|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TÍTULO DEL PROYECTO | Mejora en Sistema de Procesos del Servicio | |
| Director/Responsable del  proyecto | Persona | Francisco Sepulveda |
| Departamento | IT |
| APROBACIÓN | Persona | Carlos López |
| Firma | Catering S.A. |

|  |
| --- |
| Objetivos y Alcance del Plan |
| El objetivo principal del plan de cambio y modificación en Catering S.A. es optimizar los procesos internos para ofrecer un servicio de alta calidad que cumpla con los estándares de servicio exigentes y mejore la satisfacción del cliente. Esto se logrará a través de la implementación de mejoras en la gestión de incidentes, la incorporación de nuevas funciones y roles, y la adopción de un enfoque más eficiente en la gestión de configuración.  El alcance del plan incluye:  **Mejora de la Gestión de Incidentes:** Implementar un proceso más efectivo para la gestión de incidentes, desde la identificación hasta la resolución y el seguimiento  **Roles de la Gestión de Configuración:** Establecer roles claros y responsabilidades dentro del equipo de Gestión de Configuración para asegurar la actualización y control de la información de configuración.  **Plan de Documentación:** Desarrollar un plan detallado de documentación que abarque la gestión de incidentes, procesos de negocio, procedimientos operativos y políticas de la empresa.  **Items de Configuración:** Identificar y catalogar los items de configuración críticos para el negocio, como los elementos tecnológicos, los procesos clave y los |
|  |

Roles de la gestión de la configuración

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del rol | Persona asignada | Responsabilidades | Niveles de autoridad |
| Gestor/a de Configuracion | María López | Responsable de supervisar la estrategia de gestión de configuración, asegurando la integridad y la precisión de los datos de configuración. Coordina con otros equipos para gestionar cambios y mantener una visión precisa del estado de los items de configuración. | Alto |
| Analista de Configuración | Matias Nuñez | Encargado de identificar y definir los items de configuración, asegurando que se mantenga la documentación precisa y actualizada. | Medio |
| Especialista en Cambio y Despliegue | Rodrigo Rojas | Encargado de coordinar la implementación de cambios y nuevas versiones en el entorno de producción, siguiendo procesos controlados para minimizar riesgos. | Medio |

Plan de documentación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Documentos | Formato | Acceso  Rápido  necesario | Disponibilidad  amplia  necesaria | Seguridad  acceso | Recuperación  información | Retención  información |
| Catálogo de Servicios de Catering | | Documentos electrónicos (PDF) | SI | SI | Contraseñas de acceso | Copias de seguridad programada | Durante la vigencia del catálogo y actualizaciones |
| Plan de Implementación de Cambios | | Archivos de texto electrónicos (Word) | SI | NO | Acceso limitado por roles | Copias de seguridad periódicas y almacenamiento en la nube | Hasta la finalización del cambio y cierre del proyecto |

Ítems de configuración: objetos del proyecto sobre los cuales se establecerán y mantendrán descripciones línea base de los atributos funcionales y físicos, con el fin de mantener control de los cambios que los afectan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código del  ítem de  configuración | Nombre del  ítem de  configuración | Categoría  1=físico  2=documento  3=formato  4=registro | Fuente  P=proyecto  C=contratista  V=proveedor  E=empresa | Formato  (*software* +  Versión +  Plataforma) | Observaciones |
| C001 | Catálogo de Menús | 2 | P | PDF | Documento que contiene una lista detallada de los menús ofrecidos por Catering S.A., incluyendo descripciones de platillos, ingredientes, precios y restricciones alimentarias. |
| C002 | Bases de Datos de Clientes | 2 | P | EXEL | Bases de datos que contienen la información de contacto y preferencias de los clientes de Catering S.A. |

Propuestas y sugerencias:

|  |  |
| --- | --- |
| Propuesta | Justificación |
| Implementar un Programa de Capacitación Continua para el Personal | Capacitar regularmente al personal en áreas como seguridad alimentaria y atención al cliente mejorará la calidad del servicio y la profesionalidad del equipo. |
| Establecer un Equipo de Control de Calidad (QA) | Un equipo de QA garantizará que nuestros servicios cumplan con estándares de calidad consistentes, lo que a su vez mejorará la satisfacción del cliente y reducirá problemas posteriores. |
| Crear un Portal de Autogestión para Clientes | Permitir a los clientes acceder a su historial de pedidos, realizar seguimiento de entregas y personalizar menús brindará comodidad y un servicio más eficiente. |
|  |  |