**Project Charter**

**SOFTWARE DE COMANDAS**

**SABOR DIVINO**

**Av EL SOL 235, SAN JUAN DE LURIGANCHO 1509**

**LIMA, LIMA**

**2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

[Resumen Ejecutivo 3](#_heading=h.gjdgxs)

[Propósito / Justificación del Proyecto 3](#_heading=h.30j0zll)

[Necesidad/Caso de Negocio 3](#_heading=h.1fob9te)

[Objetivos del Negocio 3](#_heading=h.3znysh7)

[Descripción del Proyecto 4](#_heading=h.2et92p0)

[Objetivos del proyecto y criterios de éxito 4](#_heading=h.tyjcwt)

[Requerimientos 4](#_heading=h.3dy6vkm)

[Restricciones 5](#_heading=h.1t3h5sf)

[Suposiciones 5](#_heading=h.4d34og8)

[Declaración de alcance preliminar 5](#_heading=h.2s8eyo1)

[Riesgos 6](#_heading=h.17dp8vu)

[Entregables 6](#_heading=h.3rdcrjn)

[Resumen del Calendario de Hitos 6](#_heading=h.26in1rg)

[Presupuesto Resumido 7](#_heading=h.lnxbz9)

[Requisitos de Aprobación del Proyecto 7](#_heading=h.35nkun2)

[Gerente de Proyecto 8](#_heading=h.1ksv4uv)

[Autorización 9](#_heading=h.44sinio)

# Resumen Ejecutivo

Durante los últimos años, el notable crecimiento del restaurante “Sabor Divino” trajo consigo retos y expectativas a superar relacionados con la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente. A medida que las operaciones internas se volvían más complejas, surgieron problemas de coordinación entre las distintas áreas del restaurante, como los mozos, la cajera, la barra y la cocina. Esto resultó en tiempos de espera prolongados, errores en los pedidos y una experiencia menos satisfactoria para los clientes, debido a esto el restaurante tuvo un estancamiento en las ventas generales resultando en pérdidas de cientos de miles de soles afectando gravemente los objetivos estratégicos planificados.

El proyecto de software de comandas se inició con el objetivo de abordar estos desafíos mediante la implementación de una solución tecnológica que optimice la comunicación y coordinación entre las áreas del restaurante. Este software automatiza procesos clave, mejora la eficiencia en la atención al cliente y proporciona un mayor control sobre las actividades diarias. La solución propuesta integrará herramientas tecnológicas modernas, permitiendo que el restaurante recupere competitividad y siente las bases para un crecimiento sostenido.

# Propósito / Justificación del Proyecto

## Necesidad/Caso de Negocio

## El proyecto de Software de Comandas se creó para aumentar la efectividad y operatividad del restaurante con la finalidad de aminorar y eliminar problemas internos que afectan a la producción es decir la atención al cliente. En un contexto donde la demanda del mercado exige rapidez, precisión y personalización en la atención. La falta de integrar de manera tecnológica un proceso clave como lo es la toma de pedidos ha derivado en errores muy comunes, tiempos de espera prolongados y una experiencia insatisfactoria hacia la clientela

Desde un punto de vista organizacional, se prevé la reducción de costos asociados a los errores operativos y un fortalecimiento en la relaciones con los clientes. A nivel tecnológico se alinea a la tendencias actuales de digitalización en la industria de restaurantes impactando de manera que este software contribuirá a la mejora continua de procesos.

## Objetivos del Negocio

## Los objetivos comerciales de este proyecto están alineados con el plan estratégico del restaurante "Sabor Divino" para optimizar su operación interna, mejorar la atención al cliente y aumentar la competitividad en el mercado. Los objetivos específicos del proyecto son:

* Mejorar la experiencia del cliente
* Asegurar la calidad de productos y servicios
* Incrementar la rentabilidad
* Expandir la presencia en el mercado
* Fortalecer la relación con los clientes

# Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en el desarrollo de un software de comandas, una herramienta digital diseñada principalmente para la gestión eficiente de pedidos. El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en varias etapas, iniciando por la planificación inicial, el levantamiento de información para comprender las necesidades del restaurante, el análisis de requisitos, el diseño de la solución tecnológica y la ejecución de pruebas para garantizar su funcionalidad y fiabilidad. Con esto se pretende lograr la implementación de esta solución tecnológica en el restaurante mejorando procesos y reduciendo errores comunes.

Con esta herramienta, "Sabor Divino" podrá optimizar sus procesos internos, minimizar errores en la gestión de pedidos y sentar las bases para un crecimiento sostenible y competitivo.

## Objetivos del proyecto y criterios de éxito

## Se han identificado los objetivos que apoyan mutuamente los hitos y los resultados para este proyecto. Para lograr el éxito en el proyecto de Software de Comandas, se deben cumplir los siguientes objetivos dentro del tiempo designado y las asignaciones presupuestarias:

* Implementar la solución en toda la organización dentro de los próximos 120 días.
* Diseñar un sistema de comandas que permita la gestión de los pedidos de forma digital.
* Lograr una disminución del 70% de los errores durante el primer trimestre de periodo de implementación.
* Aumentar en un 50% la satisfacción del cliente con respecto a su atención.
* Desarrollar el software siguiendo las etapas estructuradas y designadas con anterioridad.
* Diseñar el software utilizando tecnologías disponibles y adecuadas al presupuesto del restaurante.
* Completar la fase de diseño en un plazo de 30 días.

## Restricciones

Las siguientes restricciones pertenecen al proyecto Software de Comandas:

* El software debe ser compatible con nuestras plataformas de TI actuales.
* Todo el hardware y software se debe comprar de acuerdo con el presupuesto asignado.
* El desarrollo del proyecto debe respetar el cronograma.
* Se proporcionarán dos especialistas en TI y un especialista en seguridad como recursos para este proyecto.
* El proyecto debe ser desarrollado dentro del presupuesto asignado sin superar ningún costo adicional.
* El desarrollo e instalación no deben afectar las horas pico ni la operatividad general del restaurante.

## Suposiciones

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

* Este proyecto cuenta con el respaldo total del patrocinador del proyecto, las partes interesadas y todos los departamentos.
* El propósito de este proyecto se comunicará a toda la empresa antes del despliegue.
* El administrador de TI proporcionará recursos adicionales si es necesario
* Se realizarán capacitaciones al personal.
* Cuentan con una infraestructura adecuada para el uso del software sin interrupciones.
* Garantía de soporte técnico durante las primeras etapas de uso.

## Declaración de alcance preliminar

El proyecto del software de comandas incluirá el diseño, prueba, entrega e implementación de un sistema de una herramienta digital que permita gestionar los pedidos del restaurante de manera eficiente y automatizada teniendo en cuenta la comunicación en todas las áreas operativas del restaurante, es decir los mozos, barra, cocina y caja. El trabajo del proyecto se llevará a cabo de manera que no interfiera en las horas de trabajo cotidianas asegurando que trabajen sin inconvenientes.

El equipo del proyecto será responsable de administrar los recursos tecnológicos, humanos y financieros asignados. Cualquier requisito adicional deberá ser aprobado por el Project Manager del proyecto antes de que sea integrado. Asimismo, las pruebas se realizan en un entorno controlado para garantizar las funcionalidades antes de la implementación.

El proyecto se considerará finalizado cuando la solución esté completamente operativa, el personal haya sido capacitado para utilizarla y se haya entregado la documentación técnica necesaria.

# Riesgos

Se han identificado los siguientes riesgos para el proyecto de Software de Comandas. El gerente del proyecto determinará y aplicará las estrategias necesarias de mitigación / evitación de riesgos según sea apropiado para minimizar la probabilidad de estos riesgos:

* Posible interrupción de las operaciones durante el despliegue de la solución.
* Resistencia del personal a adoptar esta nueva tecnología
* Retrasos en el cronograma del proyecto
* Sobrecostos por requerimientos adicionales

# Entregables (DOCUMENTOS A ENTREGAR)

Los siguientes entregables deben cumplirse luego de la finalización exitosa del proyecto de software de comandas. Cualquier cambio a estos entregables debe ser aprobado por el patrocinador del proyecto.

1. Project Charter
2. EDT - WBS
3. Cronograma
4. Registro de riesgos - Lista de riegos identificados
5. Costeo del proyecto
6. Acta de reunión de coordinación del proyecto
7. Registro de cambios solicitados
8. Plan gestión de riesgos
9. Definición de requerimientos
10. Criterios de aceptación - Definición Casos de Prueba
11. Contrato de servicios
12. Matriz de adquisiciones del proyecto
13. Inspección de calidad
14. Gestión de configuración del proyecto
15. Registro de no conformidades

# Resumen del Calendario de Hitos

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

| **Resumen del calendario de hitos: Liste hitos clave del proyecto desde el inicio.** | |
| --- | --- |
| **Hitos** | **Fecha Objetivo** |
| * Avance 01 | 12/09/2024 |
| * Avance 02 | 17/10/2024 |
| * Avance 03 | 21/11/2024 |
| **Entrega final del proyecto** | **12/12/2024** |

# Presupuesto Resumido

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

| **Presupuesto resumido - Listar componentes de costo del proyecto** | |
| --- | --- |
| **Componentes** | **Costo** |
| * Recursos de personal | $20,700 |
| * Hardware | $23,600 |
| * Software y licencias | $6,350 |
| **Total** | **$50,650** |

# Requisitos de Aprobación del Proyecto

El éxito del proyecto de software de comandas se logrará cuando el sistema esté completamente operativo, probado y en uso en todas las áreas del restaurante “Sabor Divino”, cumpliendo con las restricciones de tiempo y presupuesto definidas en este documento. Además, se deberá garantizar la entrega de toda la documentación técnica correspondiente, como manuales de usuario y guías de mantenimiento, esto para facilitar la correcta operación y soporte del sistema en el futuro.

Esta medida de éxito incluirá también recomendaciones para posibles mejoras o expansiones del sistema, anticipando la evolución de las necesidades operativas del restaurante. El éxito del proyecto será determinado por el patrocinador, el Sr. Andree Villegas, quien tras la revisión de los objetivos alcanzados autorizará la finalización formal del proyecto.

# Gerente de Proyecto

Andree Villegas es nombrado Project Manager por la duración del Proyecto de Software de Comandas. La responsabilidad del Sr. Villegas es administrar todas las tareas del proyecto, la programación y la comunicación con respecto al proyecto. Esto incluye la planificación, ejecución, supervisión y comunicación por parte de su equipo, formado por un ingeniero de software. El Sr. Villegas coordinará todos los requisitos de recursos a través de la gerente del departamento de TI. El Sr. Villegas está autorizado para aprobar todos los gastos del presupuesto hasta e incluyendo los montos presupuestados asignados. Cualquier financiamiento o gasto adicional debe ser solicitado a través del Patrocinador del Proyecto. El Sr. Villegas proporcionará actualizaciones semanales al Patrocinador del Proyecto, esto con la finalidad de mantener una comunicación fluida y transparencia durante el desarrollo del proyecto.

# Autorización

Aprobado por el Project Sponsor: Andree Villegas

Fecha: 10/10/ 2024

Andree Villegas

Ingeniero de Software

