociales. | | | |
| | | | |
| EFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC. | | | |
| Mejora de la percepción del público sobre el compromiso con la inclusión digital. | | | |
| Potencial alineación con políticas públicas de digitalización e inclusión social. | | | |
| Valor agregado para los proveedores de contenido o servicios que se integran en la app. | | | |
| OBSERVACIONES Y COMENTARIOS ADICIONALES | | | |
| Se recomienda que el chatbot sea accesible para personas con discapacidades, y que esté disponible en más de un idioma si se espera una audiencia diversa. Además, es fundamental establecer un proceso de mejora continua del chatbot, a partir del análisis de las interacciones y retroalimentación de los usuarios. | | | |
| | | | |
| REVISIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL DE CAMBIOS | | | |
| FECHA DE REVISIÓN | 22/04/2025 | | |
| EFFECTUADA POR | Elena Suarez | | |
| RESULTADOS DE REVISIÓN (APROBADA/RECHAZADA) | Aprobada | | |
| RESPONSABLE DE APLICAR/INFORMAR | Jorge Flores | | |
| OBSERVACIONES ESPECIALES | | | |