**Project Charter**

**SERVICIO EXPRESS**

**APLICATIVO PARA MESEROS Y COCINA EN TIEMPO REAL**

**RESTAURANTE MADY “Sabor Artesanal”**

**LIMA, LIMA METROPOLITANA**

**2025**

**TABLA DE CONTENIDO**

[Resumen Ejecutivo 2](#_heading=h.ylmj09urumbj)

[Propósito / Justificación del Proyecto 3](#_heading=h.9q81iq3y7tcs)

[Objetivos del Negocio 3](#_heading=h.n5fmbjlk8uu2)

[Descripción del Proyecto 4](#_heading=h.krl4zg1she0o)

[Restricciones 4](#_heading=h.22rgzywlw8ez)

[Suposiciones 4](#_heading=h.alzarnoul8bi)

[Declaración de alcance preliminar 4](#_heading=h.ffosaboebn8x)

[Riesgos 5](#_heading=h.885qgbl1ewrm)

[Entregables 5](#_heading=h.1zdw9u1p3yg6)

[Resumen del Calendario de Hitos 5](#_heading=h.b4wcxygifjgt)

[Presupuesto Resumido 5](#_heading=h.q0v6y6m73j1t)

[Gerente de Proyecto 6](#_heading=h.d6yat6pk0qfq)

[Autorización 6](#_heading=h.34ez59xl30bi)

# Resumen Ejecutivo

El restaurante “MADY - Sabor Artesanal” enfrenta desafíos operativos por su gestión manual de pedidos, causando ineficiencias, errores y demoras que afectan el servicio y la experiencia del cliente. Para superar esto, se propone desarrollar la aplicación móvil "Servicio Express" para la gestión integral de pedidos. Esta herramienta permitirá a los meseros tomar órdenes digitalmente, gestionar mesas y comunicarse eficientemente con cocina y caja, reduciendo errores y optimizando la operación. El proyecto busca agilizar procesos, asegurar información en tiempo real y mejorar la comunicación interna, alineándose con el objetivo de elevar la eficiencia y satisfacción en “MADY - Sabor Artesanal”.

# Propósito / Justificación del Proyecto

Necesidad/Caso de Negocio

La gestión analógica en "MADY - Sabor Artesanal" genera ineficiencias, errores y demoras, impactando negativamente la operación y la experiencia del cliente. La digitalización con la aplicación "Servicio Express" es crucial para optimizar procesos clave y reducir los costos asociados a errores y tiempos de espera.

## Objetivos del Negocio

* Mejorar la eficiencia en la gestión de pedidos y mesas en un 15-25% en los próximos 6 meses. Justificación: La digitalización reduce el tiempo dedicado a la toma manual de pedidos, los viajes a la cocina para aclaraciones y la gestión manual del estado de las mesas.
* Aumentar la satisfacción del cliente, medida a través de encuestas, en un 10-18% durante el primer año. Justificación: Un servicio más rápido, preciso y con menor probabilidad de errores conduce a una mejor experiencia general del cliente.
* Optimizar la rotación de mesas en un 8-15% en los primeros 3 meses de uso de la aplicación. Justificación: La gestión en tiempo real del estado de las mesas permite una asignación más rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera para los nuevos clientes.
* Reducir los errores en los pedidos en un 30-50% dentro de los primeros 6 meses de implementación. Justificación: La toma digital de pedidos minimiza los errores de transcripción y la comunicación directa con la cocina reduce las confusiones.

# Descripción del Proyecto

El proyecto "Servicio Express" consiste en el desarrollo e implementación de una aplicación móvil intuitiva y eficiente para la gestión integral de pedidos en el restaurante "MADY - Sabor Artesanal". Esta aplicación permitirá a los meseros tomar las órdenes de los clientes de manera digital directamente en la mesa, gestionar el estado y la disponibilidad de las mesas en tiempo real, y comunicarse de forma ágil con la cocina y la caja para optimizar el flujo de trabajo.

La solución digitalizará el proceso completo de atención al cliente, desde la asignación de la mesa hasta el pago de la cuenta. La aplicación se integrará con un sistema de visualización en la cocina para la gestión eficiente de los pedidos. Al optimizar la toma de pedidos, la comunicación interna y la gestión de mesas, el proyecto "Servicio Express" busca reducir errores, acelerar el servicio y, en última instancia, mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de "MADY - Sabor Artesanal".

## Restricciones

Las siguientes restricciones pertenecen al proyecto S.E:

* **Solo Software:** El proyecto entrega únicamente el software de la aplicación móvil. No incluye hardware, infraestructura ni su instalación.
* **Presupuesto:** Máximo S/ 50,000 para el desarrollo del software.
* **Plazo:** Entrega del software en máximo 3 meses.
* **Integración (Cliente):** La integración con otros sistemas es responsabilidad del restaurante. Se proveerá documentación.
* **Compatibilidad:** El software será compatible con sistemas operativos móviles comunes( Android en su versión 7.0 para arriba) y las especificaciones de los dispositivos del restaurante.
* **Recursos:** El equipo de desarrollo para el software será de 4 integrantes
* **Mínima Interrupción:** El desarrollo del software buscará la mínima interrupción de las operaciones del restaurante.
* **Alcance Definido:** Cambios al alcance inicial requerirán aprobación y podrían ajustar plazo/presupuesto.
* **Estándares:** El software seguirá estándares de codificación y seguridad.

## 

## Suposiciones

Los siguientes son una lista de suposiciones. Tras el acuerdo y la firma de este documento, todas las partes reconocen que estas suposiciones son verdaderas y correctas:

* **Infraestructura Existente:** Se asume que "MADY - Sabor Artesanal" ya posee el hardware (dispositivos móviles), la red Wi-Fi, los servidores y las licencias de software base requeridas para operar la aplicación.
* C**ompromiso del Cliente:** Se asume el total respaldo y compromiso del restaurante y su personal para la implementación del proyecto, incluyendo su participación activa.
* **Disponibilidad del Personal Clave:** Se espera la disponibilidad del personal relevante para participar en las reuniones de levantamiento de información y las pruebas de la aplicación.
* **Acceso a Información de Integración:** Se asume que se facilitará el acceso a la información necesaria sobre los sistemas existentes del restaurante en caso de requerirse una futura integración.
* **Estabilidad de Requerimientos Iniciales:** Se espera que los requerimientos iniciales del proyecto se mantengan relativamente estables.
* **Retroalimentación Oportuna:** Se asume que el restaurante proporcionará retroalimentación de manera oportuna durante las fases de diseño y pruebas.
* **Entorno de Pruebas Facilitado:** Se asume que el restaurante facilitará un entorno adecuado para probar la aplicación antes de su uso real.

## Declaración de alcance preliminar

Se desarrollará e implementará una aplicación móvil integral para la gestión de pedidos. La solución permitirá a los meseros:

* Visualizar disponibilidad y estado de mesas.
* Registrar pedidos digitalmente en la mesa (con validación de stock si aplica).
* Enviar órdenes instantáneamente a la cocina.
* Recibir notificaciones del estado de preparación.
* Gestionar el cambio de estado de la mesa (ocupada, en pago, disponible).
* Enviar la cuenta a caja para el cobro.

El proyecto digitalizará el flujo completo, desde la asignación de mesa hasta el pago, optimizando procesos, reduciendo errores, mejorando la comunicación y agilizando el servicio para incrementar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

# 

# Riesgos

1. **Retrasos por Retroalimentación:** La disponibilidad limitada del personal del restaurante podría retrasar la recopilación de requerimientos y pruebas.

* **Mitigación:** Planificación flexible de reuniones, comunicación clara de la importancia, uso de múltiples canales de retroalimentación.

1. **Complejidad Integración Futura (Caja):** La futura integración con el sistema de caja podría presentar desafíos técnicos.

* **Mitigación:** Investigación temprana de la integración, documentación proactiva, comunicación con proveedor del sistema de caja.

1. **Sobrecostos por Cambios:** Solicitudes de funcionalidades adicionales podrían exceder el presupuesto del software.

* **Mitigación:** Definición clara del alcance inicial, proceso formal de gestión de cambios, priorización de requerimientos.

# Entregables

1. **Project Charter:** Documento formal que autoriza el proyecto, define su alcance, objetivos, roles y responsabilidades iniciales, presupuesto general y cronograma de alto nivel.
2. **Diagrama de Gantt (Plan de Proyecto):** (Entregable de Planificación) - Representación visual detallada del cronograma del proyecto, incluyendo las fases, tareas, dependencias, hitos y la duración estimada de cada actividad. Este diagrama servirá como la línea base para el seguimiento del progreso del proyecto.
3. **Software de la Aplicación "Servicio Express" (Entregable Principal):** Versión final y funcional de la aplicación móvil para la gestión de pedidos en el restaurante "MADY - Sabor Artesanal", incluyendo el código fuente y la documentación técnica para su implementación (por parte del cliente).
4. **Documentación de la Aplicación:**

* **Manual de Usuario:** Guía para el personal del restaurante sobre el uso de la aplicación.
* **Guía de Implementación (para el Cliente):** Documento con las especificaciones técnicas y recomendaciones para la instalación y configuración de la aplicación en su infraestructura.

1. **Informes de Avance del Proyecto:** (Entregable de Seguimiento) - Documentos periódicos cada 4 semanas que informan sobre el progreso del proyecto, el estado del cronograma, el presupuesto, los riesgos y los problemas identificados.
2. **Informe Final del Proyecto:** (Entregable de Cierre) - Documento que resume los resultados del proyecto, el estado final del software entregado, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para futuras etapas o mantenimiento.

# Resumen del Calendario de Hitos

A continuación se presenta el Resumen de Hitos del Proyecto. Como los requisitos se definen más claramente, este horario puede ser modificado. Cualquier cambio será comunicado a través de reuniones de estado del proyecto por el gerente del proyecto.

| **Resumen del calendario de hitos: Liste hitos clave del proyecto desde el inicio.** | |
| --- | --- |
| **Hitos** | **Fecha Objetivo** |
| * Hito 1 | 23/04/2025 |
| * Hito 2 | 28/05/2025 |
| **Fin del Proyecto** | **28/05/2025** |

# Presupuesto Resumido

La siguiente tabla contiene un resumen del presupuesto basado en los componentes de costos planificados y los costos estimados necesarios para la finalización exitosa del proyecto.

| **Presupuesto resumido - Listar componentes de costo del proyecto** | |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Costo** |
| * Recursos de personal | S/ 26,000 |
| * Licencias de software | S/ 2,832 |
| * Adquisición de equipos | S/ 4,400 |
| **Total** | **S/ 33,232** |

# Gerente de Proyecto

Flavio Gonzalo Oré Chávez es nombrado Project Manager por la duración del Proyecto SE (Servicio Express). La responsabilidad del Sr. Oré es administrar todas las tareas del proyecto, la programación y la comunicación con respecto al proyecto SE. Su equipo, formado por dos desarrolladores de software y dos especialistas en diseño UI/UX. El Sr. Oré está autorizado para aprobar todos los gastos del presupuesto hasta e incluyendo los montos presupuestados asignados. Cualquier financiamiento adicional debe ser solicitado a través del Patrocinador del Proyecto, dueño del restaurante Mady. El Sr. Oré proporcionará actualizaciones semanales al Patrocinador del Proyecto.

# Autorización

Aprobado por el Project Sponsor: restaurante “Mady - Sabor Artesanal”

Fecha: 23/04/25

Mady - Sabor Artesanal

Dueño del restaurante