

# Actividad GA1-220501092-AA1-EV03

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA**

**Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial**

**Programa:** Análisis y Desarrollo de Software

**Proyecto Formativo:** Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios

**Fase del Proyecto:** Análisis

**Actividad de aprendizaje:**

GA1-220501092-AA1-EV03– Mapa de procesos del software a construir

**Caso de Estudio:**

E-Commerce Sport+ S.A.S.

**Aprendiz:**

Julián David Macías Garcés

**Instructor:**

Jhon Edison Nuñez Garzón

**Fecha:**

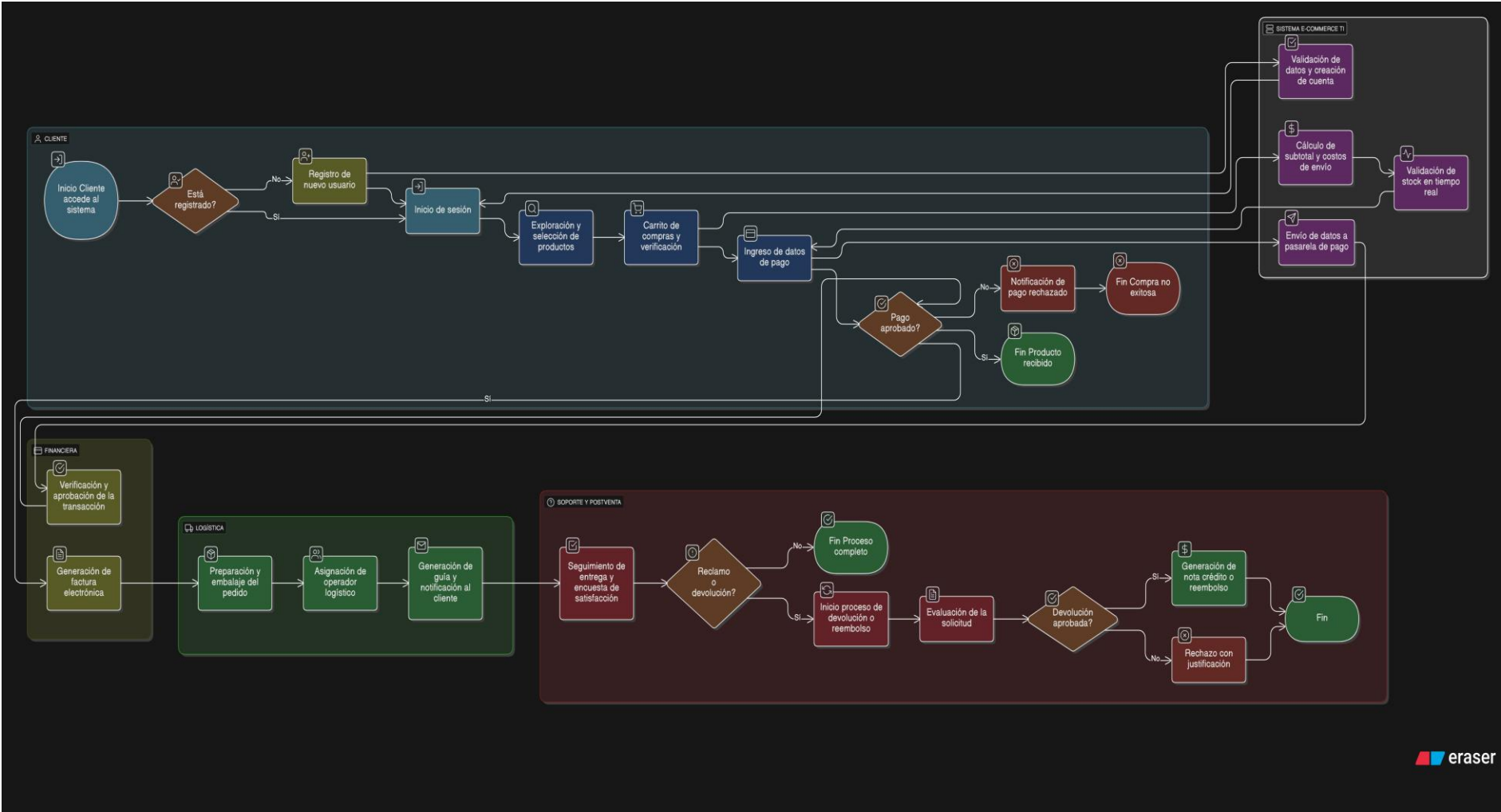
17 de octubre de 2025

**Regional Cundinamarca – Centro de Girardot**

Empresa: E-Commerce Sport+ S.A.S.

1. Diagrama de Procesos (Flujograma)

El diagrama de procesos a continuación representa el **Flujo General de Venta** de Sport+ S.A.S., detallando la secuencia de actividades, decisiones y las responsabilidades de las áreas involucradas (utilizando la notación de carriles o *swimlanes*).



## 2. Caracterización de Procesos Organizacionales

A continuación, se presentan las fichas de caracterización para los principales procesos identificados en Sport+ S.A.S.

### Ficha 1: Proceso de Gestión de Clientes

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Gestión de Clientes
<b>Objetivo</b>	Administrar la información y las actividades relacionadas con los clientes para garantizar una experiencia de usuario fluida.
<b>Alcance</b>	<b>Inicio:</b> Recepción de datos del cliente. <b>Fin:</b> Cliente registrado o autenticado con historial de compras actualizado.
<b>Responsable</b>	Gerente Comercial
<b>Entradas</b>	Datos del cliente (nombre, correo, teléfono, dirección, medio de pago).
<b>Salidas</b>	Cliente registrado, Historial de compras, Reportes de fidelización.
<b>Áreas Involucradas</b>	Comercial, Tecnología (TI), Soporte.
<b>Actividades Principales</b>	Registro y validación de datos, Asignación de roles y autenticación, Actualización de información, Seguimiento a puntos/beneficios.

**Ficha 2: Proceso de Gestión de Productos e Inventario**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Gestión de Productos e Inventario
<b>Objetivo</b>	Mantener actualizado el catálogo de productos y asegurar la disponibilidad del stock en tiempo real.
<b>Alcance</b>	<b>Inicio:</b> Recepción de datos de proveedores. <b>Fin:</b> Catálogo en línea actualizado y alertas de stock bajo generadas.
<b>Responsable</b>	Gerente de Logística
<b>Entradas</b>	Datos de proveedores, Productos nuevos, Existencias/Stock físico.
<b>Salidas</b>	Catálogo actualizado, Alertas de stock bajo/productos agotados.
<b>Áreas Involucradas</b>	Logística, Comercial, Tecnología (TI).
<b>Actividades Principales</b>	Registro y categorización de productos, Control de stock en tiempo real, Sincronización entre bodegas (físicas y virtuales), Notificación de productos agotados.

**Ficha 3: Proceso de Ventas y Pagos**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Ventas y Pagos

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Objetivo</b>	Gestionar las transacciones de compra y pago de forma segura y eficiente.
<b>Alcance</b>	<b>Inicio:</b> Selección de productos y confirmación del carrito. <b>Fin:</b> Generación de factura electrónica y actualización de inventario.
<b>Responsable</b>	Gerente Comercial / Gerente Financiero
<b>Entradas</b>	Orden de compra, Datos de pago, Disponibilidad de inventario (de Logística).
<b>Salidas</b>	Confirmación de compra, Factura electrónica, Notificación de stock actualizado.
<b>Áreas Involucradas</b>	Comercial, Financiera, Tecnología (TI).
<b>Actividades Principales</b>	Selección de productos/confirmación de carrito, Elección/Validación del método de pago, Aprobación de transacción, Generación de factura electrónica.

#### Ficha 4: Proceso de Envío y Logística

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Envío y Logística
<b>Objetivo</b>	Garantizar la entrega del producto al cliente en el tiempo y lugar acordados.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Alcance</b>	<b>Inicio:</b> Recepción del pedido aprobado. <b>Fin:</b> Confirmación de entrega registrada en el sistema.
<b>Responsable</b>	Gerente de Logística
<b>Entradas</b>	Pedido aprobado (de Ventas), Datos de envío del cliente.
<b>Salidas</b>	Guía de rastreo generada, Confirmación de entrega, Registro de cumplimiento.
<b>Áreas Involucradas</b>	Logística, Tecnología (TI), Soporte.
<b>Actividades Principales</b>	Preparación y embalaje, Asignación de operador logístico, Generación de guía de envío y rastreo, Confirmación de entrega.

#### Ficha 5: Proceso de Devoluciones y Reembolsos

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Devoluciones y Reembolsos
<b>Objetivo</b>	Gestionar solicitudes de devolución, cambio o reembolso de manera eficiente y transparente.
<b>Alcance</b>	<b>Inicio:</b> Recepción de solicitud del cliente. <b>Fin:</b> Reembolso ejecutado o cambio de producto despachado.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Responsable</b>	Gerente de Soporte y Servicio al Cliente
<b>Entradas</b>	Solicitud de devolución/reembolso, Comprobante de compra, Producto devuelto.
<b>Salidas</b>	Confirmación del proceso de devolución, Reembolso ejecutado o producto de reemplazo despachado, Actualización del inventario.
<b>Áreas Involucradas</b>	Soporte, Logística, Financiera.
<b>Actividades Principales</b>	Recepción de solicitud, Evaluación de la causa, Aprobación/Rechazo del proceso, Generación de nota crédito, Reembolso o cambio de producto.

## Referencias

Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial. (2025). *Guía de aprendizaje IE-GA1-220501092-AA1-EV03: Mapa de procesos del software a construir*. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Eraser.io. (s. f.). *Herramienta en línea para diagramas y mapas de procesos*. Recuperado de <https://eraser.io>

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2024). *Fundamentos de análisis y diseño de software*. Grupo de Ejecución de la Formación Virtual. Recuperado del repositorio institucional del SENA.

Sommerville, I. (2011). *Ingeniería del software* (9.ª ed.). Pearson Educación.

Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del software: Un enfoque práctico* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

IEEE Computer Society. (2018). *ISO/IEC/IEEE 29148:2018 - Systems and software engineering — Life cycle processes — Requirements engineering*. IEEE.