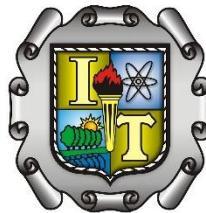




TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SALTILLO

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Fundamentos de Ingeniería de Software

Proyecto:

Tercera y Cuarta Iteración

Integrantes: Persia Clarisse Burciaga Acevedo

Galilea Janeth Arredondo Álvarez

Christian Alexander Durón Monsiváis

Docente: Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara

Saltillo, Coahuila., a 12 de Diciembre de 2025

Introducción	3
Marco de Trabajo	4
Negocio/Organización Objetivo	5
Fase de Inicio: Modelado del Negocio.....	5
Tabla de procesos	7
Diagrama de casos de uso del negocio.....	9
Diagramas de actividad	10
Entidades del negocio	16
Reglas/políticas/Condiciones de la organización objetivo.....	18
Identificación de la problemática	20
Objetivo del proyecto de ingeniería de software	21
Fase de Inicio. Requerimientos	22
Matriz de requerimientos.....	22
Definir actores y casos de uso aplicando el estándar IEEE-830	32
Diagrama de caso de uso	34
Priorización de casos de uso	41
Especificación de casos de uso	43
Prototipo de interfaz de los CU detallados	63
Conclusiones.....	65
Anexos.....	76
Plan de trabajo del equipo de desarrollo	76
Minuta de las sesiones de trabajo realizadas y seguimiento de avances programada....	77
Herramientas CASE aplicadas en la generación de artefactos.....	84
Estrategias y recursos aplicados para obtener información.....	85
Solicitudes presentadas a la Organización Objetivo	87
Documentos proporcionados por la organización Objetivo	89
Fuentes de información y/o referencias bibliográficas	95

Introducción

Este proyecto se realiza como parte de la materia Fundamentos de Ingeniería de Software, dentro del programa de Ingeniería en Sistemas Computacionales del Instituto Tecnológico de Saltillo.

El objetivo principal es aplicar los conocimientos adquiridos sobre las diferentes metodologías de desarrollo de software, especialmente el marco de trabajo RUP (Rational Unified Process), para analizar un negocio real, detectar un problema en sus procesos y proponer una solución mediante un sistema automatizado.

Hoy en día muchas empresas/negocios buscan mejorar sus procesos internos para ofrecer un servicio más eficiente, reducir errores y aprovechar mejor los recursos con los que cuentan. El RUP permite lograr esto a través de un enfoque estructurado, con fases que guían paso a paso desde la comprensión y requisitos del negocio hasta el diseño de una solución de esa problemática.

Para este proyecto se eligió el restaurante Noreste Grill, ubicado en Saltillo, Coahuila. Este lugar forma parte de una cadena especializada en cortes de carne y platillos del norte del país. Sin embargo, como ocurre en muchos negocios presenta algunas dificultades en la coordinación del personal, el control de inventarios y la gestión de las tareas de día a día. Algunos de estos procesos todavía se realizan de forma manual o no están completamente integrados en su sistema actual, lo que puede ocasionar errores e inconsistencias en el servicio al cliente.

El propósito es analizar el funcionamiento del restaurante, documentar sus procesos internos y detectar posibles áreas de mejora que puedan optimizarse y automatizarse con un sistema de software. Este mismo análisis servirá como base para definir el modelo de negocio, describir los procesos actuales y seguir con las siguientes fases del método RUP, así como el análisis de requisitos y el diseño de la solución.

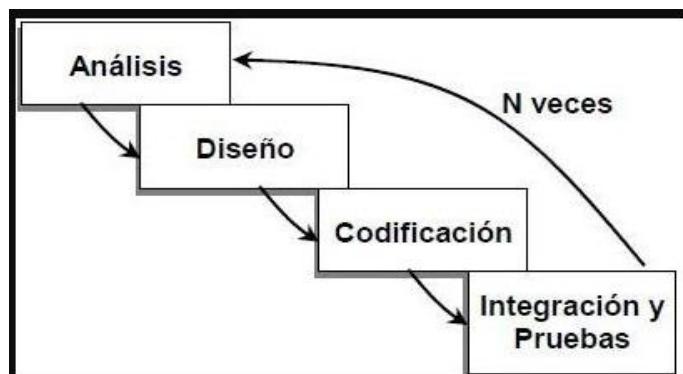
Marco de Trabajo

El RUP (Rational Unified Process) es una metodología híbrida para el desarrollo de software creado por Rational Software (ahora parte de IBM). Se trata de una metodología estructurada que proporciona un conjunto de principios, prácticas y guías para planificar, diseñar, construir y mantener sistemas de software de manera eficiente y controlada.

En este proyecto, la estaremos utilizando, que consiste en una estructura de trabajo de proceso que guía el desarrollo de sistemas. Su propósito principal es garantizar que el software sea de calidad y cumpla los requerimientos que quiere el usuario/cliente. El RUP se divide en cuatro fases principales:

- ✚ Inicio (Inception): Se define el alcance y viabilidad del proyecto, los objetivos y las necesidades del cliente.
- ✚ Elaboración (Elaboration): Se definen los requerimientos funcionales y no funcionales, el diseño de la arquitectura y se validan los casos de uso (UML – Unified Modeling Language).
- ✚ Construcción (Construction): Se realiza la programación y desarrollo del sistema, basándose en el diseño y los requisitos, además de pruebas de funcionamiento.
- ✚ Transición (Transition): Se pasa del punto de prueba a la implementación, donde se entrega el producto al cliente, se capacitan usuarios y se realiza mantenimiento.

Una de las principales características de esta metodología es que es **iterativo e incremental**, lo que significa que el desarrollo de cada fase se realiza en ciclos donde en cada iteración aborda una parte de la funcionalidad de todo el software (casos de uso), pasando por todos los requerimientos y se refina su análisis y diseño. Cada iteración se analiza cuando termina para determinar si han aparecido nuevos requisitos, han cambiado y así mejorando la versión anterior de forma eficiente hasta llevarlo a su implementación y pruebas. También, como es mencionado en la fase de Elaboración, es dirigido por casos de uso, que nos asegura que cada parte del sistema este satisfaciendo una necesidad del cliente. En este proyecto, el uso de RUP permitirá llevar un desarrollo iterativo, controlado y basado en casos de uso, asegurando que cada artefacto generado tenga trazabilidad directa hacia los requerimientos reales del negocio.



Negocio/Organización Objetivo

- Nombre: Noreste grill

Descripción: Noreste Grill es un restaurante de especialidad grill ubicado en Saltillo, Coahuila, que ofrece cortes de carne y platillos tradicionales del norte de México. Su propuesta de valor se centra en brindar una experiencia completa, combinando la calidad en los alimentos, un ambiente familiar y un servicio personalizado. El restaurante cuenta con personal multifuncional en distintas áreas: cocina, piso (meseros y hostess), barra, limpieza, almacén, jefes de área y gerencia. Las actividades inician a las 9:00 a.m. con la preparación general, mientras que el servicio al público comienza a las 12:00 p.m. Opera de lunes a domingo, siendo los fines de semana los días de mayor demanda. Aunque el restaurante utiliza sistemas digitales para registrar pedidos y ventas, aún existen procesos que no están totalmente automatizados, tales como el control de inventario, el seguimiento del rendimiento del personal, la organización de turnos, la gestión de reservaciones y la difusión de promociones especiales.

Fase de Inicio: Modelado del Negocio

Descripción del Negocio:

Noreste Grill opera bajo un modelo de servicio presencial centrado en la experiencia directa del cliente. El funcionamiento comienza desde **recepción**, donde la hostess recibe a los clientes y asigna mesas conforme la disponibilidad del momento y, en caso de no haber disponibilidad, anota al cliente en lista de espera para asignarle su lugar una vez que la mesa esté limpia y montada por el personal de piso. Desde ese punto toman el control los meseros, quienes ofrecen cortesías, explican brevemente el servicio, toman las órdenes y mantienen seguimiento continuo durante la visita. El servicio también contempla atención personalizada o celebraciones especiales, lo cual es autorizado por la gerente si requiere algo adicional, respetando siempre el estilo personalizado de Noreste Grill.

Al interior, el restaurante lleva un **control organizado del inventario**, que se divide en revisión diaria y mensual:

- ✓ La revisión diaria la realiza el almacenista junto con la gerente y el personal de cada área, tomando en cuenta los productos de mayor rotación como carnes, bebidas, salsas, postres y botanas, y se registra manualmente en una libreta.
- ✓ El inventario mensual, por su parte, es más exhaustivo. Se lleva a cabo el primer día de cada mes e involucra a la gerente y a los jefes de cada área (piso, barra y cocina).

Durante este proceso, se realiza un conteo total de todos los productos y materiales del restaurante, y el almacenista registra los resultados manualmente, para luego pasarlos a Excel bajo confirmación de la gerente.

En cuanto a **proveedores**, el restaurante se apoya de un proveedor local de verduras que entrega diariamente, y los pedidos son coordinados por la gerente según la necesidad del día, dependiendo del inventario disponible y la demanda esperada. Al recibir los insumos, el almacenista revisa cantidades y condiciones, antes de registrarlos manualmente y almacenarlos. Al finalizar cada mes, se realiza una evaluación formal del proveedor entre la gerente y el almacenista, donde se califican aspectos como puntualidad, calidad del producto, presentación y cumplimiento de cantidades; con base en ello, el proveedor es clasificado en categoría A, B o C; si llegara a C, la gerente consulta al dueño para decidir si se reemplaza.

La **gestión de personal** también forma parte importante del funcionamiento diario. La gerente distribuye los turnos según el nivel de asistencia esperado (especialmente en fines de semana), y los jefes de área supervisan el rendimiento del personal durante el servicio, tomando en cuenta indicadores internos (KPI's) como ventas complementarias (postres, bebidas adicionales), tiempos de atención y cumplimiento de protocolo. Con base en ello, la gerente ajusta horarios o reconoce desempeño. De manera complementaria, la **gestión de reservaciones** se realiza por la hostess e meseros o el jefe de piso, ya sea por teléfono o presencialmente, donde se registra manualmente el nombre del cliente, horario solicitado, número de personas y motivo especial en una libreta u hoja de seguimiento. Las **promociones** se comunican principalmente mediante lonas o anuncios visuales colocados por la gerente, y en algunos casos se difunden en redes sociales si la gerente lo autoriza para impulsar campañas específicas. Además, la gerente informa al personal de piso (meseros y hostess) para que comuniquen las promociones al cliente durante el servicio si aplica. En general, todas las áreas se coordinan continuamente para mantener un servicio fluido y eficiente durante la jornada operativa.

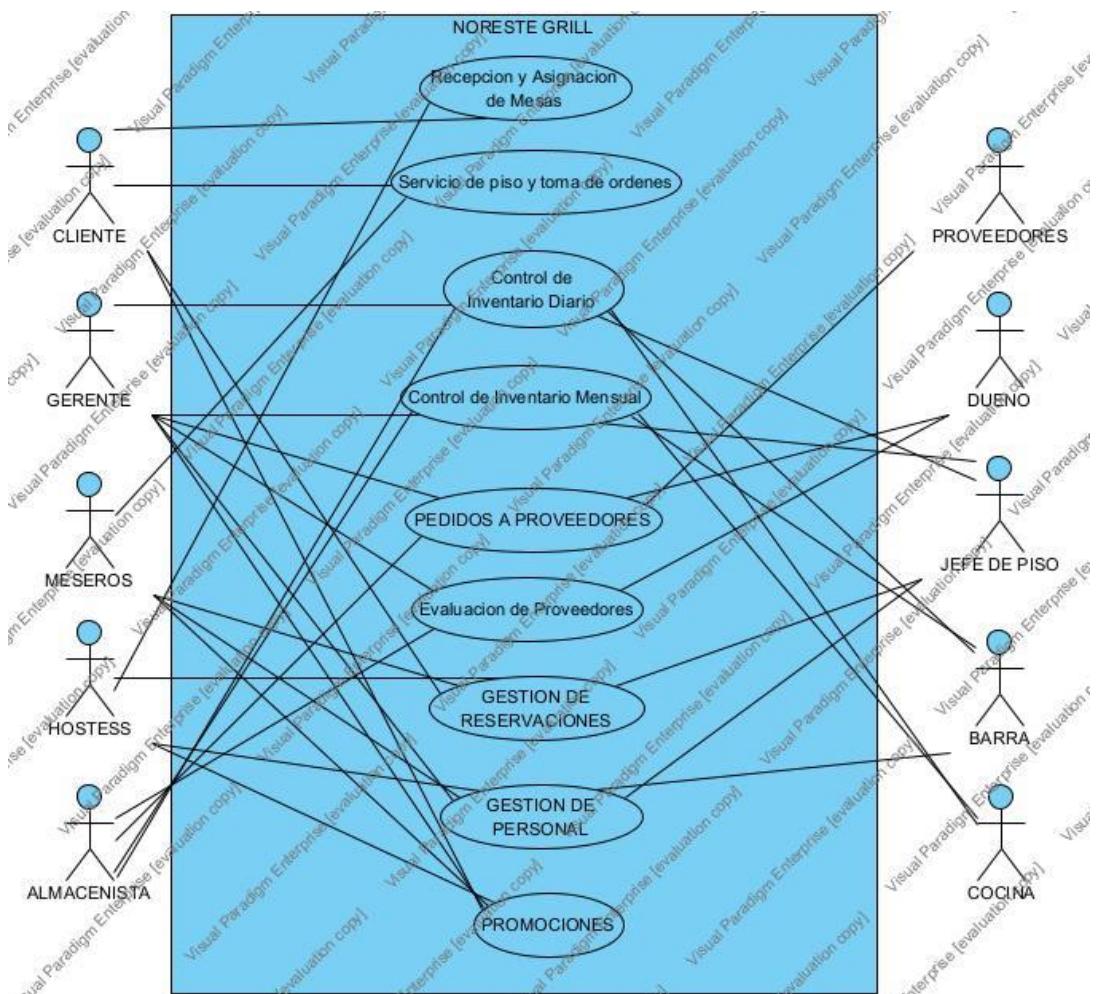
Tabla de procesos

Proceso	Actividades	Actores
Recepción y Asignación de Mesas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir a los visitantes. 2. Asignar mesas conforme la disponibilidad del momento 3. En caso de no haber disponibilidad, anotar al cliente en lista de espera. 4. Asignar lugar al cliente una vez que la mesa esté limpia y montada. 	<ul style="list-style-type: none"> -Hostess -Cliente
Servicio de Piso y Toma de Órdenes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meseros ofrecen cortesías y explican brevemente el servicio. 2. Tomar las órdenes del cliente. 3. Registrar la orden en el sistema digital. 4. Mantener seguimiento continuo durante la visita. 5. Atender detalles especiales (ej. celebraciones de cumpleaños). 	<ul style="list-style-type: none"> - Meseros - Cliente
Control de Inventario Diario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se hace de manera manual registrando las cantidades en una libreta, tomando en cuenta a los productos que se usan con mayor frecuencia, como: carnes, bebidas, salas, postres y botanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Jefes de Área (Piso, Barra, Cocina) - Almacenista
Control de inventario mensual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inventario exhaustivo (primer día de cada mes). 2. Realizar conteo total de todos los productos y materiales (alimentos, utensilios, equipo) en una libreta. 3. Pasar a hojas de Excel para la confirmación de la gerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Jefes de Área (Piso, Barra, Cocina) - Almacenista
Gestión de Proveedores y Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar pedidos a proveedores según consumo estimado del día. 2. Proveedor local entrega verduras diariamente. 3. Al recibir insumos, revisar cantidades y condiciones. 4. Registrar físicamente en una libreta los insumos recibidos antes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Almacenista - Proveedor - Dueño

	almacenarlos.	
Evaluación de Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una evaluación formal de proveedores al finalizar cada mes. 2. Calificar aspectos como puntualidad, calidad, presentación, cumplimiento y atención. 3. Clasificar al proveedor en nivel A, B o C, según el resultado. 4. Considerar reemplazar proveedor si llega a categoría C. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Dueño - Almacenista
Gestión de Personal y Turnos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuir turnos y horarios según nivel de asistencia esperado (especialmente fines de semana). 2. Monitorear el rendimiento del equipo durante el servicio. Si no se llega a cumplir ese rendimiento el mesero tiene como castigo el cumplir el rol de RUNNER (este es encargado de correr comida, hacerles salsa a las mesas, limpiarlas o estar en loza de barra), no puede tomar mesas por este castigo. 3. Tomar en cuenta indicadores internos (KPI's: ventas complementarias, tiempos de atención, protocolo). 4. Asignar turnos y horarios a base de la evaluación de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Jefes de Área - Meseros/Personal de piso
Gestión de Reservaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reservaciones principalmente por teléfono o de forma presencial. 2. Registrar manualmente los datos del cliente en una hoja, incluyendo nombre del cliente, horario solicitado, número de personas y motivo especial (si aplica). 3. En dado caso que la reservación sea en fin de semana, se le informa al cliente que no hay disponibilidad por la alta demanda que existe en esos días, se le recomienda que acuda una 	<ul style="list-style-type: none"> - Hostess - Meseros - Jefe de piso - Cliente

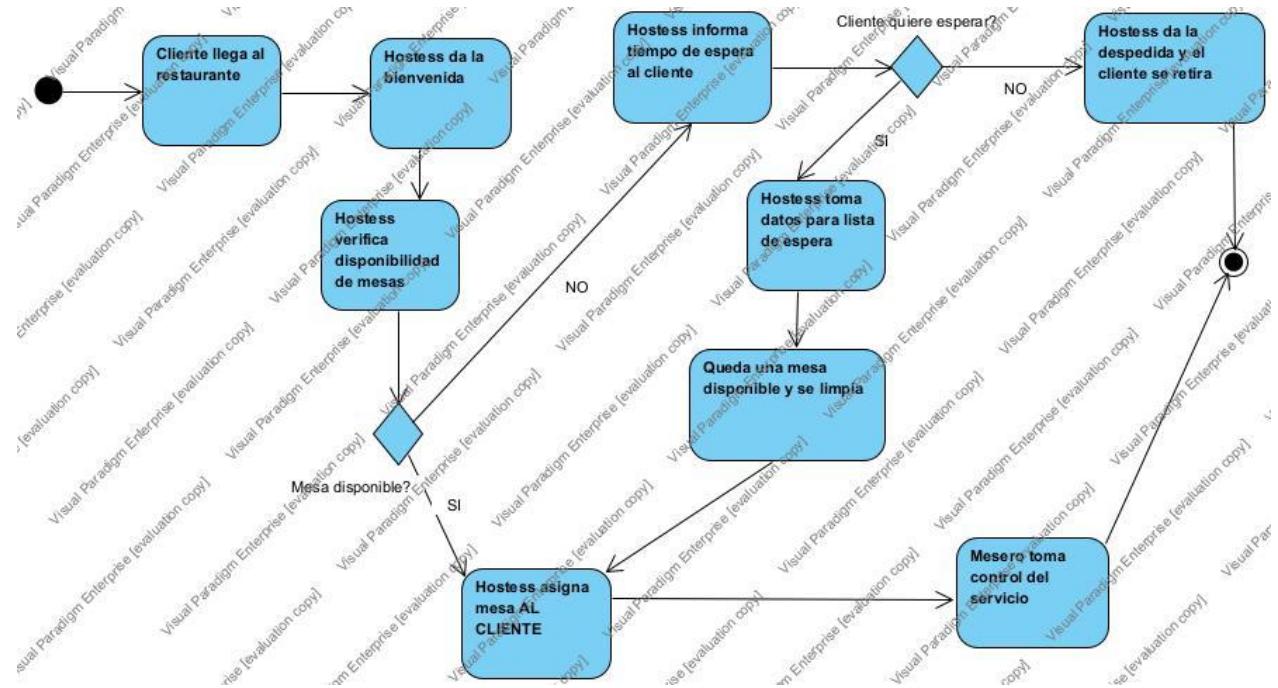
	<p>persona en su lugar a apartar el espacio que llegaran a necesitar.</p>	
Promociones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir promociones principalmente mediante lonas y anuncios visuales dentro o fuera del restaurante. 2. En algunos casos, compartir promociones por redes sociales para impulsar campañas específicas. 3. Informar al personal de piso para que las ofrezca al cliente durante el servicio si aplica. 4. Verificar que la promoción sea válida en esa sucursal y que esté vigente, para esto se le pregunta al jefe de piso encargado o gerente directamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Hostess - Meseros - Cliente

Diagrama de casos de uso del negocio

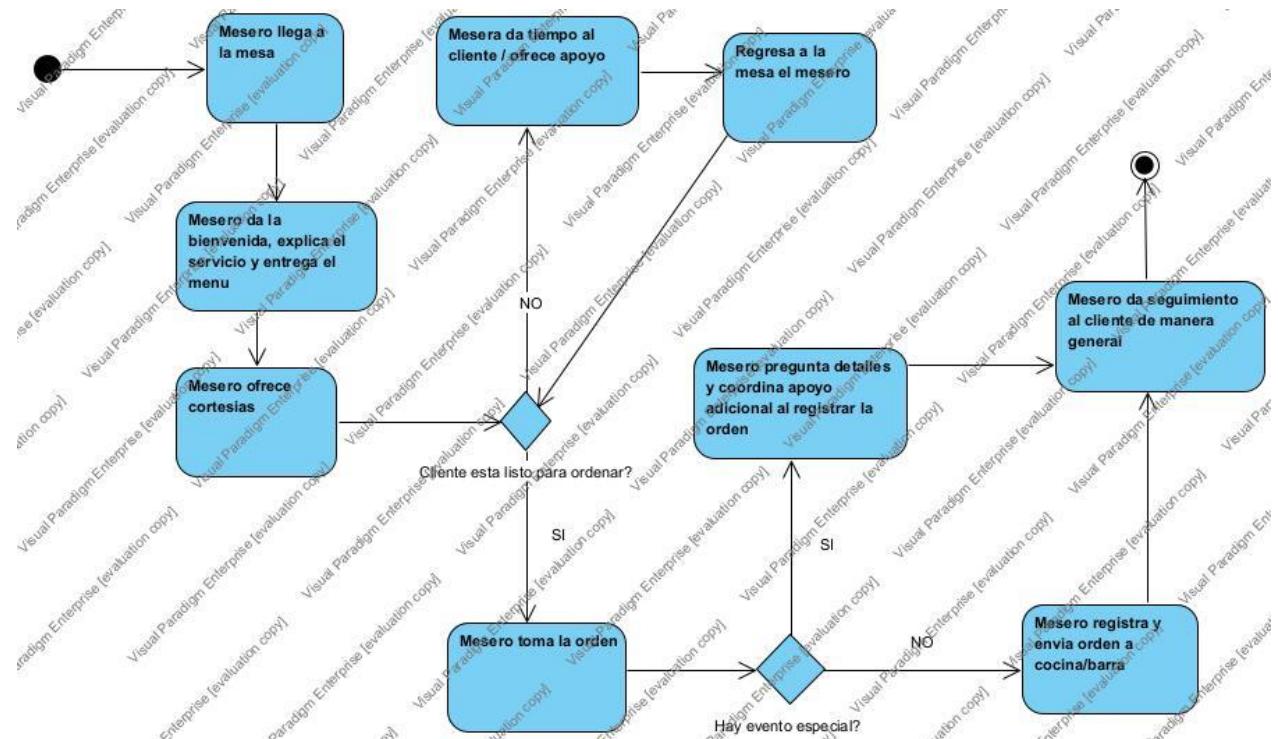


Diagramas de actividad

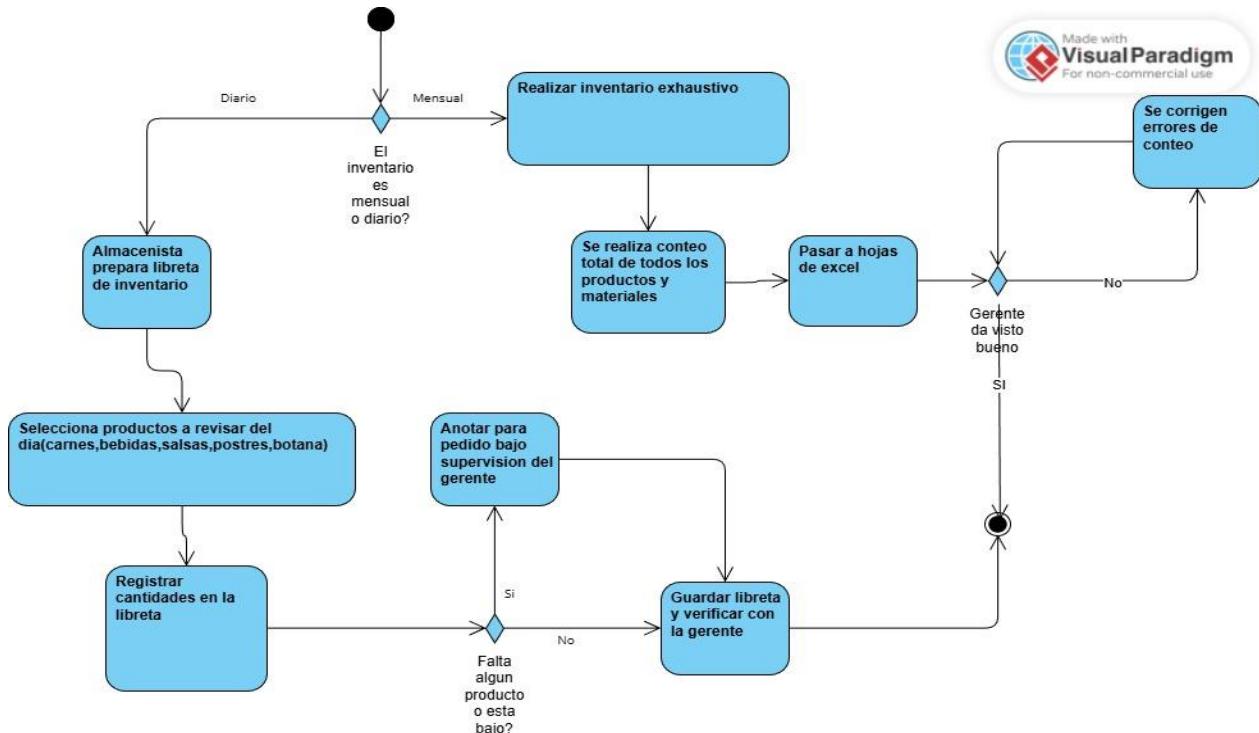
Recepción y Asignación de Mesas:



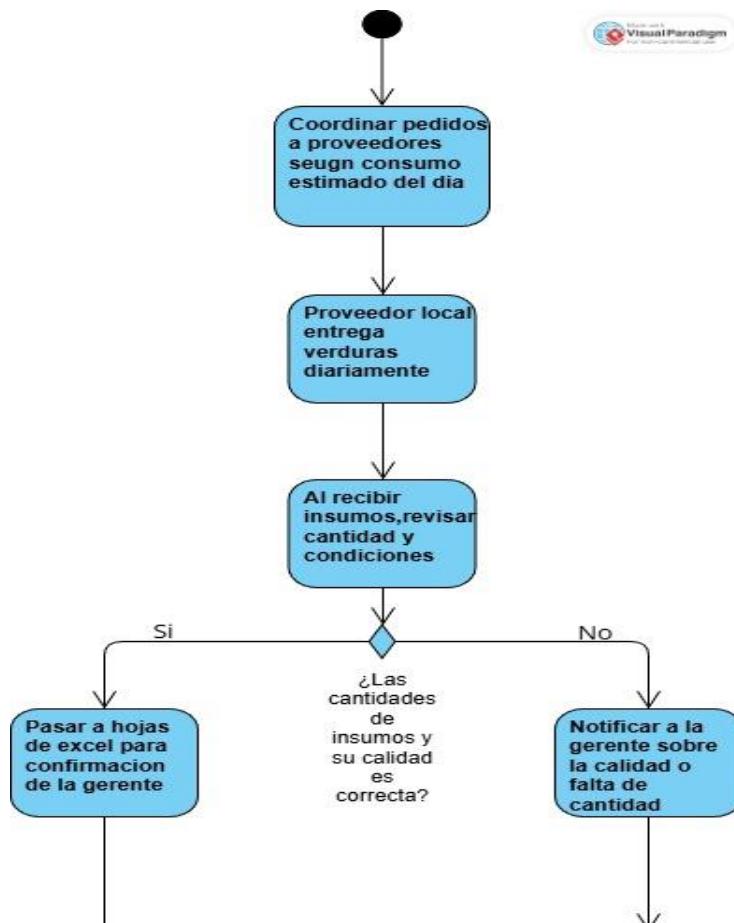
Servicio de Piso y Toma de Órdenes:



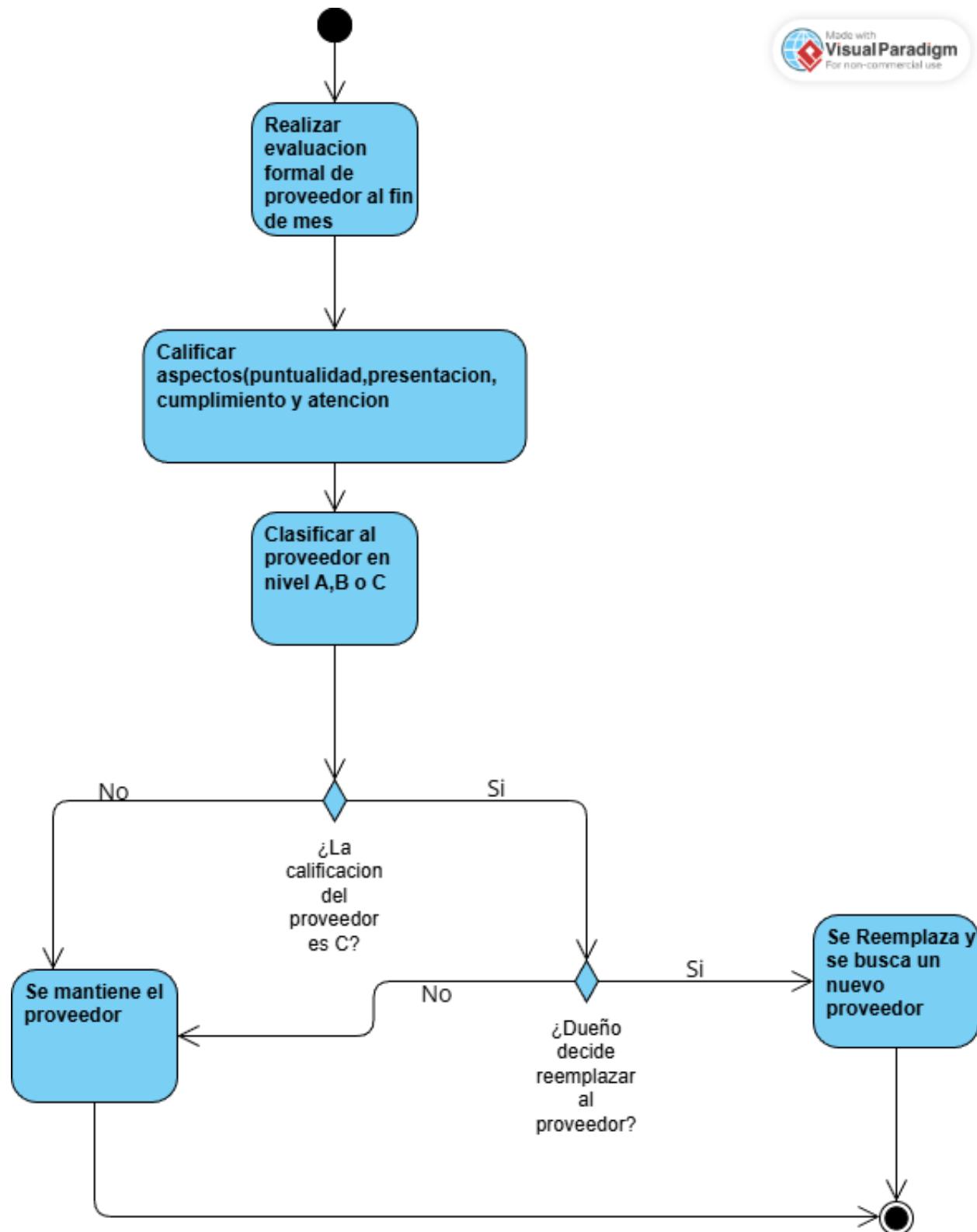
Control de Inventario Diario y Mensual:



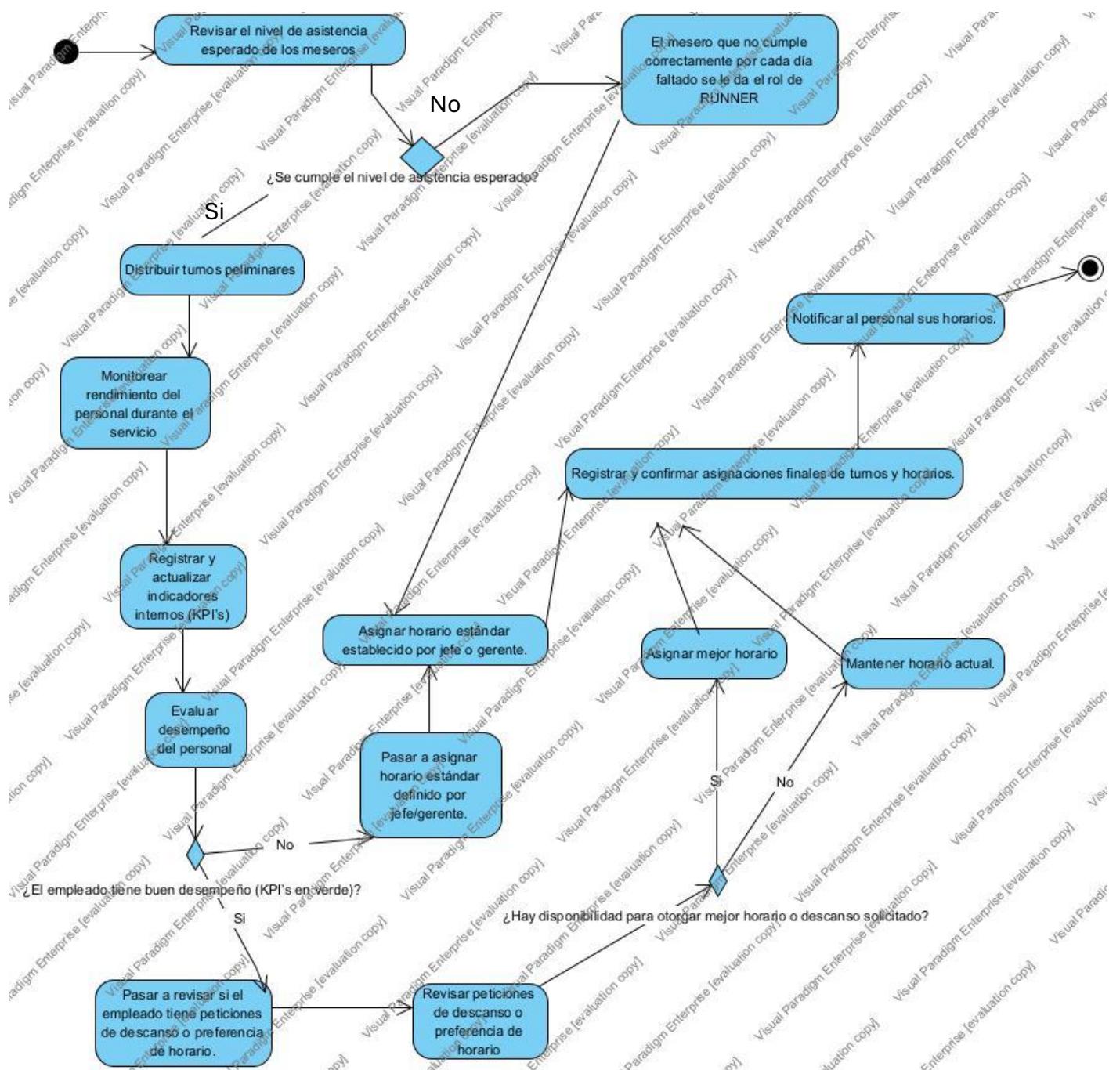
Gestión de Proveedores y Recepción:



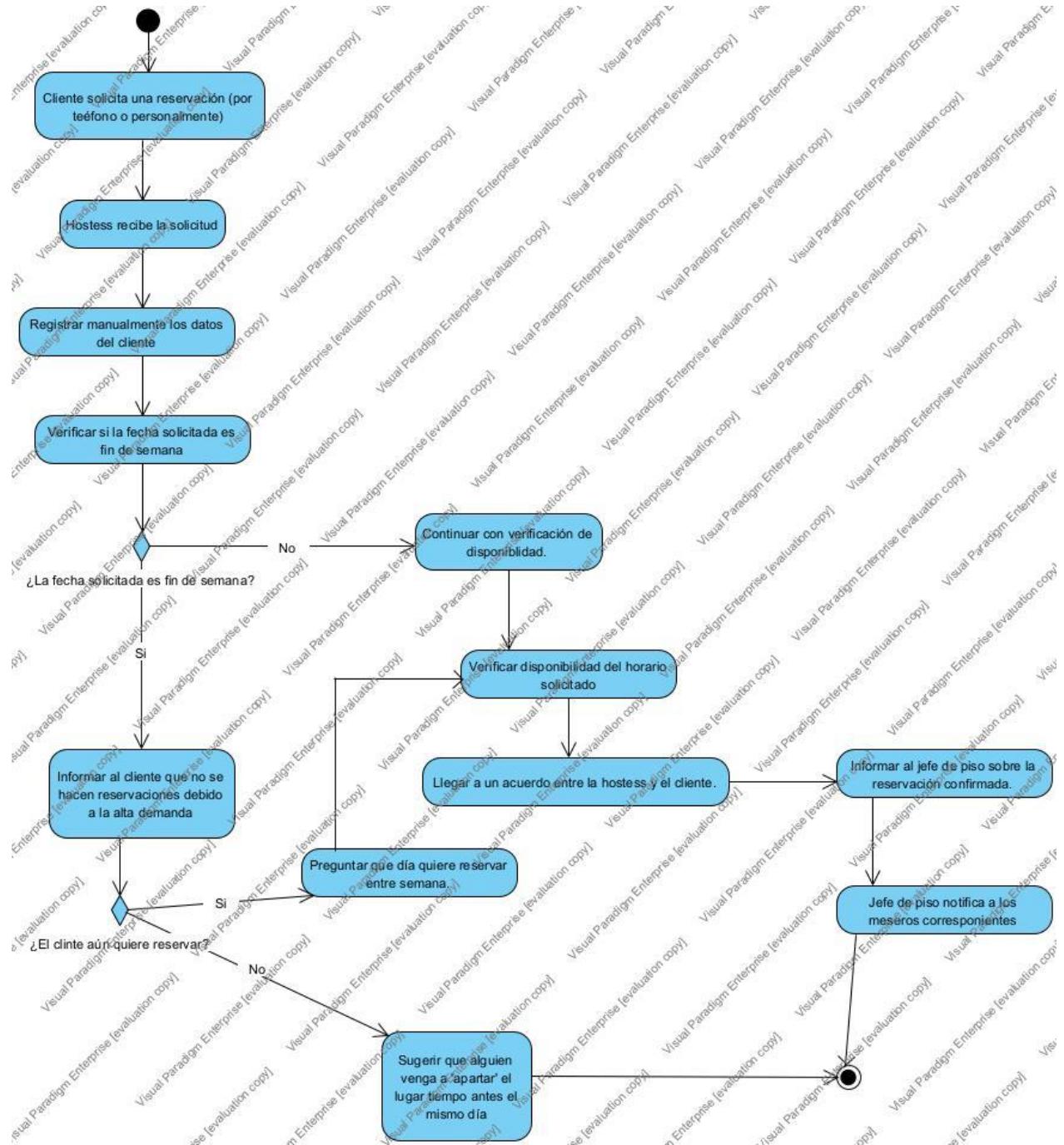
Evaluación de Proveedores:



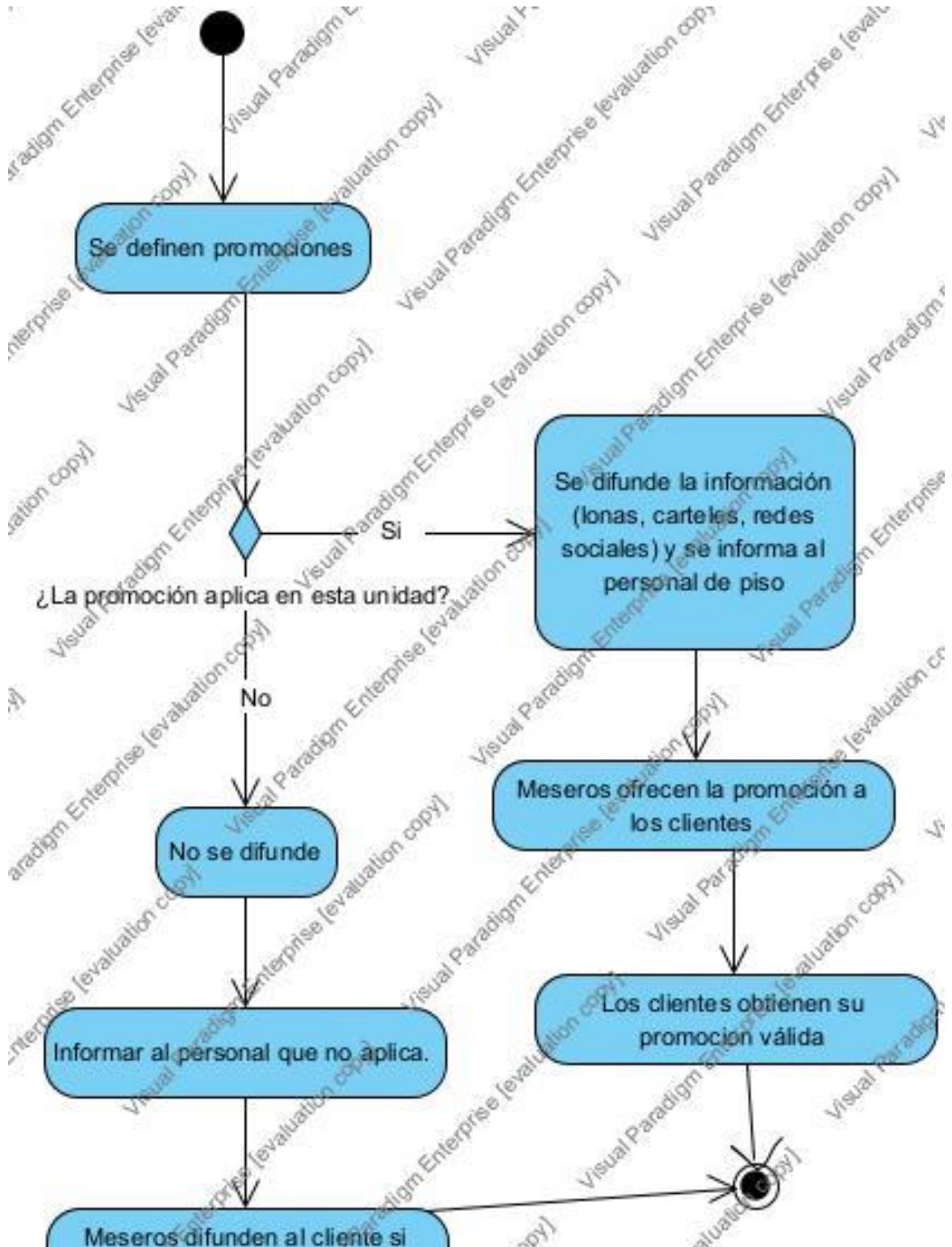
Gestión de personal y Turnos:



Gestión de reservaciones:



Promociones:



Entidades del negocio

Proceso	Artefactos Usados	Artefactos creados
Recepción y Asignación de Mesas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de espera ○ Registro manual de mesas disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de cliente en lista de espera ○ Asignación de mesa
Servicio de Piso y Toma de Órdenes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Menú físico, ○ Sistema digital para registrar la orden, ○ Registro de mesa asignada 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orden del cliente en el sistema ○ Nota digital de consumo
Control de Inventario Diario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de productos ○ Libreta de inventario ○ Reporte previo del día anterior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro diario en libreta ○ Notas de faltantes o productos bajos ○ Solicitud de reposición y aviso a la gerente.
Control de inventario mensual	<ul style="list-style-type: none"> ○ Libreta para conteo mensual ○ Productos y materiales de todas las áreas ○ Excel donde se valida el inventario mensual 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inventario mensual consolidado ○ Reporte final validado por gerente ○ Lista de productos a reponer
Gestión de Proveedores y Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista del proveedor local ○ Pedido solicitado ○ Productos entregados (verduras, etc.) ○ Libreta para anotar recepción 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de recepción de insumos ○ Validación de cantidades y condiciones ○ Inventario actualizado
Evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Formato de evaluación mensual del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación del proveedor ○ Calificación mensual (A, B o C) y en base a

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Datos del desempeño del mes (puntualidad, calidad, presentación) 	eso, tomar la decisión de mantener o reemplazar proveedor
Gestión de Personal y Turnos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rol de horarios ○ Registro interno de asistencia ○ Indicadores/KPI del desempeño (ventas complementarias, tiempos de atención, protocolo) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Distribución de turnos ○ Ajustes de horarios ○ Evaluación interna del desempeño
Gestión de Reservaciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada o solicitud presencial del cliente ○ Hoja u libreta de reservaciones con los datos básicos del cliente: nombre, número de personas, horario, evento especial 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de reservación ○ Confirmación de disponibilidad
Promociones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lonas o material visual físico ○ Información del restaurante sobre promociones vigentes ○ Publicaciones en redes sociales (cuando aplican en la unidad.) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro interno de promociones activas. ○ Material de difusión (lona, póster, historia, cartel) ○ Actualización visual de promociones en el restaurante

Reglas/políticas/Condiciones de la organización objetivo

A continuación, se presentan las reglas, políticas y condiciones que rigen el funcionamiento de Noreste Grill. Esta información se obtuvo a partir de diferentes fuentes ya que, por un lado, revisamos algunos documentos internos que la gerente pudo compartirnos, los cuales describen ciertos lineamientos y formatos que utilizan en la operación diaria. Además, realizamos una breve entrevista con la gerente, quien nos explicó varios procesos y reglas que no podían mostrarse directamente en documentos por cuestiones internas, pero que forman parte del funcionamiento real del restaurante.

1. Reglas de la Organización

Las reglas representan lineamientos que el personal debe seguir diariamente para asegurar una operación adecuada y mantener la imagen del restaurante. Estas reglas están enfocadas principalmente al comportamiento y presentación del personal.

Reglas de Higiene

- Baño diario obligatorio.
- Afeitado diario para personal masculino.
- Uñas cortas y sin esmalte.
- Uso de desodorante.

Estas reglas garantizan la presentación adecuada del personal y el cumplimiento de estándares básicos de higiene en el servicio.

Reglas de Presentación

- No se permite usar joyería o accesorios visibles.
- Mujeres con cabello recogido; hombres con cabello corto.
- No se permite cabello teñido con colores de fantasía.
- Uniforme completo: camisa fajada y abotonada, mandil y gafete visible.
- Uso de zapatos negros antiderrapantes.

El objetivo es mantener una imagen profesional y uniforme ante los clientes.

Reglas de Puntualidad

- Llegar 15 minutos antes del turno asignado.
- Presentarse listo para iniciar labores (peinado, uniforme limpio y gafete).

Esto asegura la continuidad del servicio y evita retrasos operativos.

Reglas de Comportamiento

- Uso obligatorio de lenguaje cordial y respetuoso.
- Uso del celular prohibido durante la jornada laboral.

- Prohibidas visitas personales durante turno.
 - Prohibido sugerir o pedir propina al cliente (falta grave).
- Estas reglas buscan mantener una conducta profesional y enfocada en el cliente

2. Políticas de la Organización

Las políticas definen criterios formales que guían la operación, administración del personal y calidad del servicio. A diferencia de las reglas, las políticas tienen un peso más formal y suelen estar respaldadas por documentos oficiales de la empresa.

Políticas de Asistencia y Jornadas

- El personal debe cumplir completamente el horario asignado.
- Faltas justificadas únicamente por incapacidad médica o documento oficial.
- Tolerancia máxima de 10 minutos de retraso semanal antes de sanción.
- Posibilidad de turnos dobles bajo ciertas condiciones.

Política de Propinas

- Las propinas se administran internamente y son distribuidas equitativamente.
- El cobro indebido o solicitud de propina al cliente implica baja inmediata.
- Criterios de descuento por faltas o retardos aplican semanalmente.

Política de Confidencialidad y Datos Personales

- El empleado debe guardar confidencialidad sobre información interna.
- Datos personales del empleado son protegidos conforme a la LFPDPPP.
- Cualquier mal uso de información genera sanciones administrativas y legales.

Políticas de Servicio al Cliente

- Atención cálida, rápida y personalizada.
- Cumplimiento de protocolos de bienvenida, toma de orden y despedida.
- Manejo respetuoso de quejas y recuperación de servicio cuando aplica.

3. Condiciones de la Organización

Las condiciones son requisitos y términos bajo los cuales el personal opera. No son reglas de conducta, sino situaciones contractuales y obligaciones laborales.

Condiciones Legales y Contractuales

- Personal contratado bajo la Ley Federal del Trabajo.
- Firma de contrato individual, huella y carta de privacidad.
- Derecho a descanso semanal, días festivos y vacaciones conforme a ley.

Condiciones de Capacitación

- El empleado recibe capacitación inicial y seguimiento en procesos.
- Puede ser reasignado a diferentes áreas según necesidades de operación.

Condiciones de Seguridad y Operación

- Uso obligatorio de uniforme y equipo adecuado para evitar riesgos.
- Cumplimiento de protocolos de higiene y manipulación de alimentos.
- Prohibición de usar celulares para evitar accidentes y distracciones.

Identificación de la problemática

En la revisión y análisis del funcionamiento actual de Noreste Grill, se observó que, aunque el restaurante cuenta con procesos definidos y un equipo organizado, existen áreas operativas que todavía se gestionan de manera manual o con herramientas básicas. Esto funciona en el día a día, pero también trae ciertas limitaciones conforme aumenta la carga de trabajo y la necesidad de tener información clara y accesible en todo momento. Aunque Noreste Grill cuenta con procesos claros y personal organizado, varias actividades importantes todavía se manejan de forma manual o con herramientas básicas como libretas y hojas de Excel. Esto ocurre principalmente en el inventario diario, las reservaciones, el control de proveedores y el registro del desempeño del personal.

Trabajar de esta forma hace que la información no siempre esté disponible de manera rápida o completa, ya que cada área anota las cosas por separado y en ocasiones en formatos distintos. Esto puede provocar que algunos datos se pierdan, se dupliquen o no se actualicen a tiempo, especialmente en días de alta demanda. Además, cuando la información se distribuye en varios lugares, revisar o confirmar datos toma más tiempo y depende mucho de que cada persona tenga sus apuntes correctos.

También se identificó que parte de la comunicación se hace de forma verbal o en mensajes informales, lo cual puede generar confusión o malentendidos. Aunque el equipo tiene experiencia y sabe cómo trabajar, este método puede limitar la organización y el control, y dificulta tener una visión clara y ordenada de lo que pasa en el restaurante en el día a día. En conjunto, estas situaciones evidencian que el manejo manual de la información limita

la eficiencia y organización del restaurante, especialmente en momentos de mayor actividad, por lo que se vuelve necesario mejorar la forma en que se registran, consultan y comparten los datos operativos.

Objetivo del proyecto de ingeniería de software

El objetivo de este proyecto es mejorar la organización, eficiencia y rendimiento del restaurante *Noreste Grill* a través del desarrollo de un sistema digital que permita gestionar y controlar de manera más práctica las actividades internas. Con esta propuesta se busca optimizar el tiempo de trabajo, facilitar el acceso a la información, reducir errores y mejorar la comunicación entre las distintas áreas del restaurante, promoviendo un funcionamiento más ordenado y eficiente en el día a día.

Objetivos específicos:

- ✚ Organizar y centralizar la información para que esté disponible de forma más rápida y accesible para todo el personal.
- ✚ Reducir los errores y la duplicación de información causados por el manejo manual de datos en libretas o archivos de Excel.
- ✚ Agilizar las tareas diarias y los procesos relacionados con inventarios, reservaciones y desempeño del personal.
- ✚ Mejorar la comunicación interna y la coordinación entre áreas para ofrecer un servicio más eficiente y ordenado.
- ✚ Contribuir al rendimiento general del restaurante mediante el uso de herramientas digitales que apoyen la gestión, el seguimiento y la toma de decisiones.

Fase de Inicio. Requerimientos

Matriz de requerimientos

Proyecto	Sistema de gestión de actividades internas de Noreste Grill	Versión	1.0	Fecha	12 Nov. 25
Negocio/Organización	Noreste Grill	Versión	2.0	Fecha	21 Nov. 25

Actor	Requerimientos De usuario	Requerimientos del sistema			
		CveRF	Funcional	CveRNF	No Funcional
Hostess	Recibir a los clientes y asignarles una mesa disponible sin demoras.	RF01	El sistema mostrará las mesas disponibles en tiempo real y permitirá asignarlas fácilmente según el número de personas.	RNF01	La información debe actualizarse rápido (menos de 3 segundos) para evitar confusiones.
	Llevar el control de los clientes que esperan mesa.	RF02	El sistema permitirá registrar clientes en la lista de espera ingresando nombre y número de personas, mostrando su tiempo de espera y permitiendo eliminarlos si se retiran.	RNF02	La lista y el contador deberán actualizarse en tiempo real.
		RF03	El sistema deberá mostrar una notificación visual cuando una mesa quede libre, para indicar a la hostess que	RNF03	La notificación visual debe mostrarse en menos de 5 segundos después de que

			puede asignar un cliente de la lista de espera.		la mesa sea marcada como "libre", lo cual solo ocurrirá cuando la hostess confirme visualmente que la mesa está limpia y completamente montada con sus respectivos platos, cubiertos y demás elementos necesarios para volver a utilizarse.
	Registrar reservaciones con anticipación y confirmar asistencia el día del evento.	RF04	El sistema permitirá registrar reservaciones con nombre, teléfono, número de personas, fecha, hora, detalles especiales y mesa.	RNF04	Las reservaciones deben mostrarse ordenadas por fecha y hora, y el sistema generará un aviso una hora antes para confirmar la asistencia.
		RF05	El sistema permitirá acceder a las reservaciones para consultarlas, agregarlas, actualizarlas o cancelarla .	RNF05	Las reservaciones deben actualizarse en tiempo real cuando hostess, jefe de piso o gerente realicen cambios.
	Tener una vista clara del estado de todas las mesas.	RF06	El sistema deberá permitir registrar y mostrar el estado de las mesas en 4 categorías: 'Libre', 'Ocupada (esperando mesero)', 'Ocupada	RNF06	La actualización de estado debe reflejarse en tiempo real.

			(mesero asignado)' y 'En limpieza'.		
	Informar a los clientes de las promociones vigentes.	RF07	La hostess podrá consultar las promociones activas en el sistema, mismas que son agregadas y autorizadas únicamente por la gerente. El sistema mostrará si cada promoción tiene vigencia, condiciones especiales, días validos de la semana y descripción.	RNF07	La información debe cargar en menos de 5 segundos y siempre mostrar únicamente promociones activas y vigentes.
	Controlar el tiempo de cada mesa desde que llega el cliente hasta que se retira.	RF08	El sistema iniciará un contador automático desde el momento en que la mesa sea asignada al cliente. Además, permitirá visualizar la duración total del servicio y el tiempo transcurrido en cada etapa.	RNF08	Los tiempos deben mostrarse en tiempo real tanto para meseros como para hostess, actualizándose sin retrasos perceptibles.
		RF09	El sistema deberá generar estadísticas automáticas utilizando los	RNF09	Las estadísticas deberán mostrarse en gráficos simples, ser generadas en

			tiempos registrados en cada mesa, incluyendo: tiempo total de servicio y duración promedio que los clientes permanecen en el restaurante.		menos de 10 segundos en pdf y actualizarse automáticamente.
	La hostess debe poder ingresar con usuario y contraseña. La hostess necesita iniciar sesión en el sistema para poder gestionar cada una de sus funciones.	RF10	El sistema deberá permitir que la hostess inicie sesión con usuario y contraseña para acceder a las funciones de recepción	RFN10	Validar que los campos sean correctos y completos. Si no, mostrar que los datos ingresados no son correctos.
Meseros	El mesero necesita iniciar sesión en el sistema para poder consultar sus actividades de su turno.	RF11	El sistema deberá permitir que el mesero inicie sesión con su usuario y contraseña para acceder únicamente a las funciones relacionadas con su turno.	RFN11	Validar que los campos sean correctos y completos.
	Consultar las promociones autorizadas para después mencionarle al cliente de las promociones vigentes actuales.	RF12	El sistema le permitirá al mesero consultar las promociones activas y vigentes en la sucursal, además, si cada promoción tiene vigencia, días de la semana válidos, descripción,	RNF12	La información debe cargar en menos de 5 segundos y siempre mostrar únicamente promociones activas y vigentes..

			condiciones especiales. mismas que son agregadas y autorizadas únicamente por la gerente.		
Ver los tiempos de servicio y estado de cada mesa	RF13	El sistema mostrará en el mapa el estado y el tiempo de cada mesa, permitiendo que el mesero visualice esta información y edite los datos de las mesas ocupadas —como cliente, número de personas y estado.	RNF13	La visualización del cronómetro de tiempo de ocupación por mesa debe ser en tiempo real, y el dato debe ser presentado en un formato claro y visible ("HH:MM") así como mostrar las mesas separadas en diferentes áreas.	
	RF14	El sistema deberá de mostrar un temporizador por mesa y alertar cada 10 minutos; registrar rondines y peticiones.	RNF14	Alertas sobre avisos visuales o sonoros.	
El rendimiento del mesero durante el servicio tiene que ser monitoreado para que lo pueda consultar.	RF15	El sistema permitirá consultar los KPIs personales del mesero, mostrando: rendimiento general, posición en ranking comparado con el MESERO CON MEJOR RANKING , tendencia semanal, cumplimiento por categoría, mesas atendidas,	RNF15	La información deberá mostrarse en un dashboard visual actualizado en menos de 5 segundos, con tablas y gráficas legibles, así como poder exportar a PDF la información formateada.	

			promociones aplicadas, retrasos y observaciones automáticas, junto con gráficas de desempeño.		
	Registrar las razones del retraso en el servicio.	RF16	El sistema permitirá que, si el temporizador de mesa supera un límite DE 10 MINUTOS, solicitar al mesero que seleccione una razón del retraso (ej. "Cocina", "Limpieza", "Cliente conversando").	RNF16	El sistema deberá mostrar una alerta obligatoria donde el mesero deba registrar la razón del retraso antes de continuar. La lista de razones será configurable por la gerente o el administrador, permitiendo ajustarla sin necesidad de modificar el sistema.
Gerente	La gerente necesita iniciar sesión y administrar las cuentas de los empleados, pudiendo crear, editar y desactivar usuarios según sea necesario.	RF17	El sistema deberá permitir administrar cuentas incluyendo datos de: usuario, nombre, rol, estado, turno asignado y visualización de la fecha de último acceso.	RFN17	El sistema deberá mostrar la fecha del último acceso de cada usuario por motivos de seguridad.
		RF18	El sistema deberá permitir que la Gerente inicie sesión utilizando usuario y contraseña válidos.	RFN18	El sistema deberá validar que todos los campos sean correctos y completos.

	La gerente debe poder gestionar las reservaciones que se registran, así como modificarlas y cancelarlas.	RF19	El sistema deberá permitir registrar y editar datos de la reservación (si el cliente lo solicita).	RNF19	El sistema validará que todos los campos obligatorios estén completos antes de guardar los cambios y verificar disponibilidad de hora, fecha y mesa.
		RF20	El sistema deberá permitir cancelar reservaciones cuando sea necesario.	RFN20	Los cambios deberán guardarse en menos de 5 segundos.
		RF21	El sistema deberá permitir consultar las reservaciones registradas mostrando nombre del cliente, fecha, horario, número de personas, mesa y motivo especial si aplica.	RFN21	Las reservaciones deberán mostrarse ordenadas por fecha y hora y podrán exportarse en PDF.
	La gerente necesita registrar, editar, consultar y desactivar promociones vigentes de la unidad para mantenerlas actualizadas.	RF22	El sistema deberá permitir registrar y modificar las promociones incluyendo nombre, descripción, días aplicables, vigencia, ocasión especial,	RFN22	Los cambios deben guardarse en menos de 3 segundos.

			condiciones especiales y estatus.		
		RF23	El sistema deberá permitir activar/desactivar promociones desde la lista principal.	RFN23	Solo gerente puede cambiar el estatus de la promoción.
	La gerente necesita poder consultar el rendimiento del personal, registrar cambios relacionados con KPI's, promociones aplicadas por los meseros y asignar turnos y horarios de acuerdo con el desempeño.	RF24	El sistema deberá permitir visualizar el rendimiento del personal mostrando KPI's como mesas atendidas, promociones aplicadas, tiempos de atención y cumplimiento de protocolo y retrasos	RNF24	El sistema deberá mostrar los KPI's en una tabla con columnas claras para cada indicador evaluado y automáticamente reflejarse en la pantalla.
		RF25	El sistema deberá permitir asignar turnos y horarios al personal según el desempeño registrado y la disponibilidad del equipo.	RNF25	El sistema deberá guardar automáticamente y solo el gerente y el jefe de piso tiene autorización de lo mismo.
		RF26	El sistema deberá permitir registrar qué promociones aplicó cada mesero durante su turno para integrarlas a su rendimiento.	RNF26	El sistema deberá guardar los datos en menos de 5 segundos.

Jefe de piso	El jefe de piso necesita iniciar sesión y apoyar en la administración del personal operativo, pudiendo crear, editar y desactivar cuentas básicas	RF27	El sistema deberá permitir que el jefe de Piso inicie sesión con su usuario y contraseña.	RFN27 El sistema deberá validar que los campos ingresados sean correctos, completos y en formato válido.
		RF28	El sistema deberá permitir que el Jefe de Piso modifique únicamente cuentas del personal operativo (Meseros y Hostess).	RFN28 El sistema deberá prevenir que el Jefe de Piso modifique, una CUENTA CON EL ROL DE GERENTE
	El jefe de piso necesita consultar y registrar el rendimiento del personal para cada turno, así como ayudar en la asignación de turnos.	RF29	El sistema deberá permitir consultar los KPI's diarios de los meseros (promociones aplicadas, tiempos de atención).	RFN29 Los KPI's deberán visualizarse en una tabla clara con columnas separadas.
		RF30	El sistema deberá permitir registrar observaciones de desempeño del personal en turnos	RFN30 Se deberá de actualizarse en la tabla en menos de 5 segundos.

			específicos.		
		RF31	El sistema deberá permitir registrar las promociones aplicadas por los meseros durante su turno.	RFN31	Las promociones aplicadas deberán guardarse en menos de 5 segundos.
		RF32	El sistema deberá permitir asignar y modificar turnos y horarios al personal.	RFN32	El sistema deberá registrar automáticamente qué usuario creó o modificó un turno.
	El jefe de piso necesita gestionar las reservaciones registradas para organizarlas durante el servicio.	RF33	El sistema deberá permitir registrar una reservación y visualizar la lista completa de reservaciones del día, mostrando nombre del cliente, hora, número de personas, mesa y notas especiales.	RFN33	Las reservaciones deberán mostrarse ordenadas automáticamente por hora.
		RF34	El sistema deberá permitir modificar los datos de una reservación o cancelarla cuando sea necesario.	RFN34	La modificación deberá de guardarse en menos de 5 segundos y la cancelación de la reservación la elimina de la lista.

	El jefe de piso necesita ver los estados de las mesas.	RF35	El sistema deberá de permitir registrar y visualizar el estado de las mesas con sus datos correspondientes, ya sea 'ocupada', 'desocupada' y 'en limpieza'.	RFN35	El sistema deberá de actualizarlo en tiempo real.
	Consultar las promociones autorizadas para supervisión durante los turnos.	RF36	El sistema permitirá al Jefe de Piso consultar las promociones activas durante el turno para supervisión.	RFN36	La información debe cargar en menos de 5 segundos y siempre mostrar únicamente promociones activas y vigentes.

Definir actores y casos de uso aplicando el estándar IEEE-830

Actor	Hostess
Formación	N/A
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión en el sistema con sus credenciales de acceso. • Recibir clientes y asignar mesas visualizando su estado (ocupada/desocupada) en tiempo real. • Gestionar la lista de espera y recibir notificaciones de mesas liberadas. • Registrar, consultar y actualizar reservaciones en el calendario. • Consultar las promociones vigentes para informarlas a la llegada del cliente. • Monitorear el tiempo de estancia de las

	mesas para generar estadísticas de servicio.
--	--

Actor	Mesero
Formación	N/A
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión para acceder a las funciones de su turno. • Consultar promociones activas y sus condiciones para ofrecerlas en la mesa. • Visualizar cronómetros de tiempo de sus mesas y recibir alertas de servicio. • Registrar obligatoriamente la razón de retraso si se excede el tiempo límite de atención. • Consultar su propio desempeño (KPI's) y su posición en el ranking de meseros.

Actor	Gerente
Formación	Licenciatura en Contaduría
	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión y administrar cuentas de usuario (crear, editar, desactivar y asignar roles). • Gestionar reservaciones con permisos avanzados (modificar datos sensibles y cancelar).

Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Crear, modificar y desactivar promociones en el sistema. • Consultar el tablero general de rendimiento (KPI's) de todo el personal. • Asignar turnos y horarios basándose en el desempeño registrado. • Supervisar el registro de promociones aplicadas por los meseros.
-------------	---

Actor	Jefe de Piso
Formación	N/A
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión y gestionar cuentas del personal operativo (meseros/hostess). • Supervisar los KPI's diarios (ventas, tiempos, atención) en tiempo real. • Registrar observaciones cualitativas sobre el desempeño en el turno. • Consultar, validar y registrar las promociones que aplican los meseros. • Gestionar la operatividad de las reservaciones del día (modificar o cancelar según la dinámica del piso). • Apoyar en la asignación y modificación de turnos de trabajo.

Diagrama de caso de uso

Identificación (RF)	RF01, RF06, RF08, RF09, RF13, RF14, RF16, RF35
Nombre	Estado de mesas
Descripción	El sistema permitirá la gestión y visualización del estado de las mesas ('Ocupada', 'Desocupada' y 'Limpieza'),

	otorgando diferentes acciones y privilegios dependiendo del actor. Al asignar una mesa según el número de personas, se iniciará automáticamente un contador de tiempo de servicio. El sistema realizará un monitoreo constante, enviando alertas visuales cada 10 minutos para informar el transcurso del servicio. En caso de exceder el tiempo límite preestablecido, el sistema exigirá obligatoriamente registrar la razón del retraso (seleccionando una causa).
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF01, RNF06, RNF08, RNF09, RFN13, RNF14, RNF16, RFN35
Prioridad	1

Identificación (RF)	RF02, RF03
Nombre	Lista de espera.
Descripción	El sistema permitirá registrar una lista de espera y muestra una notificación cuando quede libre una mesa.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF02, RNF03
Prioridad	2

Identificación (RF)	RF04, RF05, RF19, RF20, RF21, RF33, RF34
----------------------------	--

Nombre	Reservaciones
Descripción	El sistema debe permitir registrar reservaciones (con sus respectivos datos) y poder tener acceso a ellas para consultar, actualizar o cancelar.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF04, RNF05, RNF19, RNF20, RNF21, RNF33, RNF34
Prioridad	3

Identificación (RF)	RF07, RF12, RF36
Nombre	Promociones vigentes
Descripción	El sistema deberá dejar consultar las promociones activas en el sistema con sus respectivas vigencias o condiciones especiales. Dependiendo de quiénes sean los actores, se les asignará diferente privilegio dentro del mismo.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF07, RNF12, RFN36
Prioridad	4

Identificación (RF)	RF10, RF11, RF17, RF18, RF27, RF28
----------------------------	------------------------------------

Nombre	Inicio de sesión.
Descripción	El sistema nos permite iniciar sesión con clave y contraseña privada, para acceder a las funciones requeridas por el mismo. Además, dependiendo del actor a trabajar, se le asignarán diferentes privilegios dentro del sistema.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF10, RNF11, RNF17, RNF18, RNF27, RNF28
Prioridad	5

Identificación (RF)	RF15
Nombre	Rendimiento del mesero
Descripción	El sistema le permitirá consultar al mesero su desempeño (KPI's) comparado con el mesero con mejor ranking.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF15
Prioridad	6

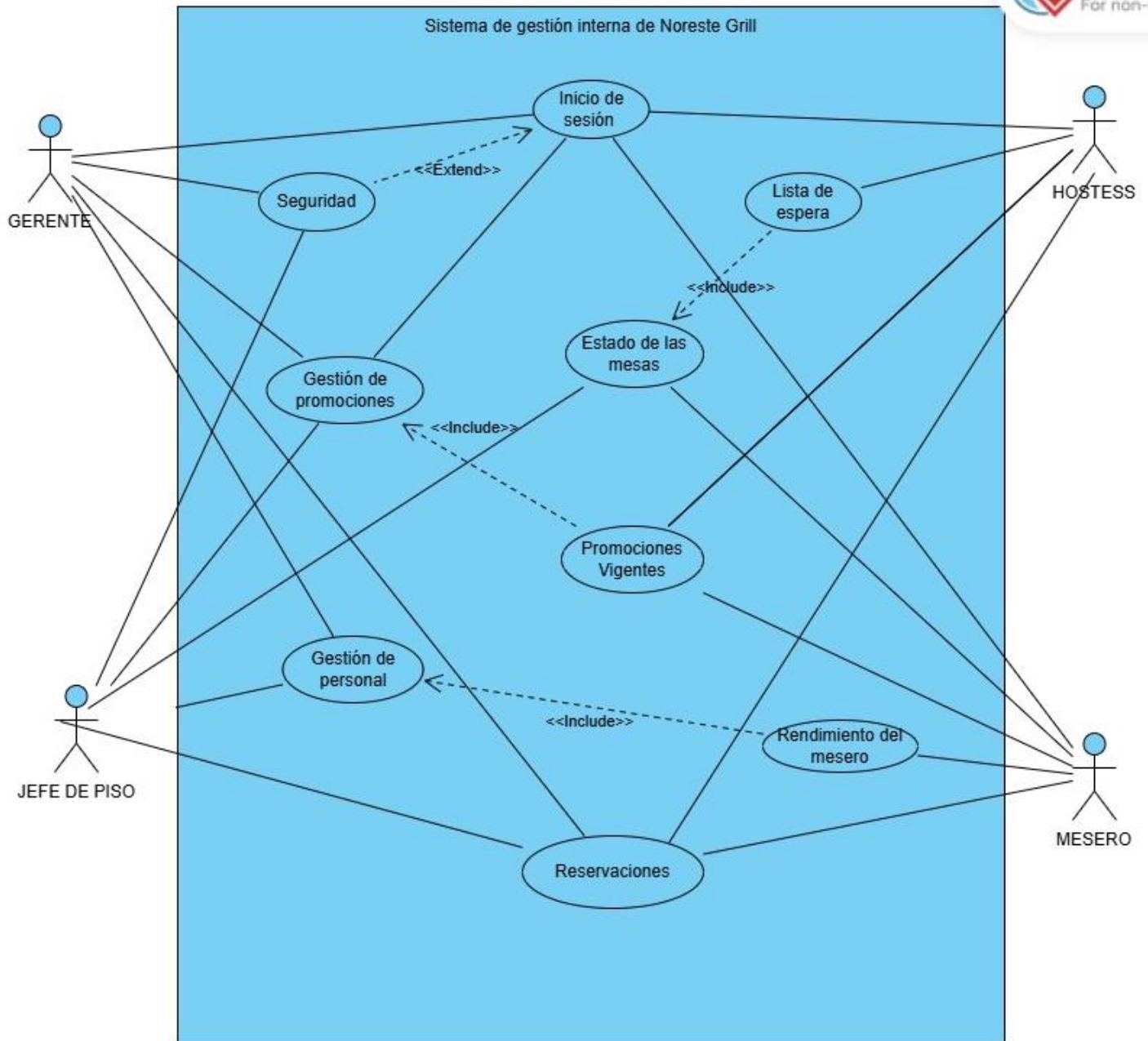
Identificación (RF)	RF22, RF23
Nombre	Gestión de promociones
Descripción	Permite registrar promociones (con sus respectivos datos), editar, consultar y desactivar promociones que ya no están en uso por la unidad. Para mantener sólo las promociones actualizadas y vigentes.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF22, RNF23
Prioridad	7

Identificación (RF)	RF24, RF25, RF26, RF29, RF30, RF31, RF32
Nombre	Gestión de personal
Descripción	El sistema permite gestionar el rendimiento del personal, asignarle un mejor horario según el nivel de su desempeño, tiempos de atención y KPI's. Además de poder observar Y registrar si se aplicó una promoción vigente.
Requerimiento no funcional (RNF)	RNF24, RNF25, RNF26, RNF29, RNF31, RNF32
Prioridad	8

Identificación (RF)	RF17, RF28
Nombre	Seguridad
Descripción	El sistema permite administrar la seguridad interna mediante la gestión de usuarios, asignación de roles y control de privilegios.
Requerimiento no funcional (RNF)	RFN17, RFN28
Prioridad	9

Diagrama de casos de uso

Made with
Visua
For non-



Priorización de casos de uso

La priorización de casos de uso presentada a continuación ha sido estructurada siguiendo los lineamientos estratégicos definidos por la Gerencia durante la visita presencial realizada el pasado 04 de diciembre. En dicha sesión, y con la colaboración de los integrantes del equipo, se acordó este orden de implementación para responder a las necesidades críticas del negocio. Se estableció como prioridad número uno el bloque de Gestión Operativa de Sala y Clientes (Casos 1 al 7), dado que la Gerente enfatizó la necesidad de asegurar los procesos esenciales para el flujo de venta y la atención diaria, permitiendo así controlar la ocupación en tiempo real antes de abordar otras áreas. De esta forma, el desarrollo procederá posteriormente con los módulos de eficiencia interna (Administración del Personal) y finalizará con las funcionalidades de Soporte y Seguridad.

DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	CASOS DE USO
CU Gestión Operativa de Sala y Clientes, engloba los procesos esenciales para el flujo de venta y atención diaria. Permite controlar la ocupación del restaurante en tiempo real, organizar la llegada de comensales y aplicar estrategias comerciales activas.	1	Estado mesas
	2	Reservaciones
	3	Lista de espera
	4	Gestión de promociones
	5	Promociones vigentes
CU Administración y Monitoreo del Personal: Módulos enfocados en la eficiencia interna y recursos humanos. Permiten medir la productividad del equipo (KPIs de meseros) y controlar la asistencia, facilitando la toma de decisiones administrativas.	6	Rendimiento del mesero
	7	Gestión del personal
	8	Seguridad

CU de funcionalidades de soporte técnico y protección del sistema. Se encargan de la autenticación de usuarios y la protección de datos, asegurando que cada rol tenga los permisos adecuados.	9	Inicio Sesión
--	----------	---------------

Especificación de casos de usos

Caso de uso	Estado de mesas
Definición	Permite a la Hostess, Mesero y Jefe de Piso visualizar en tiempo real el estado operativo de las mesas, consultar tiempos de servicio, asignar mesero, modificar estado y registrar retrasos cuando aplique.
Prioridad	1
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Hostess	Responsable de verificar la disponibilidad de las mesas antes de asignar clientes.
Mesero	Consulta sus mesas asignadas, tiempo transcurrido y registra razón de retrasos.
Jefe de Piso	Monitorea el flujo general y tiempos de atención.
ESCENARIO	
Nombre:	Registro y estado de las mesas.
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El actor debe haber iniciado sesión. • El sistema debe estar conectado a la base de datos.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El estado de mesa y el tiempo quedan actualizados. • Si hubo retraso, queda registrada la razón.
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla "ESTADO DE MESAS" donde se visualiza: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de mesas con colores según estado. • Leyenda de colores. • Panel lateral con el formulario vacío • Botones: <Guardar cambios>, <Volver al menú> 2. El sistema actualiza en tiempo real el color y cronometro de cada mesa. 3. El actor selecciona una mesa 4. El sistema actualiza el panel lateral según

	<p>el estado de la mesa:</p> <p>4.a Mesa Libre</p> <p>El panel muestra campos vacíos para registrar cliente, personas y mesero.</p> <p>El actor puede asignar la mesa ingresando los datos.</p> <p>4.b Mesa Ocupada</p> <p>El panel muestra datos ya registrados (cliente, personas, mesero, tiempo). El actor puede modificar la información.</p> <p>4.c Mesa en Limpieza</p> <p>El panel muestra estado “En limpieza” y tiempo correspondiente. El actor puede cambiar el estado a “Libre” cuando corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado (Libre / Ocupada / En limpieza / Ocupada esperando mesero) • Cliente • Personas • Mesero asignado • Tiempo en servicio o limpieza <p>5. El actor ingresa o modifica los datos según corresponda.</p> <p>6. El actor oprime <GUARDAR CAMBIOS> para asignar la mesa.</p> <p>7. El sistema valida los datos ingresados y verifica capacidad total de la mesa.</p> <p>8. El sistema guarda los cambios correctamente y actualiza el mapa en tiempo real y empieza el contador automáticamente para ver tiempo de servicio.</p>
<p>Excepciones: Escenarios Alternos</p>	<p>1.1 Error de conexión: Si no carga el mapa, muestra alerta "Verifique su conexión".</p> <p>3.1 Datos no encontrados: Muestra "Detalles no disponibles" si falla la consulta de la mesa.</p> <p>7.1 Tiempo de servicio excedido (>10 min): Cuando la mesa está Ocupada y supera el límite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se abre el formulario de “Registrar

razón del retraso”.

- El actor selecciona una razón obligatoria y puede agregar comentario.
- Oprime <**Guardar razón**>.
- El sistema registra la razón y continúa al paso 8.

7.2 Campos incompletos: El sistema muestra “Complete los campos requeridos” y regresa al paso 5.

7.3 Capacidad excedida: El sistema muestra - El número de personas excede la capacidad de la mesa seleccionada, y regresa al paso 5.

Botón <**REGRESAR AL MENU**>

El actor oprime <REGRESAR AL MENÚ> y el sistema regresa al menú principal del actor.

Caso de uso	Reservaciones
Definición	Permite registrar reservaciones futuras verificando disponibilidad, así como modificarlas o cancelarlas.
Prioridad	2
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Hostess	Recibe llamadas y registra las citas en la agenda diaria.
Gerente	Puede modificar datos sensibles o cancelar reservaciones complejas
Jefe de Piso	Gestiona la acomodación de las reservaciones del día.
ESCENARIO	
Nombre:	Registro de nueva reservación
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema debe estar iniciado. • El actor ha seleccionado la opción "Reservaciones" en su menú.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • La reservación queda registrada, modificada o cancelada correctamente. • La lista de reservaciones se actualiza en tiempo real. • La reservación cancelada simplemente se borra de la lista.
Operaciones:	<p>1. El sistema muestra la pantalla RESERVACIONES, donde se visualizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de reservaciones de hoy • Número de reservaciones próximas en 1 hora • La próxima reservación más cercana. • El formulario vacío para registrar y actualizar. • Botones: <Guardar reservación> <Limpiar> (para limpiar los campos del formulario), <Exportar a PDF>, <REGRESAR AL MENU> • Tabla “Reservaciones por horario” con columnas: Hora Nombre Personas Mesa

	<p>Fecha Estado Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo “Buscar por nombre” para consultar las reservaciones. <p>2. El actor ingresa los datos para registrar la reservación: nombre, teléfono, fecha, hora, personas, mesa (opcional), estado y comentarios.</p> <p>3. Oprime <Guardar reservación></p> <p>4. El sistema valida los campos obligatorios.</p> <p>5. El sistema verifica disponibilidad de hora y mesa.</p> <p>6. El sistema registra la reservación</p> <p>7. El sistema agrega la reservación a la tabla con los datos capturados y los botones <Editar> y <Cancelar>.</p>
<p>Excepciones: Escenarios Alternos</p>	<p>4.1 Campos obligatorios vacíos - El sistema muestra: “Complete los campos obligatorios” y regresa al paso 2.</p> <p>4.2 Fecha no válida (fecha pasada) - Si la hostess o el actor selecciona una fecha anterior a la fecha actual para la reservación, el sistema muestra el mensaje: “No se pueden registrar reservaciones con fecha anterior al día actual” y regresa al paso 2.</p> <p>5.1 Horario o mesa ocupada - El sistema muestra: El horario seleccionado ya está ocupado o la mesa seleccionada no está disponible en ese horario. Regresa al paso 2.</p> <p>Botón <EDITAR> El actor oprime <Editar>, el sistema carga los datos en el formulario para su modificación.</p> <p>Botón <CANCELAR> Al oprimir <Cancelar>, el sistema solicita confirmación. Si el actor confirma, ELIMINA la reservación de la lista.</p>

	<p>Campo <BUSCAR POR NOMBRE></p> <p>El actor escribe un nombre y el sistema filtra la tabla. Si no hay coincidencias, muestra: “No se encontraron reservaciones”.</p> <p>Botón <EXPORTAR A PDF></p> <p>El actor oprime el botón y el sistema genera un pdf con toda la agenda del día, mostrando un mensaje de confirmación: “Reporte generado correctamente”)</p> <p>Botón <REGRESAR AL MENU></p> <p>El actor oprime <REGRESAR AL MENÚ> y el sistema regresa al menú principal del actor.</p>
Caso de uso	Lista de espera
Definición	Controla el orden de llegada de los clientes cuando no hay mesas disponibles, registrándolos para asignarles lugar conforme se liberen.
Prioridad	3
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Hostess	Responsable de gestionar la cola de clientes en la entrada.
ESCENARIO	
Nombre:	Registro de cliente en espera
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • La hostess está logueada. • La Hostess selecciona la opción de “Lista de Espera” en su menú.
Iniciado por:	Hostess
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El cliente se agrega a la lista. • Se inicia su contador de tiempo de espera. • La lista se actualiza en tiempo real.
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla “Lista de Espera”, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario para ingresar nombre y personas. • Botones <Añadir a la lista> y

	<p><Limpiar>, <Regresar al menú>, <ELIMINAR>.</p> <p>2. La hostess ingresa el nombre y el número de personas.</p> <p>3. La hostess oprime <Añadir a la lista></p> <p>4. El sistema valida los campos ingresados.</p> <p>5. El sistema registra al cliente en la lista e inicia su contador de espera.</p> <p>6. Al recibir la notificación de que una mesa está disponible, la hostess selecciona un cliente de la lista de espera y oprime <Asignar mesa>.</p> <p>7. El sistema redirige a “Estado de Mesas” para completar la asignación.</p>
Excepciones: Escenarios Alternos	<p>4.1 Datos faltantes: Si no pone nombre o número de personas, el sistema muestra – “Complete los campos requeridos” y regresa al paso 2.</p> <p>6.1 Notificación de mesa disponible - Cuando una mesa cambia a estado “Disponible” desde Estado de Mesas: El sistema muestra una notificación visual en la pantalla Lista de Espera indicando: “MESA -número de mesa- DISPONIBLE!!!” Y se puede continuar al paso 7.</p> <p>BOTON <ELIMINAR>: Si el cliente se retira, el actor usa el botón “Eliminar” para sacarlo de la lista, DONDE SE ENVIARÁ UN MENSAJE DE CONFIRMACION “¿Eliminar a _____ de la lista de espera?”</p> <p>Botón <REGRESAR AL MENU> El actor oprime <REGRESAR AL MENÚ> y el sistema regresa al menú principal del actor.</p>

Caso de uso	Gestión de promociones
Definición	Permite crear, editar y desactivar las estrategias comerciales (promociones), estableciendo vigencia y días de aplicación.
Prioridad	4
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Gerente	Único con permisos administrativos para configurar campañas comerciales.
ESCENARIO	
Nombre:	Alta de nueva promoción
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> El actor debe de haber iniciado sesión. El actor ha seleccionado la opción “Promociones” en su menú.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> La promoción queda guardada en la base de datos. Las reglas de vigencia quedan activas para su validación. La promoción se hace visible para los meseros, hostess y jefe de piso.
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> El sistema muestra la pantalla GESTION DE PROMOCIONES que muestra una tabla con: <ul style="list-style-type: none"> Nombre Descripción Días aplicables Ocasión Vigencia (Inicio – Fin) Estatus (Activa / Inactiva) Botones: <+NUEVA PROMOCION>, <EDITAR>, <VOLVER AL MENU>, <CANCELAR>. El actor selecciona <Nueva promoción> o <Editar>. El sistema muestra el formulario con los

	<p>mismos campos que en la tabla.</p> <p>4. El actor captura o modifica la información.</p> <p>5. El actor presiona <Guardar>.</p> <p>6. El sistema valida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos obligatorios (Nombre, Descripción, Días, Vigencia) • Fecha fin \geq Fecha inicio • Al menos un día seleccionado. <p>7. El sistema guarda los cambios y regresa a la tabla de promociones actualizada.</p>
<p>Excepciones: Escenarios Alternos</p>	<p>6.1 Fechas inválidas - El sistema muestra: La fecha de finalización no puede ser antes de la fecha de inicio y regresa al paso 4.</p> <p>6.2 Campos obligatorios vacíos - El sistema muestra: “Complete los campos obligatorios” y regresa al paso 4.</p> <p>6.3 Días no seleccionados: El sistema muestra – “Seleccione al menos un día aplicable” y regresa al paso 4.</p> <p>Botón <CANCELAR> El actor oprime <CANCELAR> y el sistema descarta cambios.</p> <p>Botón <REGRESAR AL MENU> El actor oprime <REGRESAR AL MENÚ> y el sistema regresa al menú principal del actor.</p>

Caso de uso	Promociones vigentes
Definición	Permite que Meseros, Hostess y Jefes de Piso consulten las promociones activas del día para comunicarlas a los clientes.
Prioridad	5
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Mesero	Personal operativo que necesita conocer las ofertas válidas del día.
Hostess	Personal operativo que necesita conocer las ofertas válidas del día.
Jefe de piso	Supervisa las promociones vigentes durante el turno.
ESCENARIO	
Nombre:	Consulta de promociones vigentes
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El actor debe de haber iniciado sesión. • El actor debe seleccionar la opción “PROMOCIONES VIGENTES” en su menú.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El actor obtiene la información detallada para ofrecer al cliente.
Operaciones:	<p>1. El sistema muestra la pantalla PROMOCIONES VIGENTES que muestra una tabla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Descripción • Días aplicables • Ocasión • Vigencia • Estatus <p>2. El sistema filtra automáticamente las promociones cuyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus = Activa • Fecha actual ∈ Vigencia • Día de la semana ∈ Días aplicables <p>3. El actor revisa la información y comunica las promociones al cliente.</p>
Excepciones: Escenarios Alternos	2.1 Sin promociones: El sistema muestra mensaje "No hay promociones"

disponibles para este turno" si el catálogo está vacío o caducado.

Botón <**REGRESAR AL MENU**>

El actor oprime <**REGRESAR AL MENÚ**> y el sistema regresa al menú principal del actor.

Caso de uso	Rendimiento del mesero
Definición	Permite al mesero consultar sus indicadores personales de desempeño (KPI's), incluyendo cumplimiento por categoría, promociones aplicadas, retrasos, mesas atendidas, posición en el ranking y tendencia semanal.
Prioridad	6
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Mesero	Usuario que consulta su propio desempeño para conocer su avance y mejorar su productividad.
ESCENARIO	
Nombre:	Consulta de KPI's personales
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El mesero debe tener sesión activa. • El actor debe seleccionar la opción “Mi Rendimiento” en su menú. • Deben existir datos registrados durante el turno o periodos anteriores (KPI'S, promociones, retrasos, mesas atendidas).
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Se muestran KPIs, ranking y gráficas actualizadas. • El mesero obtiene información útil para evaluar su desempeño.
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla Mi Rendimiento con un mensaje de bienvenida, donde se visualiza un resumen: <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento general (%) • Mejor mesero del día • Posición actual en ranking • Tendencia semanal (%) • Botones: <VOLVER> <EXPORTAR A PDF> 2. El sistema despliega el tablero (“dashboard”) con los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de KPIs principales (Rendimiento general, Mejor mesero, Ranking, Tendencia semanal)

	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla con desglose de KPIs por categoría • Gráfica de cumplimiento por categoría • Gráfica de tendencia de desempeño por día <p>3. El actor revisa su rendimiento, compara su avance con el mejor mesero del día y analiza su tendencia semanal.</p>
Excepciones: Escenarios Alternos	<p>2.1 Sin datos: Si es inicio de turno, el sistema muestra todos los indicadores en 0, la tabla vacía y gráficas sin datos. Continúa en el paso 3.</p> <p>2.2 Error al cargar datos: Muestra "No se pudo cargar la información de rendimiento. Intente nuevamente", si falla la base de datos.</p> <p>Botón <EXPORTAR A PDF> El actor oprime <EXPORTAR A PDF> y el sistema genera un archivo pdf con todos los datos incluyendo tablas y gráfica, mostrando un mensaje de confirmación: "Reporte generado correctamente" y permite descargar el archivo</p> <p>Botón <VOLVER> El actor oprime <VOLVER> y el sistema regresa al menú principal del actor.</p>

Caso de uso	Gestión del personal
Definición	Permite asignar turnos y horarios basándose en el desempeño (KPI's) y registrar incidencias del personal.
Prioridad	7
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Gerente	Asigna horarios y evalúa desempeño general.
Jefe de Piso	Apoya en asignación de turnos y registra observaciones diarias.
ESCENARIO	
Nombre:	Asignación de horarios y evaluación de desempeño.
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> El gerente o jefe de piso debe tener sesión activa. El actor debe seleccionar la opción de “Personal” en su menú.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> El turno y horario quedan actualizados para el mesero. La tabla de rendimiento se actualiza reflejando el cambio.
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> El sistema muestra la pantalla "Rendimiento del personal", incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Mesas atendidas hoy Tiempo promedio por mesa Número de promociones aplicadas Mejor mesero del turno Tabla con KPI's por cada empleado: <ul style="list-style-type: none"> Mesero Turno (select) Horario (select) Mesas Promedio Promoción Cumplimiento (%) Rápida Retrasos Observación Ranking

	<ul style="list-style-type: none"> • Botones: <Agregar observación>, <Registrar promoción aplicada>, <Volver al menú>, <Ver acciones> <p>2. El actor revisa los KPI's del personal para analizar desempeño.</p> <p>3. El actor modifica el turno u horario, usando las listas desplegables para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turno (Matutino/Vespertino /Nocturno) • Horario (selector de rango de horas) <p>4. El sistema valida que el turno u horario no cause conflicto con los demás empleados.</p> <p>5. El sistema actualiza la tabla automáticamente mostrando el nuevo turno/horario.</p>
<p>Excepciones: Escenarios Alternos</p>	<p>4.1 Conflicto de turno - Si el horario se empalma o deja áreas solas, el sistema emite una advertencia: Conflicto de horario. Verifique disponibilidad antes de guardar y regresa al paso 3.</p> <p>Botón <AGREGAR OBSERVACION> Si el actor oprime <Agregar observación>, le permitirá capturar la observación y validar que si este lleno el cuadro de texto.</p> <p>Botón <REGISTRAR NUEVA PROMOCION> El actor oprime <Registrar promoción aplicada> y le permitirá capturar la promoción y validar que si este lleno el cuadro de texto.</p> <p>Botón <VER DETALLES> El actor oprime <Ver detalles> y el sistema muestra el modal con toda la información del mesero más detallada, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KPI's • Cumplimiento • Promociones aplicadas • Observaciones • Retrasos • Ranking

Botón <**VOLVER AL MENU**>

El actor oprime <**VOLVER AL MENU**> y el sistema regresa al menú principal del actor.

Caso de uso	Seguridad
Definición	Administra el acceso al sistema mediante la gestión de usuarios (crear, editar, desactivar) y roles.
Prioridad	8
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Gerente	Administrador total del sistema.
Jefe de Piso	Administrador limitado (solo modificación a cuentas de mesero y hostess).
ESCENARIO	
Nombre:	Registro de usuarios
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El actor debe haber iniciado sesión. • El actor debe seleccionar la opción “USUARIOS” en su menú. • Debe tener permisos suficientes según su rol.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario queda creado, editado o desactivado según corresponda.
Operaciones:	<p>1. El actor accede a “Gestión de Usuarios”, donde el sistema muestra una tabla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Nombre • Rol • Estado (Activo/Inactivo) • Turno • Último acceso • Acciones • Botones: <Registrar usuario>, <Editar>, <Desactivar>, <CANCELAR>, <Volver al menú>. <p>2. El actor oprime <Registrar Usuario>.</p> <p>3. El sistema despliega el formulario “Registrar nuevo usuario”, con campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Nombre completo • Correo • Ro • Estado (Activo / Inactivo) • Turno

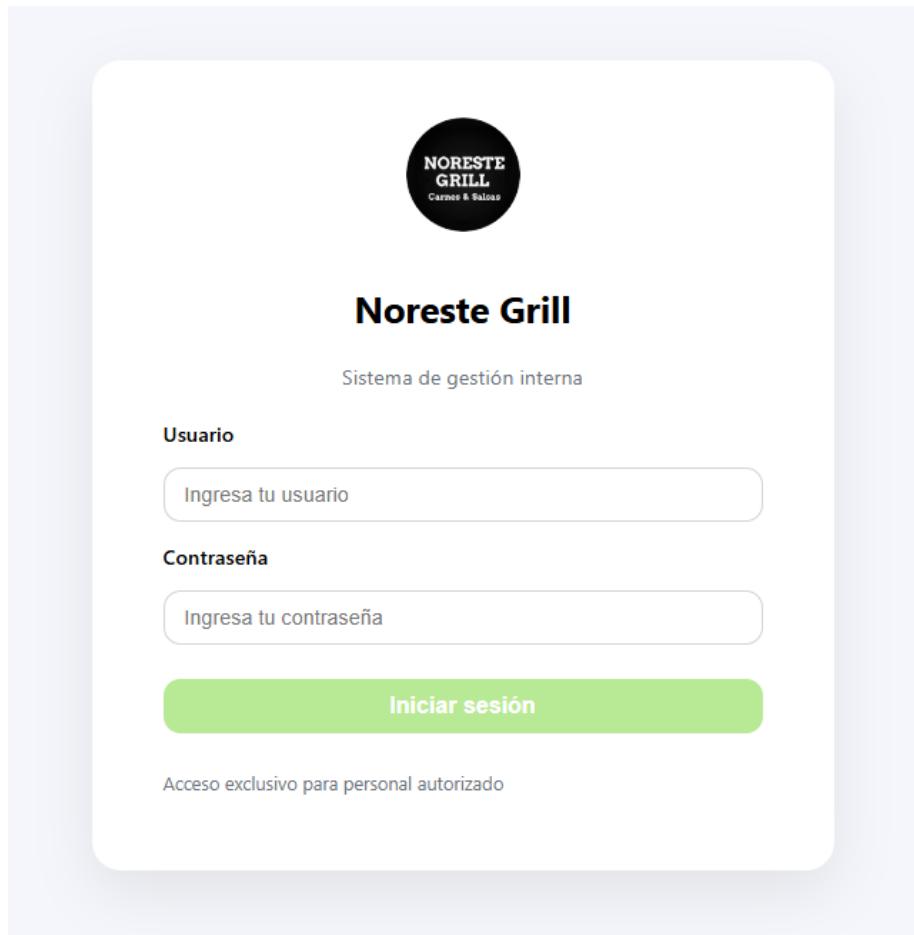
	<p>4. El actor captura la información requerida.</p> <p>5. El actor oprime <Guardar></p> <p>6. El sistema valida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los campos obligatorios estén completos. • Que el nombre de usuario no exista ya. • Que el rol asignado corresponda a reglas del sistema. <p>7. El sistema registra al nuevo usuario y lo agrega a la tabla automáticamente.</p>
<p>Excepciones: Escenarios Alternos</p>	<p>5.1 Campos incompletos - Si el actor omite campos obligatorios: El sistema muestra: “Complete los campos requeridos.” Regresa al paso 4.</p> <p>6.1 Usuario Duplicado – El sistema muestra: “El nombre de usuario ya existe.” y regresa al paso 4.</p> <p>6.2 Permiso denegado – Si jefe de piso intenta editar a un Gerente, deberá denegarse.</p> <p>Botón <Editar> El actor oprime el botón <EDITAR> en la tabla y muestra el mismo formulario de registro de usuario para capturar la información.</p> <p>Botón <DESACTIVAR> El actor oprime el botón <Desactivar> y el estatus del usuario cambia a inactivo, y este ya no puede iniciar sesión.</p> <p>Botón <Volver al menú> El actor oprime el botón <Volver al menú> y el sistema regresa al menú principal del actor.</p>

Caso de uso	Inicio Sesión
Definición	Permite autenticar a los usuarios mediante credenciales válidas y cargar el menú correspondiente según su rol en el sistema (Gerente, Jefe de Piso, Mesero, Hostess).
Prioridad	9
ACTORES	
NOMBRE	Definición
Todos los Actores	Empleados que tienen una cuenta registrada (Gerente, Jefe de Piso, Mesero, Hostess).
ESCENARIO	
Nombre:	Autenticación de usuario
Precondiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema debe estar en ejecución y conectado a la base de datos. • El usuario debe contar con una cuenta activa.
Iniciado por:	Sistema
Finalizado por:	Sistema
Post-condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario accede al menú o panel correspondiente a su rol. • Se actualiza la información de "último acceso" (solo para Gerente).
Operaciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla Inicio de Sesión con los campos Usuario y Contraseña. 2. El usuario ingresa sus credenciales. 3. El usuario oprime el botón <INICIAR SESIÓN> 4. El sistema valida en la base de datos que el usuario exista (que este activo y registrado), que la contraseña coincida y que estén completos los campos. 5. El sistema identifica el rol del usuario (Ej. Hostess, Mesero, Gerente, Jefe de Piso). 6. El sistema carga la interfaz correspondiente al rol: <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostess → Estado de Mesas • Mesero → Mi Rendimiento • Gerente → Personal <ol style="list-style-type: none"> 7. El usuario puede continuar usando el sistema.

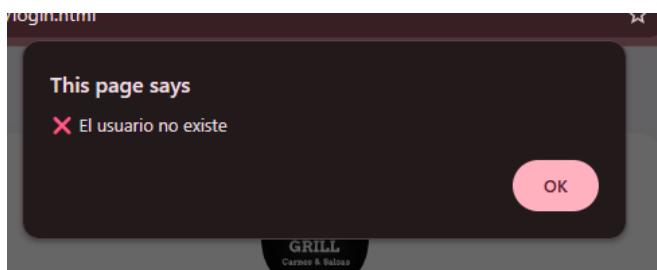
Excepciones: Escenarios Alternos	<p>4.1 Usuario no encontrado: El sistema despliega una alerta indicando 'El usuario no existe' y regresa al paso 2.</p> <p>4.2 Usuario inactivo: Si la cuenta está desactivada, el sistema muestra: "Esta cuenta está desactivada. Contacte al administrador" y regresa al paso 2.</p> <p>4.3 Contraseña errónea: El sistema despliega una alerta indicando 'Contraseña incorrecta' y regresa al paso 2.</p> <p>4.4 Campos incompletos - El sistema muestra: "EL USUARIO/CONTRASEÑA DEBE DE TENER AL MENOS 3 CARACTERES" y regresa al paso 2.</p> <p>6.1 BOTON DE <CERRAR SESION>: Si el actor desea salir del sistema (en su respectivo menú), puede oprimir el botón <CERRAR SESION> y se regresa al paso 1.</p>
---	---

Prototipo de interfaz de los CU detallados

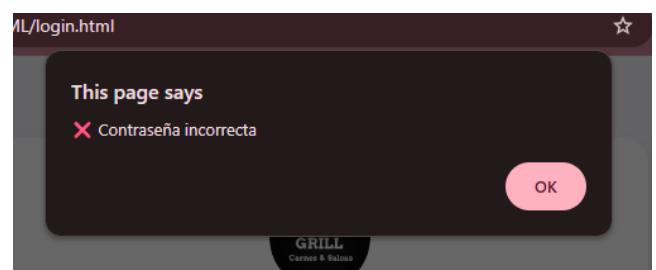
Inicio de sesión



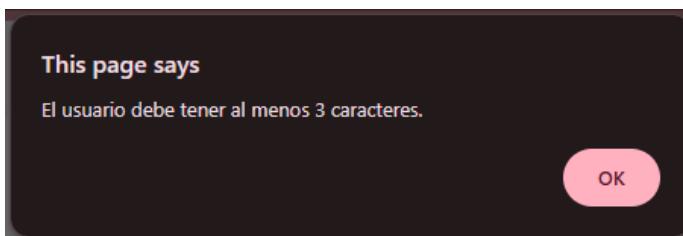
> Si no existe el usuario (4.1):



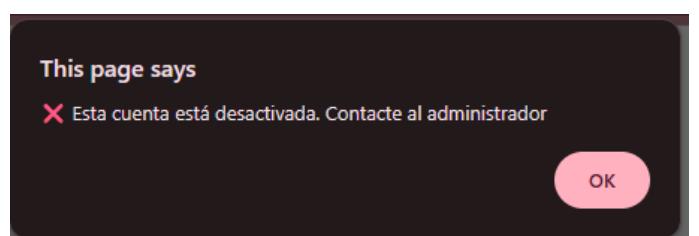
> Si está mal la contraseña (4.3):



> Campos incompletos (4.4):



> Usuario inactivo (4.2):



Panel inicial después de inicio de sesión de cada actor con sus respectivas actividades, resumen de cada función y botón de <Cerrar sesión>

> Hostess

The screenshot shows the 'Panel del Hostess' (Hostess Panel) for 'Noreste Grill'. At the top, there's a search bar labeled 'Buscar reservación o cliente...'. On the right, a bell icon indicates 'Hostess' and 'Turno matutino'. The main area displays four key metrics: 'Clientes en espera' (6), 'Mesas ocupadas' (14 En servicio), 'Tiempo promedio' (42 min), and 'Promociones vigentes' (3). Below these are sections for 'Reservas recientes' (Recent Reservations) and 'Lista de espera' (Waiting List). A red oval highlights the 'Cerrar sesión' (Logout) button at the bottom left.

> Mesero

The screenshot shows the 'Panel del Mesero' (Mesero Panel) for 'Noreste Grill'. It features a search bar and a 'Mesero' badge indicating the assigned shift. Key metrics include 'Mesas atendidas' (8), 'Promedio de servicio' (37 min), 'Ranking' (#3), and 'Retrasos registrados' (1). The 'Estado de mesas' (Table Status) section lists tables: 'Mesa 4 — Ocupada' (Time: 22 min), 'Mesa 6 — En limpieza' (Time: 3 min), and 'Mesa 9 — Ocupada' (Time: 55 min, ALERTA). A red oval highlights the 'Cerrar sesión' (Logout) button at the bottom left.

> Gerente

Noreste Grill

Panel del Gerente **G** Gerente Administración

Seguridad (Gestión de Usuarios)

Reservaciones

Gestión de promociones

Gestión del Personal

Usuarios activos **18** Meseros, hostess y jefes

Reservaciones hoy **12** Incluye eventos especiales

Promociones activas **3** Aprobadas por gerencia

Rendimiento promedio **87%** Basado en tiempos y ventas

Actividad del día

Último usuario registrado Hostess — hace 5 min

Última promoción editada "2x1 bebidas" — hace 30 min

Última reserva añadida Familia Gómez — 14:00 hrs

Resumen general en tiempo real

Accesos rápidos

Gestionar usuarios

Administrar promociones

Ver KPIs del personal

Cerrar sesión

> Jefe de piso

Noreste Grill

Panel del Jefe de Piso **JP** Jefe de Piso Supervisión

Estado de Mesas

Reservaciones

Promociones vigentes

Gestión del Personal

Seguridad (Gestión de Usuarios)

Mesas en servicio **18** Incluye booths

Retrasos hoy **4** Mesas fuera de tiempo

Meseros en turno **7** Incluye staff de apoyo

Cumplimiento tiempos **89%** Protocolo de atención

Supervisión del día

Último retraso registrado Mesa 42 — mesero Luis — hace 6 min

Mesa liberada recientemente Mesa 24 — lista para asignar

Promoción más aplicada "2x1 en bebidas" — 9 usos hoy

Mesero destacado Ana — 96% cumplimiento tiempos

Accesos rápidos

Ver estado de mesas

Revisar rendimiento de personal

Consultar promociones

Modificar usuarios

Revisar reservaciones

Cerrar sesión

Estado de mesas

> Incluye actualización de tiempo real en cada mesa después de asignarla.

Estado de mesas
Control visual de ocupación, tiempos y meseros

Volver al menú

Mapa de mesas

Selecciona una mesa o booth para ver, asignar cliente, mesero y controlar tiempos.

10	20	30	40	50	60 00:03	70	80	90
11								
12	21	31	41	51	61	71	81	91
13								
14	22	32	42	52	62	72	82	92
15								
25	35	45	55	65	75	85	ENTRY	

Detalle de mesa / booth

Mesa/booth 60 seleccionado.

Estado Ocupada

Cliente Hannah

Personas 3

Mesero asignado Daniel Si no hay mesero asignado, la mesa/booth aparecerá como "en espera de ser atendida".

Tiempo en servicio / limpieza: 00:03

Guardar cambios

Leyenda:

- Libre (Green dot)
- Ocupada (esperando mesero) (Orange dot)
- Ocupada (mesero asignado) (Red dot)
- En limpieza (Yellow dot)

> Si supera 10 minutos sin ser atendida o en limpieza, se deberá registrar la [razón de retraso \(7.1\)](#)

Estado de mesas
Control visual de ocupación, tiempos y meseros

Volver al menú

Mapa de mesas

Selecciona una mesa o booth para ver, asignar cliente, mesero y controlar tiempos.

10	20	30	40 22:14	50	60	70	80	90
11								
12	21	31	41	51	61	71	81	91
13								
14	22	32	42	52	62	72	82	92
15								
25	35	45	55	65	75	85	ENTRY	

Detalle de mesa / booth

Mesa/booth 70 seleccionado.

Estado Libre

Cliente Nombre del cliente

Personas Número de personas

Mesero asignado Nombre del mesero Si no hay mesero asignado, la mesa/booth aparecerá como "en espera de ser atendida".

Tiempo en servicio / limpieza:

Guardar cambios

Leyenda:

- Libre (Green dot)
- Ocupada (esperando mesero) (Orange dot)
- Ocupada (mesero asignado) (Red dot)
- En limpieza (Yellow dot)

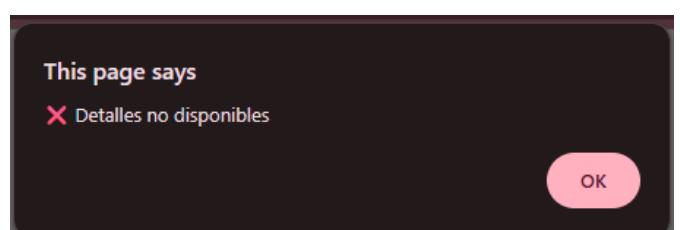
Registrar razón del retraso

Razón del retraso * Selecciona una razón... Comentario optional Detalle adicional (opcional)... Guardar razón

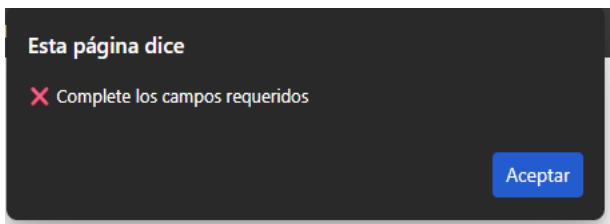
> 1.1 Error de conexión



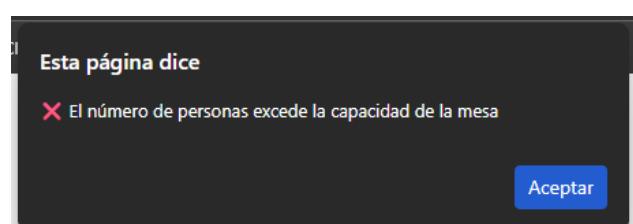
> 3.1 Datos no encontrados:



> 7.2 Complete los campos requeridos



> 7.3 El número de personas excede la capacidad de la mesa

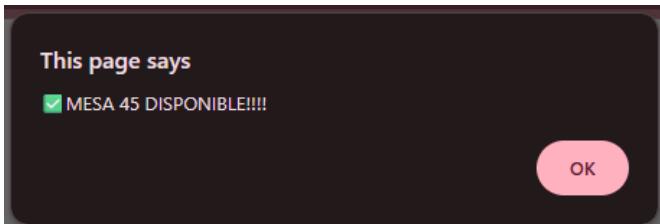


Listado de espera

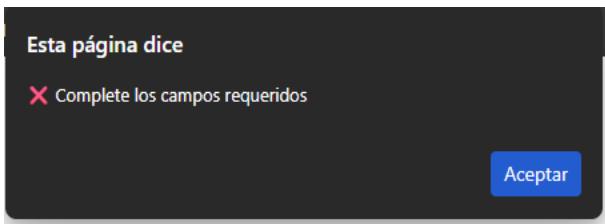
> Botón <**ASIGNAR MESA**> te transfiere a estado de mesas para asignar mesa al cliente con la misma información.

The screenshot shows the 'Lista de espera' (Waiting List) page. At the top, there's a header with a 'Regresar al menú Hostess' button. Below it is a form for 'Registrar cliente en espera' (Register client in waiting list) with fields for 'Nombre *' and 'Personas *'. There are also 'Añadir a la lista' and 'Limpiar' buttons. A table below lists 'Clientes en espera' (Clients in waiting list) with columns for 'Nombre', 'Personas', 'Tiempo esperando' (Waiting time), and 'Acciones' (Actions). The 'Tiempo esperando' column for the first entry 'Claris' has a value of '0 min 04 s'. The 'Acciones' column for the same row has two buttons: 'Asignar mesa' and 'Eliminar', both of which are circled in red.

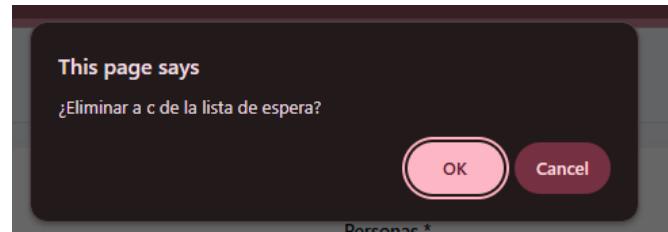
> 6.1 Notificación de mesa disponible



>4.1 Complete los campos requeridos



>Botón <ELIMINAR> y elimina de la lista



Reservaciones

Reservaciones
Registrar, consultar, actualizar y cancelar

Reservaciones de hoy
0 Registradas 0 Próximas en 1 hora

Próxima reserva
Sin próximas

Registrar / Actualizar reserva

Todos los campos con * son obligatorios.

Nombre *
Fecha *
Personas *
Estado *

Teléfono *
Hora *
Mesa (opcional)

Comentarios

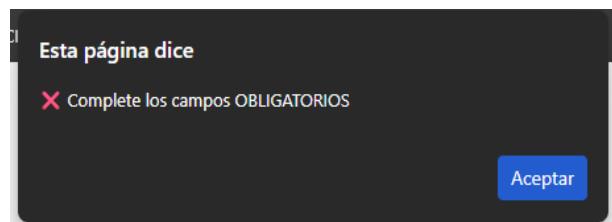
Guardar reserva Limpiar

Exportar agenda Exportar a PDF

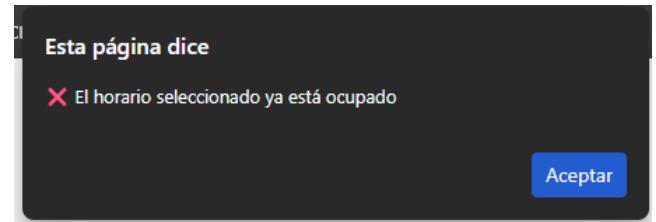
Reservaciones por horario

Hora	Nombre	Personas	Mesa	Fecha	Estado	Acciones
14:00	Clarisse	4	60	2025-12-19	Confirmada	Editar Cancelar

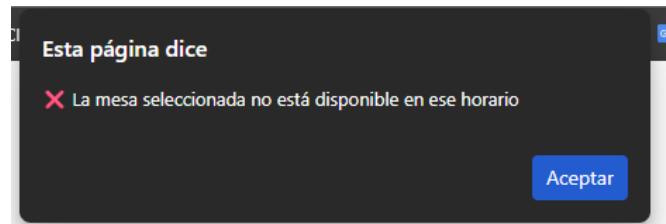
>4.1 Complete los campos OBLIGATORIOS.
ocupado.



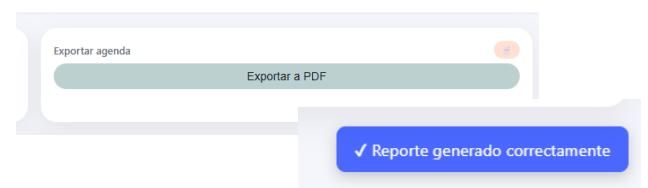
>5.1 El horario seleccionado ya está ocupado



>5.1 La mesa seleccionada no está disponible.



>Botón <EXPORTAR A PDF> con
mensaje de confirmación



> Botón <EDITAR> Y <CANCELAR>

Reservas por horario						Buscar por nombre...
Hora	Nombre	Personas	Mesa	Fecha	Estado	Acciones
14:14	E	4	-	2025-12-17	Pendiente	Editar Cancelar

> Campo <BUSCAR POR NOMBRE>

con mensaje si no hay reservaciones con ese nombre.

Reservas por horario						Buscar por nombre...
Hora	Nombre	Personas	Mesa	Fecha	Estado	Acciones
No se encontraron reservaciones						

Gestión de promociones (PARA GERENTE UNICAMENTE)

> BOTONES: <EDITAR>, <NUEVA PROMOCION>, <VOLVER AL MENU>

Gestión de promociones							Volver al menú
Listado de promociones							+ Nueva promoción
Nombre	Descripción	Días	Ocasión	Vigencia	Estatus	Acciones	
2x1 en bebidas	Aplica en bebidas seleccionadas.	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves	—	2025-01-01 --> 2025-01-31	Activa	Editar	
20% comidas familiares	Para grupos de 4 a 8 personas.	Viernes, Sábado	Fin de semana	2025-01-10 --> 2025-02-10	Activa	Editar	

> Botón <Nueva promoción> y <EDITAR> con el mismo formulario incluyendo botón <CANCELAR> para descartar cambios

Nueva promoción

Nombre *

Descripción

Días aplicables

Lunes Martes
 Miércoles Jueves
 Viernes Sábado
 Domingo

Ocasión especial (opcional)

Vigencia
 mm/dd/yyyy mm/dd/yyyy

Condiciones especiales

Estatus

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Editar promoción

Nombre *
2x1 en bebidas

Descripción
Aplica en bebidas seleccionadas.

Días aplicables

Lunes Martes
 Miércoles Jueves
 Viernes Sábado
 Domingo

Ocasión especial (opcional)

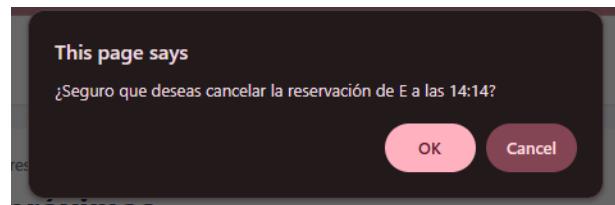
Vigencia
 01/01/2025 01/31/2025

Condiciones especiales
Solo válido en consumo dentro del restaurante.

Estatus

[Guardar](#) [Cancelar](#)

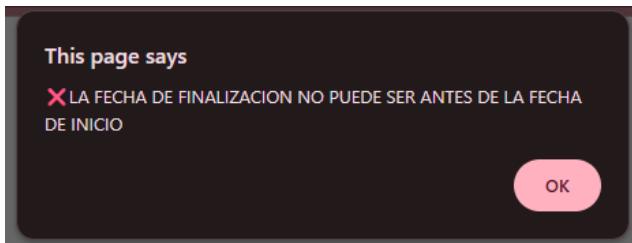
> Mensaje de confirmación para cancelar



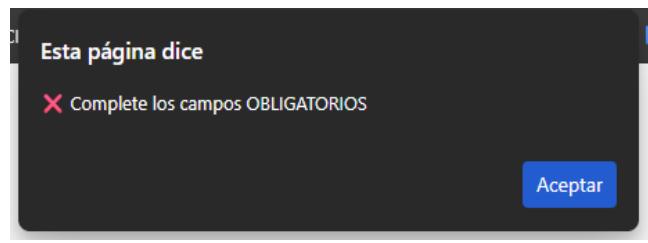
> 4.1 Fecha invalida



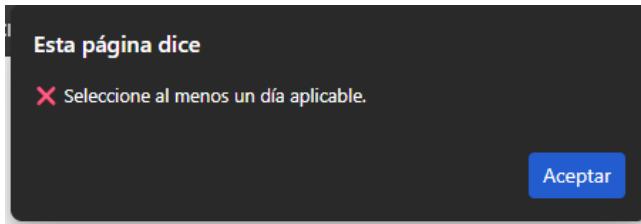
>6.1 Fechas invalidas



> 6.2 Campos obligatorios vacíos



> 6.3 Días no seleccionados



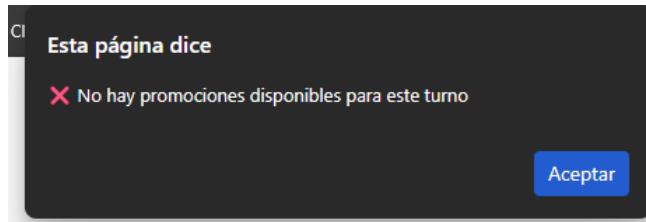
Promociones vigentes (Jefe de piso, mesero y hostess)

Promociones Vigentes

Volver al menú

Nombre	Descripción	Días	Ocasión	Vigencia	Estatus	Acciones
2x1 en bebidas	Aplica en bebidas seleccionadas.	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves	—	2025-01-01 → 2025-01-31	Activa	—
20% comidas familiares	Para grupos de 4 a 8 personas.	Viernes, Sábado	Fin de semana	2025-01-10 → 2025-02-10	Activa	—

>2.1 Sin promociones



Rendimiento del mesero

[← Volver](#) [Exportar PDF](#)

Mi Rendimiento

Bienvenido, Mesero Noreste

82%
Rendimiento General

93%
Mejor mesero hoy

#4
Mi Posición

+6%
Tendencia semanal

Desglose de KPIs

Categoría	Meta	Cumplimiento	Mesas atendidas	Promos aplicadas	Retrasos	Observación
Charros	30%	70%	12	3	1	Puede mejorar
Cantaritos	6% (1 de 15)	55%	15	1	0	Puede mejorar
Postres	18% (2 de 10)	62%	10	2	1	Puede mejorar
VIP	10% (1 de 10)	80%	10	1	0	Buen desempeño

Cumplimiento por categoría

Categoría	Cumplimiento (%)
Charros	70%
Cantaritos	55%
Postres	62%
VIP	80%

Tendencia de desempeño

Día	Tendencia (%)
D1	70
D2	72
D3	74
D4	76
D5	78
D6	80
Hoy	82

>2.1 Sin datos (todo en 0)

[← Volver](#) [Exportar PDF](#)

Mi Rendimiento

Bienvenido, Mesero Noreste

0%
Rendimiento General

0%
Mejor mesero hoy

0
Mi Posición

0%
Tendencia semanal

Desglose de KPIs

Categoría	Meta	Cumplimiento	Mesas atendidas	Promos aplicadas	Retrasos	Observación
Charros	30%	0%	0	0	0	Sin datos
Cantaritos	6%	0%	0	0	0	Sin datos
Postres	18%	0%	0	0	0	Sin datos
VIP	10%	0%	0	0	0	Sin datos

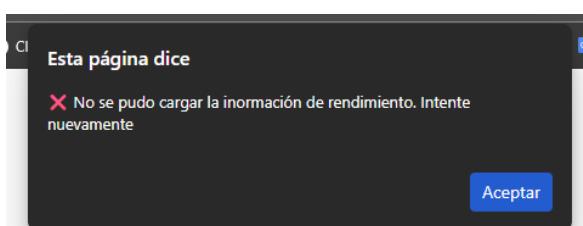
Cumplimiento por categoría

Categoría	Cumplimiento (%)
Charros	0%
Cantaritos	0%
Postres	0%
VIP	0%

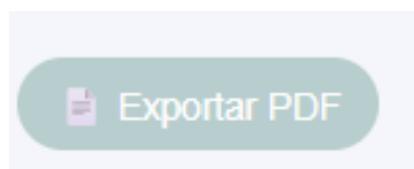
Tendencia de desempeño

Día	Tendencia (%)
D1	0
D2	0
D3	0
D4	0
D5	0
D6	0
Hoy	0

> 2.2 Error al cargar datos



> Botón <EXPORTAR A PDF> con mensaje de confirmación



✓ Reporte generado correctamente

Gestión del personal

Gestión del personal [Volver al menú](#)

Mesas atendidas (hoy)
34
Total entre todos los meseros

Tiempo promedio
12.1 min
Promedio global por mesa

Promociones aplicadas
8
Durante el día

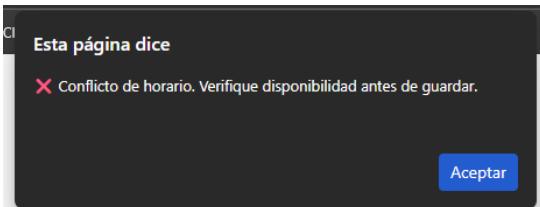
Mejor mesero del turno
Ana López
Según ranking de KPIs

Resumen de rendimiento por mesero

Mesero	Turno	Horario	Mesas	Promedio	Promos	Cumplimiento	Rápida	Retrasos	Observación	Ranking	Acciones
Ana López	Vespertino	4 PM - 10 PM	11	10 min	4	92%	8.3 min	1	Aplicó correctamente las promociones del fin de se...	1	Ver detalles
Luis Martínez	Matutino	8 AM - 3 PM	14	12 min	3	88%	9.1 min	0	Muy buena actitud con mesas familiares.	2	Ver detalles
Carlos Herrera	Nocturno	6 PM - 1 AM	9	15 min	1	75%	10.2 min	2	Sin observaciones	3	Ver detalles

[+ Agregar observación](#) [+ Registrar promoción aplicada](#)

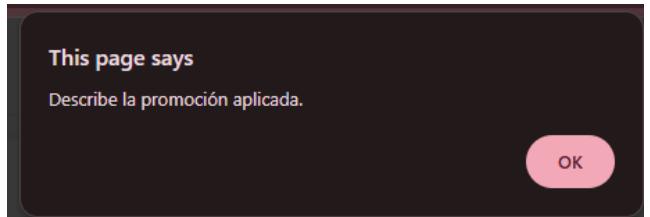
>4.1 Conflicto de turno



> Botón <Registrar promoción aplicada>

> Botón <Agregar observación>

> Validación de cuadro de texto lleno



> Botón <VER DETALLES>

Ana López
Turno Vespertino · 4 PM - 10 PM · Ranking #1

KPI Charros
 Meta: 30% de clientes
 Tu estimado: 36.4%

KPI Cantaritos
 Meta: 6% de clientes
 Promos totales: 4

KPI Postres
 Meta: 18% de mesas
 Mesas atendidas: 11

KPI VIP
 Meta: 10% de mesas
 Tiempo promedio: 10 min

Estás en la posición #1 de 3 meseros según el ranking de KPIs.

Promociones aplicadas

- KPI Charros – 2x1 en frijoles charros
- KPI Postres – pastel gratis en cumpleaños
- KPI VIP – tarjeta NG VIP a cliente frecuente

Observaciones

- Aplicó correctamente las promociones del fin de semana.

Retrasos

- Mesa 24 – retraso por alta carga en cocina.

[Cerrar](#)

Seguridad

> Para gerente con <**REGISTRAR USUARIO**> Y <**DESACTIVAR**>

Seguridad
Gestión de usuarios

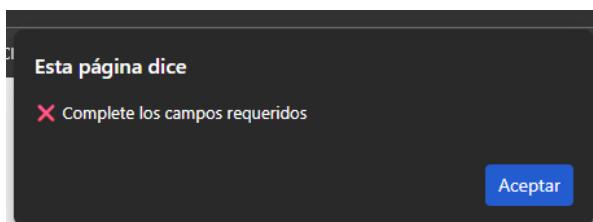
Usuario	Nombre	Rol	Estado	Turno	Último acceso	Acciones
ana.lopez	Ana López	HOSTESS	ACTIVO	Matutino	2025-01-12	Editar Desactivar
jefa.piso	Maria Torres	JEFEPISO	ACTIVO	Vespertino	2025-01-11	Editar Desactivar
gerente	Patricia Gómez	GERENTE	ACTIVO	Administrativo	2025-01-12	Editar Desactivar

> Para jefe de piso con <**EDITAR**> únicamente

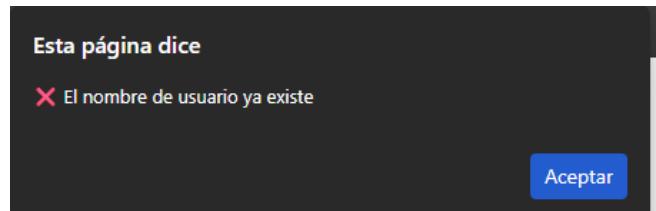
Seguridad
Gestión de usuarios

Usuario	Nombre	Rol	Estado	Turno	Último acceso	Acciones
ana.lopez	Ana López	HOSTESS	ACTIVO	Matutino	2025-01-12	Editar
jefa.piso	Maria Torres	JEFEPISO	ACTIVO	Vespertino	2025-01-11	Editar
gerente	Patricia Gómez	GERENTE	ACTIVO	Administrativo	2025-01-12	Editar

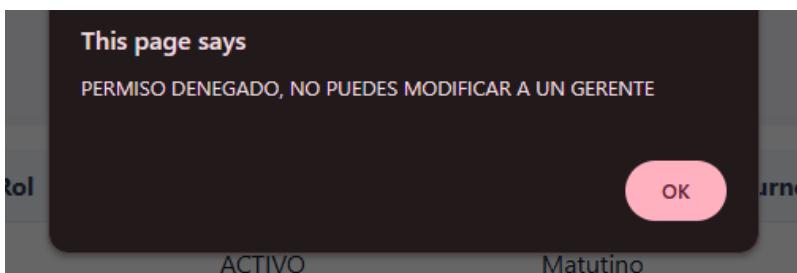
> 5.1 Campos incompletos



> 6.1 Usuario duplicado



> 6.2 Permiso denegado (si eres Jefe de piso)



> Botón <**REGISTRAR USUARIO**> Y <**EDITAR**>

Registrar nuevo usuario

Usuario Nombre completo Correo Rol Estado Turno

Editar usuario

Usuario Nombre completo Correo Rol Estado Turno

>Botón <**DESACTIVAR**>

Usuario	Nombre	Rol	Estado	Turno	Último acceso	Acciones
ana.lopez	Ana López	HOSTESS	INACTIVO	Matutino	2025-01-12	<input type="button" value="Editar"/> <input style="background-color: #ff9999; border: none; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;" type="button" value="Reactivar"/>

Conclusiones

El desarrollo del presente proyecto para el restaurante Noreste Grill ha permitido aplicar de manera práctica los fundamentos de la Ingeniería de Software, demostrando cómo una metodología estructurada como RUP (Rational Unified Process) puede transformar la operación de un negocio real.

A lo largo de las iteraciones, se logró transitar desde la identificación de una problemática operativa caracterizada por el uso de registros manuales, pérdida de información y falta de control en tiempo real hasta la propuesta de una solución tecnológica sólida y validada. El análisis exhaustivo del Modelado del Negocio fue clave para entender no solo "qué" necesitaba el cliente, sino "por qué" lo necesitaba, permitiendo detectar que los puntos críticos no eran la venta de alimentos, sino la gestión de los recursos periféricos: mesas, reservaciones y rendimiento del personal.

La definición formal de Requerimientos (IEEE-830) y el diseño de Casos de Uso permitieron establecer un lenguaje común entre el equipo de desarrollo y la gerencia del restaurante. Esto culminó en el diseño de prototipos de interfaz que no solo cumplen con las necesidades funcionales, sino que respetan las reglas de negocio y las políticas internas de la organización, como la gestión de jerarquías y la evaluación objetiva del personal mediante KPIs.

En conclusión, este proyecto ha cumplido su objetivo general: diseñar un sistema de información que centraliza y automatiza los procesos críticos de Noreste Grill. La documentación generada y los artefactos de diseño (diagramas y prototipos) constituyen una base sólida y libre de ambigüedades, dejando el proyecto listo para su fase de construcción y programación, con la certeza de que el producto final aportará valor real, eficiencia y orden a la organización.

Finalmente, es importante resaltar que la arquitectura planteada en este proyecto posee la escalabilidad necesaria para integrar, en etapas posteriores, los módulos restantes detectados durante el modelado del negocio, como el control automatizado de inventarios y la gestión avanzada de proveedores. De esta manera, la solución no se limita a resolver la problemática inmediata de la gestión de piso y personal, sino que establece una infraestructura digital robusta que podrá crecer a la par de las necesidades comerciales de Noreste Grill, consolidándose como una herramienta estratégica para la toma de decisiones basada en datos reales.

Anexos

Plan de trabajo del equipo de desarrollo

El presente plan de trabajo tiene como propósito organizar y distribuir las actividades que se realizaron durante el desarrollo de la primera, segunda, tercera y cuarta iteración del proyecto de Fundamentos de Ingeniería de Software.

Fase	Disciplina	Actividad a realizar	Quién la realiza	Resultado esperado / entregable
Inicio	Documentación general	Redactar Introducción	Persia	Sección documentada correctamente
Inicio	Marco teórico	Redactar Marco de Trabajo	Persia	Sección documentada correctamente
Inicio	Modelado del Negocio	Realizar entrevista con la gerente para conocer procesos reales	Todo el equipo (Preguntas - Persia Burciaga)	Información real sobre el funcionamiento interno del negocio
Inicio		Observar directamente el flujo de trabajo en áreas clave	Todo el equipo	Identificación de procesos manuales y áreas de mejora
Inicio		Redactar descripción del negocio y procesos	Persia / Galilea	Sección documentada correctamente
Inicio		Elaborar la Tabla de Procesos con actividades y responsables	Christian / Persia	Tabla de procesos integrada en el documento
Inicio		Identificar actores principales para los Casos de Uso	Persia	Actores definidos para diagrama de casos de uso
Inicio		Elaborar Diagrama de Casos de Uso del Negocio	Persia	Diagrama integrado al documento
Inicio	Gestión del Proyecto	Elaborar el Plan de trabajo del equipo	Galilea / Persia	Plan de trabajo documentado
Inicio	Control del proyecto	Redactar minutos de las reuniones y acuerdos establecidos	Galilea	Minutas agregadas en Anexos
Inicio	Herramientas CASE	Describir herramientas CASE empleadas y elaborar la tabla	Christian / Persia	Sección 'Herramientas CASE'
Inicio	Soporte documental	Listar documentos proporcionados por la empresa	Persia / Galilea	Sección 'Documentos proporcionados'
Inicio		Registrar fuentes de información y referencias utilizadas	Persia Burciaga	Sección 'Fuentes de información'
Inicio	Cierre de Iteración 1	Validar y cerrar la primera iteración	Todo el equipo	Primera iteración finalizada correctamente
Inicio	Modelado del Negocio	Elaborar diagramas de actividad según la tabla de procesos	Todo el equipo	Diagrama integrado al documento
Inicio		Elaborar las entidades del negocio	Persia	Tabla integrada al documento
Inicio		Redactar reglas, políticas y condiciones de la organización	Persia / Galilea	Sección integrada al documento
Inicio		Analizar la información y redactar la problemática del negocio	Todo el equipo	Problemática identificada y redactada correctamente
Inicio		Identificar objetivos generales y específicos	Todo el equipo	Objetivos definidos y clasificados como generales y específicos.
Inicio		Redactar los objetivos de la organización	Persia	Objetivos redactados claramente en el documento
Inicio	Requerimientos del negocio	Matriz de requerimientos	Persia / Galilea	Matriz integrada al documento
Inicio	Gestión del Proyecto	Actualizar plan de trabajo del equipo	Persia	Plan de trabajo actualizado
Inicio	Control del proyecto	Agregar minutos de reunión y acuerdos de esta iteración	Galilea	Minutas agregadas en Anexos
Inicio	Herramientas CASE	Actualizar tabla de herramientas CASE	Persia	Sección 'Herramientas CASE' actualizada
Inicio	Control del proyecto	Describir estrategias y recursos usados para obtener información	Persia	Sección 'Estrategias y recursos' agregada
Inicio	Soporte documental	Listar documentos proporcionados por la empresa en esta iteración	Persia / Galilea	Sección 'Documentos proporcionados' actualizado
Inicio	Cierre de Iteración 2	Validar y cerrar la segunda iteración	Todo el equipo	Segunda iteración finalizada correctamente
Inicio	Requerimientos	Definir actores y casos de uso aplicando el estandar IEEE-830	Persia / Galilea	Tablas de actores y casos de uso integrado al documento
Inicio		Diagrama de casos de uso	Persia	Diagrama integrado al documento
Inicio		Priorización de casos de uso	Galilea	Tabla de priorización integrada al documento
Inicio		Especificación de casos de uso	Persia / Galilea	Tablas de especificaciones de cada CU integrado al documento
Inicio	Gestión del Proyecto	Actualizar plan de trabajo del equipo	Persia	Plan de trabajo actualizado
Inicio	Control del proyecto	Agregar minutos de reunión y acuerdos de esta iteración	Galilea	Minutas agregadas en Anexos
Inicio	Herramientas CASE	Actualizar tabla de herramientas CASE	Persia	Sección 'Herramientas CASE' actualizada
Inicio	Control del proyecto	Describir estrategias y recursos usados para obtener información	Persia	Sección 'Estrategias y recursos' actualizada
Inicio	Cierre de Iteración 3	Validar y cerrar la tercera iteración	Todo el equipo	Tercera iteración finalizada correctamente
Inicio	Requerimientos	Prototipo de interfaz de los CU detallados	Persia	Prototipo de cada CU en formato de interfaz integrado al documento
Inicio	Gestión del Proyecto	Actualizar plan de trabajo del equipo	Persia	Plan de trabajo actualizado
Inicio	Conclusiones	Redacción de conclusiones del proyecto	Todo el equipo	Conclusiones redactadas integradas al documento
Inicio	Cierre de Iteración 4	Validar y cerrar la cuarta iteración	Todo el equipo	Cuarta iteración finalizada correctamente

Minuta de las sesiones de trabajo realizadas y seguimiento de avances programada

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	29 Septiembre 2025
Hora:	12 pm
Lugar:	Aula R5, Edificio de Sistemas y Computación, Campus Boilot, Instituto Tecnológico de Saltillo
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none">• Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara• Arredondo Álvarez Galilea Janeth• Burciaga Acevedo Persia Clarisse• Durón Monsiváis Christian Alexander
1. Orden del día	
1. Presentación de los integrantes: Cada uno de los integrantes presentó su propuesta de proyecto y la Ing. Alejandra nos tenía que decir si eran viables o no viables para establecerla como proyecto. 2. Presentación de las propuestas de proyecto: <ul style="list-style-type: none">• Arredondo Álvarez: Tuvo 3 ideas de proyectos las cuales fueron las siguientes: Sistematizar las inscripciones de una escuela primaria en la cual estudió ella, sistematizar actividades de un restaurante y sistematizar las actividades de una cafetería del Tec. Saltillo.• Burciaga Acevedo: Igualmente tuvo 3 ideas, la primera de ellas fue sistematizar el control de urgencias de una veterinaria muy recurrente, además de automatizar el uso de piezas mecánicas en una empresa automotriz en Saltillo.• Durón Monsiváis: La idea que presentó fue la de automatizar un expendio de su familia en Parras.	
2. Desarrollo de la Reunión	
Presentación de las Propuestas de ante la Ing. Alejandra, encargada de ver cuál era más factible de todas estas propuestas. Mencionó que todas estas opciones propuestas eran viables y que teníamos que escoger alguna de esas propuestas por la cual podríamos obtener información más fácilmente.	
3. Acuerdos y Conclusiones	
<i>La reunión se llevó a cabo correctamente, entre los integrantes del equipo se concluyó que la más viable de todas era la de sistematizar ciertas actividades de un restaurante, ya que una de las integrantes el equipo puede obtener información fácilmente. Se observaron y analizaron los puntos a sistematizar con los integrantes el equipo. La reunión concluyó en recabar más información para establecer todo más concretamente.</i>	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	07 Octubre 2025
Hora:	12 pm
Lugar:	Carr. a los González 365, Exhacienda, San José de los Cerritos, 25203 Saltillo, Coahuila.
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Karem Vanessa Treviño Cazares (Gerente) • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisse • Durón Monsiváis Christian Alexander
4. Orden del día	
<p>El equipo realizó una presentación formal ante la empresa, estableciendo el primer contacto con la gerente Vanessa Treviño. Durante una reunión de aproximadamente una hora, la gerente explicó detalladamente cómo se llevan a cabo las distintas actividades dentro de la empresa, describiendo los procesos, responsables y objetivos de cada área.</p> <p>Posteriormente, Burciaga Acevedo aplicó una encuesta diagnóstica con el fin de recopilar información específica sobre los puntos que podrían ser sistematizados. Cada respuesta obtenida fue registrada cuidadosamente para su posterior análisis y evaluación detallada por parte del equipo.</p>	
5. Desarrollo de la Reunión	
<p>La visita tuvo como propósito conocer a fondo la forma en que la empresa ejecuta sus procesos internos, identificar a las personas encargadas de cada actividad y observar los tiempos y métodos de trabajo que predominan en cada área.</p> <p>Durante la reunión, la gerente Vanessa Treviño compartió los aspectos más vulnerables y susceptibles de mejora dentro de las operaciones diarias, resaltando aquellas áreas donde la sistematización sería más beneficiosa para optimizar la eficiencia y reducir errores. El equipo tomó nota de cada punto relevante, con el objetivo de proponer soluciones tecnológicas adecuadas a las necesidades detectadas.</p>	
6. Acuerdos y Conclusiones	
<p><i>La reunión se llevó a cabo correctamente, se estableció entre el gerente y los integrantes del equipo los puntos más importantes a sistematizar en la empresa, se estableció un acuerdo de privacidad y se nos garantizó el brindarnos la información para elaborar este trabajo.</i></p>	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	30 Octubre 2025
Hora:	12 pm
Lugar:	Aula R5, Edificio de Sistemas y Computación, Campus Boilot, Instituto Tecnológico de Saltillo
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisse • Durón Monsiváis Christian Alexander
7. Orden del día	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión general del avance del proyecto (Primera iteración). • Evaluación de posibles cambios o correcciones. • Aprobación para continuar con las siguientes fases del proyecto. • Comentarios y observaciones por parte de la Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara. • Conclusiones finales y cierre de la reunión. 	
8. Desarrollo de la Reunión	
<p>La ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara mandó a llamar al equipo, para mencionarles posibles cambios en el proyecto, al no tener errores, se dio luz verde para continuar con los demás aspectos del mismo.</p>	
9. Acuerdos y Conclusiones	
<p><i>La reunión se llevó a cabo correctamente, la Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara, en conjunto con los integrantes del equipo se concluyó que el proyecto es correcto en todos los ámbitos y que podemos continuar con lo siguiente del mismo. Mencionó que todo estaba muy bien estructurado y que no hacía falta cambiar nada.</i></p>	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	07 noviembre 2025
Hora:	11 am
Lugar:	Carr. a los González 365, Exhacienda, San José de los Cerritos, 25203 Saltillo, Coahuila.
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Karem Vanessa Treviño Cazares (Gerente) • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisé • Durón Monsiváis Christian Alexander
10. Orden del día	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión, análisis y explicación de las políticas, reglas y condiciones internas de la empresa. • Explicación de documentos oficiales por parte de la gerente. • Revisión de contratos, reglamentos y políticas internas. • Orientación sobre la aplicación de dichas políticas dentro del proyecto. • Resolución de dudas y aclaraciones generales. 	
11. Desarrollo de la Reunión	
<p>La reunión se llevó a cabo el día viernes, convocada por la gerente de la empresa, con el propósito de dar a conocer y revisar las políticas internas que deben seguirse para la correcta ejecución del proyecto. Durante la sesión, la gerente mostro documentos importantes como contratos, reglamentos y políticas de la empresa, con el fin de que el equipo cuente con toda la información necesaria para cumplir con los lineamientos establecidos. Además, se explicó detalladamente cómo aplicar dichas políticas dentro de las actividades del proyecto y se resolvieron dudas sobre su interpretación y uso.</p>	
12. Acuerdos y Conclusiones	
<p>Se acordó que todos los integrantes del equipo revisarán a detalle los documentos, para asegurar el cumplimiento de las políticas y reglamentos de la empresa durante el desarrollo del proyecto. Asimismo, se concluyó que la información proporcionada por la gerente será de gran utilidad para estructurar adecuadamente las próximas fases del trabajo. La reunión se desarrolló de manera ordenada y productiva, dejando claros los lineamientos a seguir.</p>	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	10 Noviembre 2025
Hora:	3 pm
Lugar:	Carr. a los González 365, Exhacienda, San José de los Cerritos, 25203 Saltillo, Coahuila.
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Karem Vanessa Treviño Cazares (Gerente) • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisse • Durón Monsiváis Christian Alexander
13. Orden del día	
Durante esta reunión, realizamos una observación directa de las actividades dentro de la empresa. La gerente, Vanessa Treviño, nos fue explicando paso a paso cómo se llevan a cabo los procesos y qué aspectos considera importantes para el nuevo sistema.	
Cabe mencionar que ya habíamos tenido una reunión anterior, en la cual se analizaron los principales procesos y necesidades de la empresa, por lo que en esta ocasión nos enfocamos en confirmar la información observando directamente cómo se desarrollan las actividades y verificando los puntos que se podrían mejorar.	
14. Desarrollo de la Reunión	
La gerente nos mencionó uno por uno los requisitos que desea que el sistema incluya, y explicó los problemas que busca resolver con su implementación. Nosotros, como futuros ingenieros en sistemas, analizamos los procesos en funcionamiento y detectamos áreas que pueden optimizarse mediante herramientas tecnológicas. Además, compartimos algunas recomendaciones para mejorar la organización de la información, agilizar tareas y reducir errores dentro de los procesos observados.	
15. Acuerdos y Conclusiones	
La reunión permitió consolidar la comunicación entre el equipo y la gerente, además de aclarar varios detalles sobre los requerimientos del sistema. Gracias a la observación directa, pudimos tener una visión más completa de cómo funciona la empresa en su día a día y de qué forma la tecnología puede ayudar a mejorar sus procesos.	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	25 Noviembre 2025
Hora:	12 pm
Lugar:	Aula R5, Edificio de Sistemas y Computación, Campus Boilot, Instituto Tecnológico de Saltillo
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisse • Durón Monsiváis Christian Alexander
16. Orden del día	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión general del avance del proyecto (Segunda iteración). • Evaluación de posibles cambios o correcciones. • Aprobación para continuar con las siguientes fases del proyecto. • Comentarios y observaciones por parte de la Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara. • Conclusiones finales y cierre de la reunión 	
17. Desarrollo de la Reunión	
<p>La ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara mandó a llamar al equipo, para mencionarles posibles cambios en el proyecto, al no tener errores, se dio luz verde para continuar con los demás aspectos del mismo.</p>	
18. Acuerdos y Conclusiones	
<p><i>La reunión se llevó a cabo correctamente, la Ing. Alejandra Margarita Sánchez Malacara, en conjunto con los integrantes del equipo se concluyó que el proyecto es correcto en todos los ámbitos y que podemos continuar con lo siguiente del mismo. Mencionó que todo estaba muy bien estructurado y que no hacía falta cambiar nada, ya que se habían tenido revisiones previas a la entrega de la segunda iteración.</i></p>	

MINUTA DE REUNIÓN	
Fecha:	04 Diciembre 2025
Hora:	5 pm
Lugar:	Carr. a los González 365, Exhacienda, San José de los Cerritos, 25203 Saltillo, Coahuila.
Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Karem Vanessa Treviño Cazares (Gerente) • Arredondo Álvarez Galilea Janeth • Burciaga Acevedo Persia Clarisse
19. Orden del día	
En esta visita realizada a Noreste Grill se llevó a cabo una observación directa de las actividades operativas, cabe mencionar que ya habíamos tenido una reunión previa donde se revisaron los procesos principales y las necesidades iniciales. En esta ocasión, además de confirmar la información, aprovechamos para presentar a la gerente los diagramas de caso de uso, con el fin de que ella nos indicara qué funcionalidades considera de mayor prioridad y cuáles pueden implementarse en etapas posteriores.	
La gerente expresó que le ha gustado mucho el avance del proyecto y que cada vez se siente más conforme con la dirección que está tomando el desarrollo del sistema.	
20. Desarrollo de la Reunión	
La gerente revisó cada uno de los casos de uso y aclaró los requisitos que considera esenciales. También señaló los principales problemas que busca resolver con el sistema y validó la información previamente recabada. Como equipo, analizamos los procesos observados para identificar oportunidades de mejora mediante herramientas tecnológicas.	
21. Acuerdos y Conclusiones	
La gerente revisó cada uno de los casos de uso y aclaró los requisitos que considera esenciales. También señaló los principales problemas que busca resolver con el sistema y validó la información previamente recabada. Como equipo, analizamos los procesos observados para identificar oportunidades de mejora mediante herramientas tecnológicas.	

Herramientas CASE aplicadas en la generación de artefactos

Herramienta	Modo de uso	Descripción
WORD	Redacción y estructuración del documento del proyecto	Procesador de textos utilizado para elaborar el informe, integrar el texto, las tablas y las imágenes del proyecto. (Herramienta I-CASE)
VISUAL PARADIGM	Modelado de diagramas de casos de uso y diagramas de actividad	Herramienta UPPER-CASE utilizada para generar los artefactos visuales del modelado del negocio, específicamente el diagrama de casos de uso del negocio u sistema y los diagramas de actividad.
EXCEL	Elaboración y formateo del Plan de Trabajo del proyecto.	Herramienta I-CASE que consiste en hojas de cálculo utilizadas para organizar información mediante tablas estructuradas y facilitar la presentación de contenido.

Estrategias y recursos aplicados para obtener información

Observación directa

Se realizaron visitas al restaurante Noreste Grill para observar cómo se desarrollan las actividades dentro de cada área, como atención al cliente, cocina, recepción, inventario y administración. Durante estas visitas se tomaron notas sobre el flujo de trabajo, la forma en que el personal se organiza y los métodos que utilizan para anotar pedidos, registrar inventarios o controlar reservaciones. Esto ayudó a identificar qué tareas todavía se hacen de manera manual y cuáles podrían mejorarse con apoyo digital. Posteriormente, esta información fue retomada y ajustada en entrevistas posteriores para definir los requerimientos finales del sistema.

Entrevistas

Se conversó directamente con la gerente y algunos empleados de distintas áreas con el fin de conocer sus funciones, cómo se comunican entre sí y qué dificultades enfrentan en su día a día. A partir de estas entrevistas se pudo saber cómo se manejan las reservaciones, el control de inventarios, los turnos y la relación con los proveedores. Esta información ayudó a entender mejor los procesos internos y detectar los puntos que podrían optimizarse con un sistema digital.

Además de las entrevistas iniciales, se llevaron a cabo entrevistas posteriores documentadas mediante minutos, en las cuales la gerente definió de manera más específica qué requerimientos debía cumplir el sistema, cómo debían realizarse ciertos procesos y qué funcionalidades eran prioritarias. A partir de estas entrevistas se identificaron los requerimientos funcionales y no funcionales definitivos, así como los casos de uso que debían priorizarse y aquellos que fueron descartados o modificados respecto a las ideas iniciales.

Encuesta aplicada a la gerente

Además de las entrevistas, se aplicó una breve encuesta directamente a la gerente con el objetivo de obtener información más específica sobre la gestión de los procesos administrativos y operativos. Las preguntas se enfocaron en conocer cómo se registran actualmente las actividades, qué herramientas se utilizan, y qué áreas presentan más dificultad o podrían beneficiarse de la automatización. Algunas de las preguntas realizadas fueron:

- ⊕ ¿Cómo se organiza el trabajo diario dentro del restaurante?
- ⊕ ¿Qué procesos considera más importantes para el funcionamiento general?
- ⊕ ¿Qué herramientas o métodos utilizan para registrar inventarios, pedidos o reservaciones?

- ⊕ ¿Qué tipo de información considera más importante mantener actualizada?
- ⊕ ¿Le gustaría que algunos de estos procesos se automatizaran en un sistema digital?

Las respuestas ayudaron a tener una visión más clara del funcionamiento actual del restaurante y a identificar qué áreas podrían beneficiarse de la automatización, el control de reservaciones, lista de espera, gestión del personal,etc.

Revisión de documentos y evidencias

Se recopilaron fotografías y ejemplos de los formatos físicos que usa el restaurante, como listas de proveedores, hojas de KPI's o notas de reservaciones. Esta información visual permitió tener una referencia clara de cómo se registran los datos actualmente y cómo se podrían estructurar dentro del sistema digital.

Recursos utilizados

Para todo el proceso se contó con el apoyo del equipo de trabajo que realizó las visitas, entrevistas y la encuesta a la gerente. También se usaron herramientas como Word, Excel y Visual Paradigm para organizar la información y crear los diagramas del proyecto. Además, se aprovecharon fotografías y archivos compartidos por la gerente para complementar la documentación. Gracias a estos recursos fue posible obtener una visión más completa del funcionamiento del restaurante y preparar la base para el diseño del sistema y sus requerimientos.

Solicitudes presentadas a la Organización Objetivo

Solicitud 1

Saltillo, Coahuila; a 23 de Octubre de 2025

C. Vanessa Treviño

Dueña/o de Organización

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para solicitar su apoyo en la obtención de información relevante sobre los procesos de su organización, con el propósito de desarrollar un análisis detallado dentro de nuestro proyecto.

La información requerida se utilizará exclusivamente con fines académicos y se manejará de manera confidencial. Dicha información incluye, pero no se limita a, documentación de procesos, estructura organizativa, y cualquier otro dato que pueda contribuir al análisis y mejora de los procesos de su negocio.

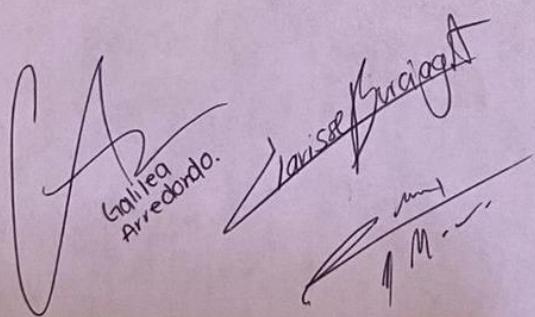
Agradecemos su disposición y apoyo en este proceso y quedamos atentos a su respuesta para coordinar los detalles necesarios.

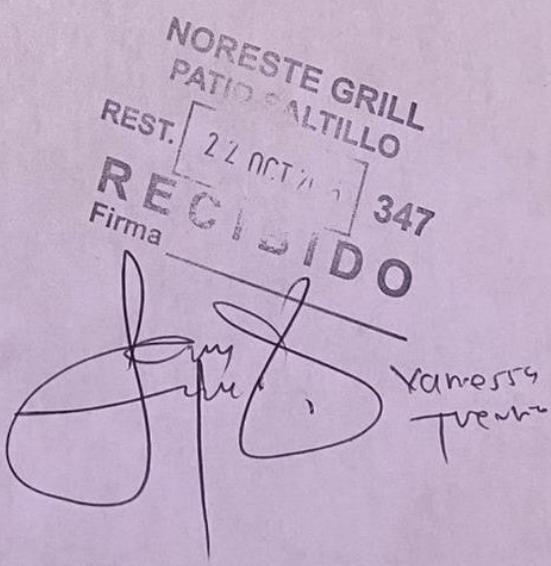
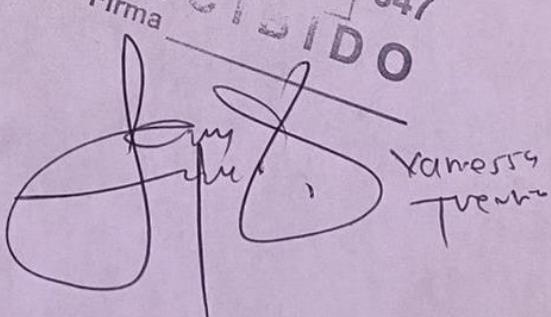
Atentamente,

Persia Clarisse Burciaga Acevedo

Galilea Janeth Arredondo Álvarez

Christian Alexander Durón Monsiváis


Galilea Arredondo.


NORESTE GRILL
PATIO SALTILLO
REST. [22 OCTUBRE] 347
RECIBIDO
Firma

Vanessa Treviño

Solicitud 2

Saltillo, Coahuila; a 23 de Octubre de 2025

C. Vanessa Treviño.

Dueña/o de Organización

Por medio de la presente, nos presentamos ante usted en calidad de estudiantes del 5º Semestre de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales del Instituto Tecnológico de Saltillo.

Actualmente, cursamos la asignatura Fundamentos de Ingeniería de Software, que tiene como objetivo la planeación de un proyecto académico, en una Organización Objetivo seleccionada por nosotros, en la cual se optó por su negocio.

Dicho proyecto tiene como finalidad analizar y proponer mejoras en los procesos de su negocio mediante la aplicación de metodologías de software. Nos encontramos recopilando y analizando información, por lo que requerimos su aprobación para continuar con el desarrollo del proyecto dentro de un plazo estimado de un año, será cuando se puedan presentar los resultados de dicho proyecto.

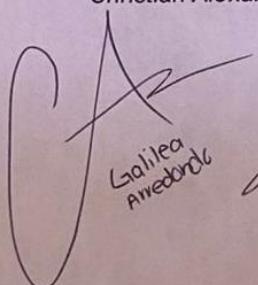
Agradecemos su disposición y apoyo en este proceso y quedamos atentos a su respuesta para coordinar los detalles necesarios.

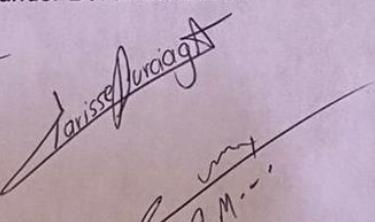
Atentamente,

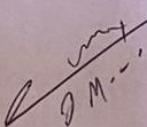
Persia Clarisse Burciaga Acevedo

Galilea Janeth Arredondo Álvarez

Christian Alexander Durón Monsiváis


Galilea
Arredondo


Persia Burciaga

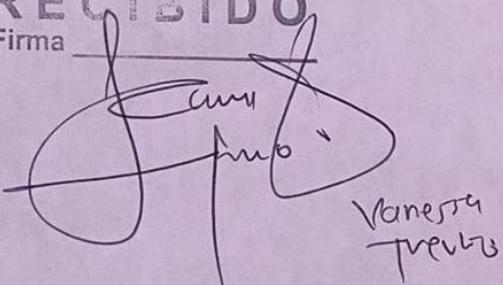

Christian Durón

NORESTE GRILL
PATIO SALTILLO

REST. 22 OCT 2015 347

RECIBIDO

Firma


Vanessa
Treviño

Documentos proporcionados por la organización Objetivo

Lista de proveedores

PERIODO DE EVALUACION		EVALUACIÓN A PROVEEDORES CRITICOS M/Y		UNIDAD	
Nº	Nº DE PROVEEDOR	NOMBRE DE PROVEEDOR	HIPERVINCULOS	CALIFICACION	
1	10002667	PEÑAFIEL BEBIDAS	IR.A PEÑAFIEL_BEBIDAS	100.00	
2	10003370	ARCA CONTINENTAL	IR.A ARCA_CONTINENTAL	95.88	
3	48000031	INDUSTRIAS_COR	IR.A INDUSTRIAS_COR	100.00	
4	48000046	PRODUCTOS_RICH	IR.A PRODUCTOS_RICH		
5	48000245	CERVEZAS_CUAHTEMOC	IR.A CERVEZAS_CUAHTEMOC	95.88	
6	48000275	FOOD SERVICE	IR.A FOOD_SERVICE	95.88	
7	48000395	JOSE ANTONIO_MONTEMAYOR	IR.A JOSE_ANTONIO_MONTEMAYOR		
8	48000675	CARNES_FINAS_SAN_JUAN	IR.A CARNES_FINAS_SAN_JUAN	100.00	
9	48000680	AGUACATES_ECHARTEA	IR.A AGUACATES_ECHARTEA	100.00	
10	48000690	FRUTAS_FRESCAS	IR.A FRUTAS_FRESCAS	100.00	
11	48000735	SIGMA_ALIMENTOS	IR.A SIGMA_ALIMENTOS		
12	48001090	EMPACOND	IR.A EMPACOND	100.00	
13	48001281	HELADOS_SULTANA	IR.A HELADOS_SULTANA		
14	48001390	SOCIEDAD_MEXICANA_PARRILLEROS	IR.A SOCIEDAD_MEXICANA_PARRILLEROS		
15	48001395	CASA_GARZA	IR.A CASA_GARZA		
16	48001430	ARTURO_GARZA	IR.A ARTURO_GARZA		
17	48001465	SIGMA_FOODSERVICE	IR.A SIGMA_FOODSERVICE	100.00	
18	48001571	NANCY_PERA	IR.A NANCY_PERA		
19	48001585	ERNESTO_BAUTISTA	IR.A ERNESTO_BAUTISTA		
20	48001605	CARNES_PREMIUM_XO	IR.A CARNES_PREMIUM_XO	100.00	
21	48001706	JOHNNY_RIOS	IR.A JOHNNY_RIOS	100.00	
22	48001715	TORTILLERIA_MARTINEZ	IR.A TORTILLERIA_MARTINEZ	100.00	
23	48001740	FABPSA	IR.A FABPSA	100.00	
24	48001820	EGOMSA	IR.A EGOMSA	100.00	
25	48001890	AGROINDUSTRIAS_PEIMBERT	IR.A AGROINDUSTRIAS_PEIMBERT	94.50	
26	48001935	FASEMA DIVISION_NO_CARNICOS	IR.A FABPSA_DISTRIB_NO_CARNICOS		
27	48001935	LUZ_MARINA	IR.A LUZ_MARINA		
28	48001950	ANDRES_GABALDON	IR.A ANDRES_GABALDON	100.00	
29	48002145	DELIVA	IR.A DELIVA	100.00	
30	48002225	COMERCIALIZADORA_DE_POLLOS	IR.A COMERCIALIZADORA_DE_POLLOS	100.00	
31	48002240	ALIMENTOS_BRAGA	IR.A ALIMENTOS_BRAGA	100.00	
32	48002385	GRUPO_VERMEX	IR.A GRUPO_VERMEX		
33	48002455	FElix_DAVALIA	IR.A FElix_DAVALIA	100.00	
34	48002460	EDUARDO_LEONIDES	IR.A EDUARDO_LEONIDES		
35	48002465	KARINA_GUADALUPE	IR.A KARINA_GUADALUPE		
36	48002550	EDUARDO_RAMIREZ	IR.A EDUARDO_RAMIREZ		
37	48002570	BARBARA_MARGAIN	IR.A BARBARA_MARGAIN		
38	48002595	ALEJANDRA_MARICELA	IR.A ALEJANDRA_MARICELA		
39	48002630	SUSAZON	IR.A SUSAZON	100.00	
40	48002655	PROTEINA_ANIMAL	IR.A PROTEINA_ANIMAL		
41	48002670	HUMBERTO_GONZALEZ	IR.A HUMBERTO_GONZALEZ		
42	48002686	EDITH_HERNANDEZ	IR.A EDITH_HERNANDEZ		
43	48002690	JAVIER_ADIAN	IR.A JAVIER_ADIAN		
44	48002105	HER	IR.A HER		
45	48002150	FIVE_LIQUOR	IR.A FIVE_LIQUOR		
46	48002050	LA_CAVA	IR.A LA_CAVA	100.00	
47	48002727	ALIMENTOS_DON_AGUSTIN	IR.A ALIMENTOS_DON_AGUSTIN		
48	48002750	CERVECRIA_LA_BRU	IR.A CERVECRIA_LA_BRU		
49	48000330	DISTRIBUIDORES_OCEJO	IR.A DISTRIBUIDORES_OCEJO		
50	48001990	ERESOM_LATINOAMERICA	IR.A ERESOM_LATINOAMERICA		
51	48001720	LIQUITEK	IR.A LIQUITEK	100.00	
52	48002735	TORTILLERIA_LOPEZ	IR.A TORTILLERIA_LOPEZ	100.00	
53	10009770	PRODUCTOS_DE_MAIZ_LOS_REYES	IR.A PRODUCTOS_DE_MAIZ_LOS_REYES		
54	46010410	ALWAYS_FOOD_SERVICES	IR.A ALWAYS_FOOD_SERVICES		
55	10010221	DIALFOOD	IR.A DIALFOOD	100.00	

Formato de Evaluación a proveedores

CALIFICACION OBTENIDA	CATEGORIA	CLASIFICACION
100-90	A	Confiable, cumple ampliamente los requisitos para asegurar la calidad de los productos. Preferirlo al comprar.
89-80	B	Aceptable,cumple satisfactoriamente con requisitos para asegurar la calidad de lo suministrado.
< 80	C	No confiable, los productos suministrados deben ser sometidos a inspecciones rigurosas. Requiere de asesoría y seguimiento permanente. Comprarle cuando el de CATEGORIA A y B no pueda cumplir.

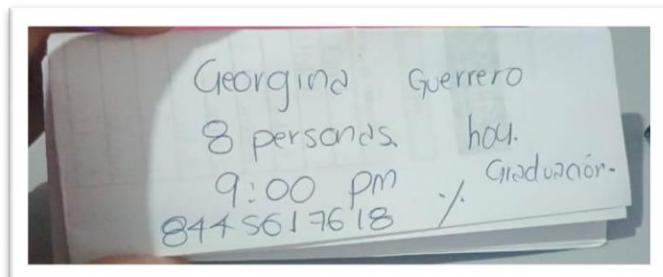
Gestión de KPI's

Mesero	M	M	J	V	S	D	L
Matheo		I	D		A		
Jenni	D			I	I	I	
Edgar				● I		I	
Eliud							
Adair							
Guadalupe		D					
Lauro							
Armando				D	C	I	
Belen							
Andi paolita	D	● C	● C	C	C	I	
Ricardo						I	
Adrian	I	D	I	I	I	I	C
Gabriel		D		I	I	I	
Williams							
Anael	D	A	A	A			A

Formato de KPI's



Formato de reservaciones



POSADAS NG 2024				
FECHA 19 DE DICIEMBRE				
	NOMBRE	TELÉFONO	NO. PERSONAS	HORA
2	Ingrid Dávila	8442709611	10	6:30pm
3	Carmen Martínez	8442709611	8	8:00pm
4	Norma Martínez	8448089671	8	6:00 pm
5	Claudia Ríomirez	8443492223	18	5:00pm

COMENTARIOS

Menú abierto (posada), sin anticipo.

menú abierto, sin anticipo.

Menú Abierto Area Juegos

Mesa 10 de Mariano a Gabriel.

Menú abierto Mesa 90 Anticipo 100

Documentos de políticas, reglas y condiciones

LA PROPINA: ES LA RECOMPENSA ECONOMICA QUE OTORGA EL CLIENTE POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIO BRINDADOS DERIVADO DEL ESFUERZO QUE SE HACE DURANTE NUESTRA JORNADA LABORAL. LAS PROPINAS NO SON ADMINISTRADAS NI CONTROLADAS POR LA EMPRESA GASTRONOMICA NG Y NO SE INTEGRAN DENTRO DEL SALARIO DE NOMINA, ESTAS SON ADMINISTRADAS SOLO POR LOS COLABORADORES.

1.- LA PROPINA LA DEBERA ELABORAR UNO O DOS COLABORADORES SINDICALIZADOS QUE SEAN ELEGIDOS POR EL MISMO PERSONAL DE LA UNIDAD Y ESTE NO PUEDE ESTAR MAS DE UN AÑO CON DICHA RESPONSABILIDAD Y SIEMPRE DEBERA SER SUPERVISADO POR UN MIEMBRO DEL STAFF GERENCIAL (ADMINISTRATIVA Y/O GERENTE)

NOTA: EN CASO DE BAJA DE CUALQUIERA DE LOS COLABORADORES ENCARGADOS DE LAS PROPINAS LA SUSTITUCIÓN SERÍA PROMOVER A LA BREVEDAD EL NUEVO COLABORADOR QUE LOS REPRESENTE.

2.- SE ACUERDA EL PAGO DE PUNTO DE LOS ANFITRIONES ES DEL 3.5%, ESTE NO TIENE AJUSTES NI MODIFICACIONES.

3.- DEL 3.5% DE PUNTO RECABADO DE LOS ANFITRIONES, EL .5% SE DEBERA REPARTIR AL PERSONAL DE BAR Y EL 3% RESTANTE AL DEMAS PERSONAL.

4.- LA PROPINA SE REPARTIRA LOS DIAS MIERCOLES O JUEVES EN EL HORARIO QUE LA SUCURSAL ACUERDE PARA LLEVAR A CABO LA ENTREGA, ES NECESARIO CONTAR CON LA PRESENCIA DE QUIEN ELABORO LAS PROPINAS (COLABORADOR SINDICALIZADO Y CON LA SUPERVISION DE ALGUNI DEL STAFF ADMINISTRATIVA) SI POR ALGUNA RAZON ESE DÍA LA ADMINISTRATIVA NO LABORA EL GERENTE DEBERA PREVENIRSE PARA QUE LA ADMINISTRATIVA SE LAS ENTREGUE AL ENCARGADO DE PROPINA ANTES DE RETIRARSE.

5.- LOS PERMISOS DE AUSENTISMO SOLO SON AUTORIZADOS POR EL GERENTE, SE TENDRA QUE PEDIR CON 7 DIAS DE ANTICIPACION Y DEBERA ESTAR POSTEADO EN EL ROL DE LA SEMANA.

NOTA: LOS PERMISOS NO JUSTIFICAN EL PAGO DE PROPINA DEL DIA YA QUE NO FUE DÍA LABORADO.

6.- RETRADOS, SE TENDRA UNA TOLERANCIA DE 10 MINUTOS DE RETARDO A LA SEMANA.

- CON 1 RETARDO DE MAS DE 10 MINUTOS SE TENDRA UNA LLAMADA DE ATENCIÓN
- CON 2 RETRADOS ACUMULADOS EN LA SEMANA SE APlica ACTA ADMINISTRATIVA
- CON 3 RETRADOS ACUMULADOS EN LA SEMANA SE APlica ACTA ADMINISTRATIVA Y SUSPENSION DE 1 DÍA SELECCIONADO AL CRITERIO DEL GERENTE

7.- EN CASO DE RETARDO EN LOS ANFITRIONES LES TOCARA LA ESTACION CON MENOR MOVIMIENTO Y/O QUE ESCOJA EL JEFE EN TURNO SEGÚN LA FORMA EN QUE VAYAN LLEGANDO.

NOTA: EN EL CASO DE ESTUDIANTES PRESENTAR HORARIO DE CLASES AL GERENTE PARA PODER RESPETAR EL MISMO.

8.- TODO EL PERSONAL ACREDOR A LA PROPINA SEMANAL CON UNA FALTA INJUSTIFICADA TENDRA COMO CONSECUENCIA QUITARLE LA PROPINA DEL DÍA, CON DOS FALTAS INJUSTIFICADAS EN LA SEMANA PIERDE EL 50% DEL TOTAL DE PROPINAS, CON 3 FALTAS INJUSTIFICADAS EN LA SEMANA PIERDE EL TOTAL DE LAS PROPINAS.

9.- PARA LOS ANFITRIONES POR CADA FALTA QUE PRESENTEN EN LA SEMANA SE QUEDARA UN DÍA DE FIN DE SEMANA EN SERVICIO (HOST, RUNNER, SALSERO O EN LA ACTIVIDAD QUE SE LE ASIGNE) Y EL DÍA SERA ASIGNADO SEGÚN EL CRITERIO DEL GERENTE.

- 10.- EL UNICO JUSTIFICANTE VALIDO PARA UNA FALTA ES: POR ENFERMEDAD DEL TRABAJADOR Y/O FAMILIAR DIRECTO (PAPÁS, CONYUGE Y/O HIJOS) ES PRESENTANDO INCAPACIDAD DEL COLABORADOR O RECETA DEL IMSS (NINGUN OTRO CONSULTORIO ES VALIDO) Y EN ESTE CASO SOLO SE DESCONTARA LA PROPINA DEL DÍA DE LA FALTA JUSTIFICADA, SI LLEGARA A SER ACCIDENTE DE TRABAJO EL DÍA DEL ACCIDENTE SE PAGARA PROPINA COMPLETA, INDEPENDIENTEMENTE DEL HORARIO EN QUE OCURRIÓ DICHO ACCIDENTE.
- 11.- EL COLABORADOR ES ACREDOR A SU PROPINA DIARIA SOLO CUANDO LABORA SU JORNADA O CUANDO SE REQUIERA PARA ALGUNA CAPACITACION Y/O TALLER QUE LA EMPRESA LO SOLICITE, NO APlica BAJO NINGUNA OTRA CIRCUNSTANCIA POR AUSENCIA, VACACIONES, INCAPACIDAD, FALTA, ETC.
- 12.- ESTA PROHIBIDO HACERSE PRESTAMOS PERSONALES DE LAS PROPINAS Y DE IGUAL MANERA DICHO DINERO NO SE PUEDE UTILIZAR PARA NADA AJENO. NO SE TOCA POR NADIE LA PROPINA DE LOS COLABORADORES.
- 13.- EL FORMATO DE PROPINAS SIEMPRE DEBE ESTAR EXHIBIDO EN PIZARRON DEBIDAMENTE LLENADO PARA QUE EN TODO MOMENTO PUEDA SER AUDITADO Y/O ACLARE CUALQUIER DUDA DEL COLABORADOR Y DEBERA INCLUIR EL MONTO DE VENTA DIARIA Y ESTA DEBERA CUADRAR CON EL 3.5% RECOLECTADO, PARA QUE EN CUALQUIER MOMENTO PUEDA HACER AUDITADA DICHA ACTIVIDAD, ES RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRATIVA TENER RESGUARDADO DE DICHA INFORMACION DEL MES CORRIENTE Y UN MES ANTERIOR.
- 14.- CUANDO UNA PERSONA VA DE APOYO A OTRA UNIDAD, LA UNIDAD A LA QUE SE LE APOYA ES LA QUE PAGA LA PROPINA, SI LA PROPINA ES MENOR A LA QUE SE LLEVARIA EN SU UNIDAD DE ORIGEN, DICHA UNIDAD DE ORIGEN PAGARA LA DIFERENCIA POR MEDIO DE GRATIFICACION ESPECIAL, EL GERENTE ES RESPONSABLE DE HACER LLEGAR AL COLABORADOR QUE LO APOYO SU PROPINA YA SEA POR DEPOSITO BANCARIO Y/U OTRO MEDIO; EL COLABORADOR JAMAS DEBERA SER AFECTADO EN INGRESO.
15. SI UN COLABORADOR DOBLA TURNO SE LE DEBE PAGAR DOBLE PROPINA INDEPENDIENTEMENTE SI CUBRE SU UNIDAD Y APOYA EN OTRA. DEBERA CUBRIR UN MINIMO DE 6 HORAS ADICIONALES A SU TURNO PARA QUE SEA CONSIDERADO COMO TURNO DOBLE.
16. QUEDA ESTRICAMENTE PROHIBIDO EXIGIR, PEDIR O SUGERIR IMPORTES DE PROPINA A LOS CLIENTES Y ESTA ACCIÓN ES CAUSA DE BAJA INMEDIATA PARA EL COLABORADOR:
1. **Reporte:** Debe existir un reporte documentado sobre la queja del invitado (cliente).
 - Queja directa con el encargado en turno en la unidad
 - Encuesta sobre el servicio
 - Reporte expuesto en redes sociales
 - Llamada, correo o mensaje a servicio al cliente
 2. **Notificación:** Una vez que se tenga documentado el reporte de los hechos (como se recibió la queja, día, hora, mesa, anfitrión que atendió, jefatura que lo detectó y datos del invitado para el contacto) el gerente o encargado deberá compartir vía correo la información a servicio al cliente (Gerencia de marketing), RH (Gerencia de recursos humanos) y gerente de operaciones de la zona.
 3. **Seguimiento:** Servicio al cliente se pondrá en contacto con el invitado para corroborar la información proporcionada en el reporte y compartir el correo a RH (Gerencia de recursos humanos), gerente de unidad y gerente de operaciones de la zona con las conclusiones y comentarios del invitado (cliente).
 4. **Acción:** Si la conclusión y comentarios confirman que el colaborador exigió, pidió o sugirió importes de propina se procede con la baja del colaborador, pero si la conclusión descarta el hecho señalado no se podrá proceder con la baja y solo quedara como una llamada de atención al colaborador.

Conocimiento de reglas dentro del restaurante.

Te invitamos a leer detenidamente el siguiente documento, con el fin de que tengas el conocimiento de las reglas dentro del restaurante, así como en la parte inferior colocar tu nombre y firma de enterado.

Las reglas se dividen en:

Reglas de Higiene

- Baño diario
- Afeitado diario en caballeros
- Uñas cortas y sin esmalte
- Uso de desodorante

Reglas de presentación

- Está prohibido el uso de joyería o accesorios.
- Mujeres cabello recogido
- Está prohibido traer el cabello pintado con colores de fantasía
- Hombres cabello corto
- La blusa/camisa fajada y abotonada
- Zapatos o tennis completamente negros y antideslizantes.
- Portar el cubre bocas de la manera correcta (cubriendo nariz y boca)

Reglas de puntualidad.

- Llegar 15 minutos antes de tu hora de entrada.
- Deberás checar hasta que estés listo para iniciar tus labores.(fajado, peinado, dientes limpios, gafete colocado correctamente, uso de mandil)

Reglas de comportamiento.

- Recuerda usar las palabras mágicas, gracias y por favor.
- El uso del celular está prohibido durante la jornada laboral
- Las relaciones sentimentales están prohibidas.
- No están permitidas las visitas en el restaurante, si tienes alguna urgencia de ver a algún familiar, solicita el permiso necesario con el gerente o encargado del mismo.
- Queda estrictamente prohibido y será causa de baja el exigir o sugerir importes explícitos de propina a un cliente.

Confiamos en ti y estamos seguros de que harás el mayor de tu esfuerzo para el seguimiento de las reglas dentro del restaurante.

Aviso de Privacidad

Gastronómica NG S.A. de C.V., con domicilio ubicado en SENDERO NORTE, NO. 130 PTE GENERAL ESCOBEDO NUEVO LEÓN; de conformidad con el Artículo 15 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (La Ley) hacemos de su conocimiento lo siguiente:

Derivado de la relación laboral con la Cia. Gastronómica NG S.A. de C.V., es necesario que dicha empresa, recabe, maneje y administre los siguientes datos personales: Nombre completo, Fecha de Nacimiento, Lugar de Nacimiento, Domicilio Particular, Código Postal, Teléfono Particular, Teléfono de Recados, Sexo, Estado Civil, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), CURP, Número de Seguro Social, los datos personales mencionados, y que nos fueron proporcionados, son y serán utilizados exclusivamente para dar cumplimiento a los distintos ordenamientos legales vigentes y aplicables en México.

De conformidad con el artículo 22 de la Ley, usted tiene derecho de Acceder, Rectificar, Actualizar y Cancelar sus Datos Personales, así como para Oponerse al tratamiento de los mismos, o bien revocar el consentimiento que para tal fin se nos haya otorgado, a través del procedimiento que hemos implementado. Para conocer dicho procedimiento, requisitos y plazos, se puede poner en contacto con el área de la Subdirección de Recursos Humanos quien será la encargada de los Datos Personales de Gastronómica NG S.A. de C.V. La Subdirección de Recursos Humanos está ubicado en Padre Mier # 167 Pte Col. Centro Monterrey N.L. con número telefónico 83-29-55-00 o en la siguiente dirección electrónica: datospersonalesrh@ccontrol.com.mx y/o a través del Kiosko de Recursos Humanos.

Así mismo, le informamos que sus Datos Personales pueden ser compartidos con proveedores de bienes y servicios que Gastronómica NG S.A. de C.V., considere pueden ser de su interés y beneficio, por lo que usted debe manifestar expresamente su consentimiento u oposición para que dichos datos sean compartidos.

En caso de que Gastronómica NG S.A. de C.V., modifique o deba enviar un nuevo Aviso de Privacidad, usted será notificado oportunamente por cualquier medio de comunicación disponible para tal efecto.

GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN, a 11 de Junio de 2024

Atentamente

Gastronómica NG S.A. de C.V.

Fuentes de información y/o referencias bibliográficas

1. (S/f). Lean-management. site. Recuperado el 23 de octubre de 2025, de <https://lean-management.site/rup/>
2. (S/f-b). Wordpress.com. Recuperado el 23 de octubre de 2025, de <https://softwarerecopilation.wordpress.com/modelo-rup/>
3. (S/f-c). Programaenlinea.net. Recuperado el 23 de octubre de 2025, de <https://www.programaenlinea.net/proceso-unificado-rational-rup/>