

| CONTROL DE VERSIONES | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Versión* | *Hecha por* | *Revisada por* | *Aprobada por* | *Fecha* | *Motivo* |
| V1 | Juan Carlos Molero | Winston Villegas | Winston Villegas | 06/10/2024 | Solicitud de cambio |

SOLICITUD DE CAMBIO Nº 2

| Nombre del proyecto | Siglas del Proyecto | Solicitantes del Cambio |
| --- | --- | --- |
| Software de comandas | SC | Cliente |

| Tipo de Cambio Requerido | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Acción Correctiva* | |  | *Reparación por Defecto* |  |
| *Acción Preventiva* | |  | *Cambio en el Plan de Proyecto* | X |
| DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL: *DEFINA Y ACOTE EL PROBLEMA QUE SE VA A RESOLVER, DISTINGUIENDO EL PROBLEMA DE SUS CAUSAS, Y DE SUS CONSECUENCIAS.* | | | | |
| Actualmente, el sistema genera boletas de pago sin sugerir un monto de propina, lo que deja a los clientes decidir cuánto dejar sin ninguna referencia clara. Esto puede ocasionar confusión o incomodidad entre los clientes y potencialmente afectar las ganancias del personal de servicio. La falta de un formato estándar también genera inconsistencias en el proceso de pago. | | | | |
| DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO: *ESPECIFIQUE CON CLARIDAD EL CAMBIO SOLICITADO, PRECISANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE.* | | | | |
| Se solicita modificar el formato de la boleta de pago para incluir un apartado que sugiera un porcentaje de propina (por ejemplo, 10%, 15%, 20%) calculado en función del total de la cuenta. El cambio debe aplicarse tanto a las boletas impresas como a las generadas digitalmente, asegurando que el cliente reciba una sugerencia clara en cada pago | | | | |
| RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO: *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.* | | | | |
| El cambio se solicita para mejorar la experiencia del cliente y asegurar que el personal de servicio reciba una propina justa. Esta práctica es común en muchos restaurantes y contribuye a la satisfacción del cliente al ofrecer una referencia de propina, eliminando la incertidumbre. Si no se implementa, los mozos podrían recibir propinas menores o inconsistentes, lo que afectaría su motivación y rendimiento. | | | | |
| Efectos en el Proyecto | | | | |
| *En el corto plazo* | | | *En el largo plazo* | |
| Necesidad de capacitación de personal para explicar el nuevo formato a los clientes | | | Aumento en las propinas recibidas para el personal | |
|  | | | Mayor satisfacción del cliente y optimización en el proceso de pago | |
|  | | |  | |
| Efectos en otros proyectos, programas, portafolios u operaciones | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Efectos extra empresariales en clientes, mercados, proveedores, gobierno, etc. | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Observaciones y Comentarios adicionales | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Revisión del Comité de Control de Cambios | | | | |
| *Fecha de Revisión* |  | | | |
| *Efectuada Por* |  | | | |
| *Resultados de Revisión (aprobada/rechazada)* |  | | | |
| *Responsable de Aplicar/Informar* |  | | | |
| *Observaciones Especiales* |  | | | |

