RESTAURANTE CRAVECOVER

FICHA TÉCNICA DE LOS PRODUCTOS REQUERIDOS, LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL CONTRATO Y LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES. GA2-220501094-AA2-EV01.

Aprendices

DIANA CATHERINE SANTACRUZ PEREZ -(2983215)

MOISCANDRA INÉS GONZÁLEZ PARRA– (2983107)

Instructor

TIM MESA LEON

Formación Titulada virtual

ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE – ADSO

(2983215)

(2983107)

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SENA

Bogotá D.C

2024

RESTAURANTE CRAVECOVER

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

ANTECEDENTES 4

OBJETIVO 5

OBJETIOS ESPECÍFICOS 5

DEFINICIONES 5

RESTAURANTE CRAVECOVER 6

FICHA TECNICA 9

PERFÍL DE LA EMPRESA 12

CONDICIONES CONTRACTUALES 14

CONCLUSIONES 15

BIBLIOGRAFÍA 17

INTRODUCCIÓN

La implementación de un sistema de gestión de calidad en el restaurante CraveCover es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos. En este contexto, se desarrollan tres herramientas clave: la ficha técnica de los productos requeridos, los términos de referencia para el contrato y la lista de chequeo para la evaluación de proveedores. Estas herramientas están alineadas con la norma NTC ISO 9000, que establece los principios y requisitos para la gestión de calidad en las organizaciones.

Los términos de referencia para el contrato son directrices que definen las condiciones y expectativas que deben cumplirse en la relación contractual con los proveedores. Estos términos aseguran que los acuerdos sean claros y que se mantenga la calidad en el suministro de productos y servicios.

La lista de chequeo para la evaluación de proveedores es una herramienta que permite evaluar y seleccionar a los proveedores en función de criterios predefinidos, como la calidad de los productos, la capacidad de entrega y el cumplimiento de normativas. Esta lista ayuda a garantizar que los proveedores seleccionados contribuyan al cumplimiento de los estándares de calidad del restaurante

ANTECEDENTES

CraveCover es un restaurante innovador que se especializa en ofrecer una experiencia culinaria excepcional, elaborando una amplia variedad de platillos que satisfacen las expectativas de cada cliente. La propuesta de valor del restaurante radica en su compromiso con la personalización y la accesibilidad, permitiendo a los comensales solicitar sus pedidos de manera intuitiva a través de un software dedicado.

Este sistema avanzado permite a los clientes agregar o eliminar ingredientes en sus platos, asegurando que cada comida se adapte a sus preferencias individuales.

Además, CraveCover se destaca por su enfoque inclusivo, siendo pionero en la implementación de una tecnología que detecta el idioma originario de los clientes al ingresar su documento de identificación, esto permite comunicar sus pedidos de manera más efectiva, mejorando la experiencia del cliente y promoviendo un ambiente gastronómico que celebra la diversidad cultural.

Con el objetivo de facilitar aún más el proceso de pedido, el restaurante ofrece una opción de pago en línea ágil y segura, lo que optimiza la experiencia del cliente y minimiza tiempos de espera. CraveCover se posiciona, así como un referente en el uso de tecnología para mejorar la interacción con sus clientes y ofrecer un servicio personalizable y de alta calidad.

OBJETIVO

El objetivo de estas herramientas es establecer un marco claro y estructurado que permita al restaurante CraveCover gestionar de manera efectiva la calidad de sus productos y servicios, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos normativos

OBJETIOS ESPECÍFICOS

Reducir el tiempo de espera del cliente en un 20% mediante un sistema eficiente de registro y seguimiento de pedidos.

Aumentar las reservas en un 30% mediante la implementación de una plataforma de reservas en línea y un menú digital interactivo.

Capacitación al personal del restaurante para que interactúe con el sistema

DEFINICIONES.

Ficha Técnica: Documento que especifica las características y requisitos de los productos requeridos por el restaurante.

Términos de Referencia: Directrices que establecen las condiciones y expectativas en la relación contractual con los proveedores.

Lista de Chequeo: Herramienta que permite evaluar y seleccionar proveedores en función de criterios de calidad y cumplimiento.

RESTAURANTE CRAVECOVER

RESTAURANTE CRAVECOVER

CraveCover no es solo un restaurante; es una propuesta audaz que redefine la experiencia gastronómica a través de la innovación y la tecnología, es decir, en un mercado donde las expectativas de los consumidores son cada vez más altas, CraveCover se erige como un pionero que combina la alta cocina con la personalización y la accesibilidad.

VISIÓN Y MISIÓN

Nuestra misión es transformar cada comida en una experiencia memorable, brindando a nuestros clientes la libertad de elegir y personalizar sus platillos. Creemos que cada persona tiene gustos únicos y que la comida debe adaptarse a esas preferencias.

Por eso, CraveCover ha desarrollado un software intuitivo que permite a los comensales solicitar sus pedidos de manera fácil y rápida, agregando o eliminando ingredientes según sus deseos

INNOVACIÓN EN EL SERVICIO

El corazón de CraveCover radica en su tecnología innovadora, al ser el primer restaurante en implementar un sistema que detecta el idioma originario del cliente al ingresar su identificación, fomentamos una comunicación clara y efectiva.

Esta característica no solo mejora la experiencia de pedido, sino que también celebra la diversidad cultural de nuestra clientela, asegurando que cada persona se sienta valorada y comprendida.

RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Como parte de nuestros valores, CraveCover también se compromete con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Seleccionamos ingredientes frescos y de calidad, preferiblemente locales, para reducir nuestra huella de carbono y apoyar a los productores de la comunidad.

OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO

Con el creciente interés por la personalización en la gastronomía y el uso de tecnología en la experiencia del cliente, CraveCover está posicionándose para captar un mercado en constante expansión.

Nuestro enfoque en la innovación y la adaptabilidad nos permitirá ampliar nuestras operaciones, explorar nuevas ubicaciones y mejorar continuamente nuestros servicios.

CraveCover no es solo un lugar para comer; es una experiencia que se adapta a las necesidades y deseos de cada cliente. A través de nuestra dedicación a la personalización, la inclusividad y la tecnología, estamos estableciendo un nuevo estándar en la industria de la gastronomía.

RESTAURANTE CRAVECOVER

FICHA TECNICA

FICHA TÉCNICA DE CRAVECOVER					
Registro del formato de ficha técnica			FTCRC-01		
Responsable			Moiscandra Inés González Para		
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO					
Nombre del Producto	CraveCover Sistema		Línea de producción	1	
Versiones Anteriores	0	Versión Actual	1.0	Módulo	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO					
Descripción general del Producto	Este sistema permite a los restaurantes gestionar de manera eficiente los pedidos de los clientes, facilitando la selección de platillos, generando un proceso de pago en línea rápido y seguro, y optimizando el tiempo de preparación, atención al cliente y gestión de PQRSD (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias). El software está diseñado para ser intuitivo y accesible, garantizando una experiencia de usuario fluida.				
Objetivo del producto	Establecer una relación eficiente y efectiva con el cliente al gestionar sus pedidos, optimizando el tiempo de preparación de los platos, mejorando la atención al cliente, facilitando pagos en línea y gestionando solicitudes de quejas o felicitaciones de manera ágil y efectiva.				
ARQUITECTURA					
Para optimizar la gestión y experiencia en el restaurante CraveCover, la propuesta es desarrollar una aplicación web integral que permita a los clientes escanear un código QR para acceder a un menú digital en su idioma, personalizar y realizar pedidos, recibir notificaciones de estado y pagar de manera rápida mediante PSE o métodos similares, los usuarios podrán crear cuentas y gestionar sus preferencias, mientras que el personal del restaurante podrá gestionar pedidos, recursos humanos, finanzas e informes de manera eficiente. La plataforma, que integrará tecnologías como React o Angular para el frontend y Node.js o Django para el backend, ofrecerá una interfaz intuitiva, segura y multicanal, mejorando así tanto la calidad del servicio como la operativa del restaurante.				
REQUERIMIENTOS DE LOS PRODUCTOS					
Requisitos del Sistema (Servidor)					
Hardware	**Procesador:** Intel Xeon Silver 4210 o equivalente (mínimo 10 núcleos, 2,2 GHz) para garantizar un alto rendimiento en el procesamiento de datos. **Memoria RAM:** 32 GB DDR4 o más, para manejar múltiples conexiones y procesos simultáneos sin degradar el rendimiento. **Disco Duro:** SSD de 1 TB o más, para un acceso rápido a los datos y una mejor gestión de la base de datos. **Conexión a Internet:** Mínimo 100 Mbps de ancho de banda para asegurar una comunicación fluida entre el servidor y los dispositivos de los usuarios. **Computadores de escritorio/portátiles:** Procesador: Intel Core i5 o equivalente (mínimo 4 núcleos, 2,5 GHz).				

	Memoria RAM: 8 GB o más. // Disco Duro: 256 GB SSD o más. **Pantalla:** Mínimo 21 pulgadas para facilitar la visualización de datos y gestión de pedidos. **Dispositivos Móviles:** Tabletas y smartphones con procesadores de 4 núcleos, 4 GB de RAM y capacidad de almacenamiento de al menos 64 GB para el uso de la aplicación por parte de los clientes. **Impresoras:** Impresoras térmicas compatibles con el sistema operativo del servidor y la aplicación, para la impresión de recibos y órdenes de cocina. - Impresoras de etiquetas para la gestión de inventarios y etiquetado de productos. Otros dispositivos: Escáner de códigos **QR** para facilitar el acceso al menú digital por parte de los clientes. Dispositivos de punto de venta **(POS)** que sean compatibles con el software para la gestión de pagos.
Software	**Sistema operativo:** **Servidor:** Linux (Ubuntu Server) o Windows Server 2019, dependiendo de la preferencia del equipo de desarrollo y la compatibilidad con el software. **Clientes:** Windows 10 o superior, macOS, Android e iOS para dispositivos móviles. **Base de datos :** MySQL o PostgreSQL para la gestión de datos de usuarios, pedidos, finanzas y recursos humanos. **Lenguajes de programación:** Frontend : HTML, CSS, JavaScript (frameworks como React o Vue.js para una experiencia de usuario dinámica). **Backend :** Node.js, Python (Django o Flask) o PHP, dependiendo de la arquitectura elegida. **Frameworks y Librerías :** Utilizar frameworks de desarrollo web como Express.js (para Node.js) o Django (para Python) para facilitar el desarrollo y la escalabilidad. Integración de librerías para la gestión de pagos **(como Stripe o PayPal)** y notificaciones **(como Twilio o Firebase).** **Compatibilidad:** Asegúrese de que el software sea compatible con impresoras térmicas y otros dispositivos tecnológicos utilizados en el restaurante. - Implementar APIs para la integración con sistemas de terceros, como plataformas de pago y gestión de inventarios.
REQUISITOS DEL SISTEMA (CLIENTE)	
Hardware	**Computadores de escritorio y portátiles:** Procesador de 4 núcleos, 8 GB de RAM, 250 MB de espacio en disco. **Tabletas y smartphones:** Procesador de 4 núcleos, 4 GB de RAM, 100 MB de espacio en disco. Pantalla táctil recomendada para tabletas y smartphones.

Software	Navegador web actualizado (Chrome, Firefox, Safari, Edge). - Conexión a Internet estable y rápida.
REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO	
Requisitos Funcionales Generales	- Gestión de pedidos en línea con selección de platillos y personalización. - Proceso de pago en línea seguro y eficiente (integración con pasarelas de pago como PayPal, Stripe, Tarjetas debito/Crédito y/o Efectivo. - Optimización del tiempo de preparación mediante programación automática. - Atención al cliente a través de chat en línea y gestión de PQRSD. - Generación de informes de ventas y análisis de datos para la toma de decisiones.
Requerimientos Adicionales	- Interfaz de usuario amigable y fácil de usar, accesible para todas las edades y niveles de habilidad tecnológica. - Adaptabilidad a diferentes dispositivos (computadoras, portátiles, tablets, smartphones) con diseño responsivo. - Sistema de notificaciones para alertar sobre pedidos, pagos y solicitudes de atención al cliente. - Capacitación y soporte técnico para el personal del restaurante.
Clientes del producto	Restaurantes de consumo masivo que buscan optimizar su gestión de pedidos, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia operativa. Este software es ideal para cadenas de restaurantes, food trucks y establecimientos de comida rápida.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES			
Versión	Naturalidad del cambio	Fecha de aprobación	Fecha de vinculación
1.0	N/A	01/09/2024	02/09/2024

FIRMA		
ELABORÓ	**APROBÓ**	**VALIDÓ**
Moiscandra González	Diana Santacruz	Diana Santacruz
30/08/2024	01/09/2024	02/09/2024

RESTAURANTE CRAVECOVER

PERFÍL DE LA EMPRESA

	Restaurante CraveCover	**Dirección: Calle 100 No. 93 – 15**	
		NIT: 900.156.785-2	
		Teléfono: 6013283934	Correo: restaurantecravecover@gmail.com

Formación académica grupo de trabajo	
ROL	**FORMACION**
Project Manager	Coordina y gestiona proyectos de software, asegurando que se cumplan los plazos, el presupuesto y los requisitos del cliente. Es responsable de la planificación, organización y seguimiento del equipo de trabajo.
Diseñador UX (Experiencia de Usuario)	Se enfoca en crear productos que ofrezcan una experiencia fluida y satisfactoria al usuario. Investiga y entiende las necesidades y comportamientos del usuario para diseñar interfaces que sean intuitivas y accesibles.
Diseñador UI (Interfaz de Usuario) Senior Front-end	Se encarga de diseñar la parte visual de la aplicación, creando interfaces visualmente atractivas y coherentes con la identidad de la marca. Aporta su experiencia para guiar las decisiones de diseño y asegurar la implementación de las mejores prácticas en la presentación de la información.
Desarrollador Back-end	Desarrolla la lógica del lado del servidor, interactuando con bases de datos y controlando la comunicación entre la base de datos y el frontend. Su trabajo es crucial para garantizar que la aplicación funcione de manera eficiente y segura.
Desarrollador Medio Back-end	Asiste al desarrollador senior y se encarga de implementar características y funciones en el servidor, así como de solucionar problemas. Su labor es fundamental para la estabilidad y escalabilidad del sistema.
Diseñador Web	Se encarga de la creación y diseño de sitios web, asegurando que sean estéticamente agradables y funcionales. Su trabajo combina aspectos de diseño gráfico y funcionalidad web para atraer y retener a los usuarios.

Ingeniero de Sistemas	Diseña y gestiona sistemas complejos, asegurando que todos los componentes del software trabajen juntos de manera efectiva. Su enfoque técnico y analítico es crucial para resolver problemas e implementar soluciones de software robustas.
Analista Comercial	Identifica oportunidades y requisitos de negocio, actuando como puente entre el cliente y el equipo de desarrollo. Su análisis ayuda a definir las características del software y a priorizar las funcionalidades más importantes.
Chef	Aunque no es un rol técnico dentro del desarrollo de software, el chef puede ser relevante en contextos de startups relacionadas con la alimentación. Su creatividad y capacidad para diseñar menús innovadores pueden influir en el desarrollo de aplicaciones que conecten a consumidores y restaurantes o en la creación de experiencias gastronómicas.
Administrador de Empresas	Proporciona una visión estratégica y de gestión al equipo, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y que los objetivos comerciales se alineen con el desarrollo de software. Facilita la comunicación entre los diferentes departamentos.

FIRMA		
ELABORÓ	**APROBÓ**	**VALIDÓ**
Moiscandra González	Diana Santacruz	Diana Santacruz
30/08/2024	01/09/2024	02/09/2024

CONDICIONES CONTRACTUALES

	Restaurante CraveCover	**Versión 01/2024**
		CraveCover System
		FTCRC-01
		NIT: 900.156.785-2

CONDICIONES CONTRACTUALES DE LA EMPRE	
Contrato para el Desarrollo de Software	
Partes Contratantes:	
Empleador: Javier Suárez Programador	**Empleado:** Diego Mendieta Project Manager)
2. Objeto del Contrato:	
Desarrollar un software para un restaurante, para poder optimizar el funcionamiento del restaurante y brindar un buen servicio al cliente.	
3. Condiciones de Pago:	
Costo total: $5,000,000COP	
Pago inicial: $1,000,000COP	
Pagos mensuales: 4 pagos de $1,000,000 COP cada uno.	
4. Plazo de Desarrollo:	
Entrega inicial: 4 meses	
Revisiones: Cada 2 semanas	
5. Confidencialidad:	
Las partes acuerdan no divulgar información confidencial.	
6. Tipo de contrato:	
Obra y Labor con todas las prestaciones de ley	

FIRMA		
ELABORÓ	**APROBÓ**	**VALIDÓ**
Moiscandra González	Diana Santacruz	Diana Santacruz
30/08/2024	01/09/2024	02/09/2024

RESTAURANTE CRAVECOVER

CHEQUEO DE LISTA DE PROVEEDORES

IDENTIFICACION GENERAL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS BIENES O SERVICIOS		
NOMBRE DEL PROVEEDOER	DIANA SANTACRUZ	**FECHA DE EVALUADOR**
DIRECCION DEL PROVEEDOR	PASTO - NARIÑO	
TELEFONO	3167587803	**EVALUADOR: Moiscandra González**
CORREO ELECTRONICO	Santacruzd19s@gmail.com	

2.VERIFICACIO DOCUMENTAL				
2.1. ITEM GENERALES PARA EVALUAR POSIBLES PROVEEDORES	**FECHA: 2/09/2024**			**OBSERVACIONES**
	SI	**NO**	**N/A**	
1.Cumple con los estándares de calidad	X			
2.Ofrece precios competitivos	X			
3.Tiene experiencia en el sector de restauración			x	
4.Proporciona referencias verificables	X			
5.Cumple con los plazos de entrega	X			
6. Ofrece un buen servicio al cliente	X			
7.Tiene capacidad de producción adecuada	X			
8.Cumple con normativas de sostenibilidad	X			
9.Proporciona documentación completa	X			
10.Tiene experiencia en desarrollo de software para restaurantes	X			
11.Ofrece soporte técnico post-implementación	x			
12.Permite integración con sistemas existentes	x			
13.Proporciona actualizaciones regulares		x		
14.Muestra flexibilidad en negociaciones	x			

FIRMA		
ELABORÓ	**APROBÓ**	**VALIDÓ**
Moiscandra González	Diana Santacruz	Diana Santacruz
30/08/2024	01/09/2024	02/09/2024

CONCLUSIONES

Para finalizar, el desarrollo de una aplicación web integral para el restaurante CraveCover constituye una iniciativa clave para modernizar la operación y mejorar la experiencia del cliente.

Las siguientes conclusiones destacan los beneficios que esta implementación traerá al negocio: Mejora de la Experiencia del Cliente, Eficiencia Operativa, Seguridad y Control, Adaptabilidad y escalabilidad, Análisis de Datos y Toma de Decisiones, Aumento de la Rentabilidad

El desarrollo de la aplicación web para CraveCover no solo representa una respuesta a las demandas actuales del mercado, sino que también establece una base sólida para el futuro del restaurante, la integración de tecnología permitirá a CraveCover destacarse en la industria gastronómica, mejorando la experiencia del cliente, optimizando operaciones, garantizando la seguridad de la información y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Para finalizar, con esta integración tecnológica, CraveCover estará bien posicionado para un crecimiento sostenido y una mayor competitividad.

BIBLIOGRAFÍA

de Investigación ORCA, E. (2024, mayo 15). 5 criterios para la evaluación y selección de proveedores. Orcagrc.com. https://blog.orcagrc.com/evaluacion-y-seleccion-de-proveedores

Inicio - Innovación, Marketing y Tecnología para Restaurantes. (2023, diciembre 1). Innovación, Marketing y Tecnología para Restaurantes | Diegocoquillat.com. https://www.diegocoquillat.com/

Menú Digital QR / Crisp - Innovación en tu Restaurante. (s/f). Getjusto.com. Recuperado el 5 de septiembre de 2024, de https://www.getjusto.com/blog/menu-digital-qr

Mesas, S. (2024, abril 10). Tecnologías en Restaurantes: innovación y futuro. Sillas Mesas. https://www.sillasmesas.es/blog/tecnologias-en-restaurantes/?srsltid=AfmBOooA6VGPKskM9UmOz87IfaQL3vw0EuGGzjAU7lYhuU1jvv8jXw5A

Monja, M. L. (2023, marzo 12). Innovación de Servicios: Experiencias únicas para tus clientes. Innovar o Morir. https://innovaromorir.com/innovacion-de-servicios-experiencias-clientes/

¿qué es Backend? (s/f). Imagineapps.Co. Recuperado el 5 de septiembre de 2024, de https://www.imagineapps.co/blog-posts-es/que-es-backend

Qué es Frontend y Backend: características, diferencias y ejemplos. (2018, febrero 21). Platzi. https://platzi.com/blog/que-es-frontend-y-backend/