

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:

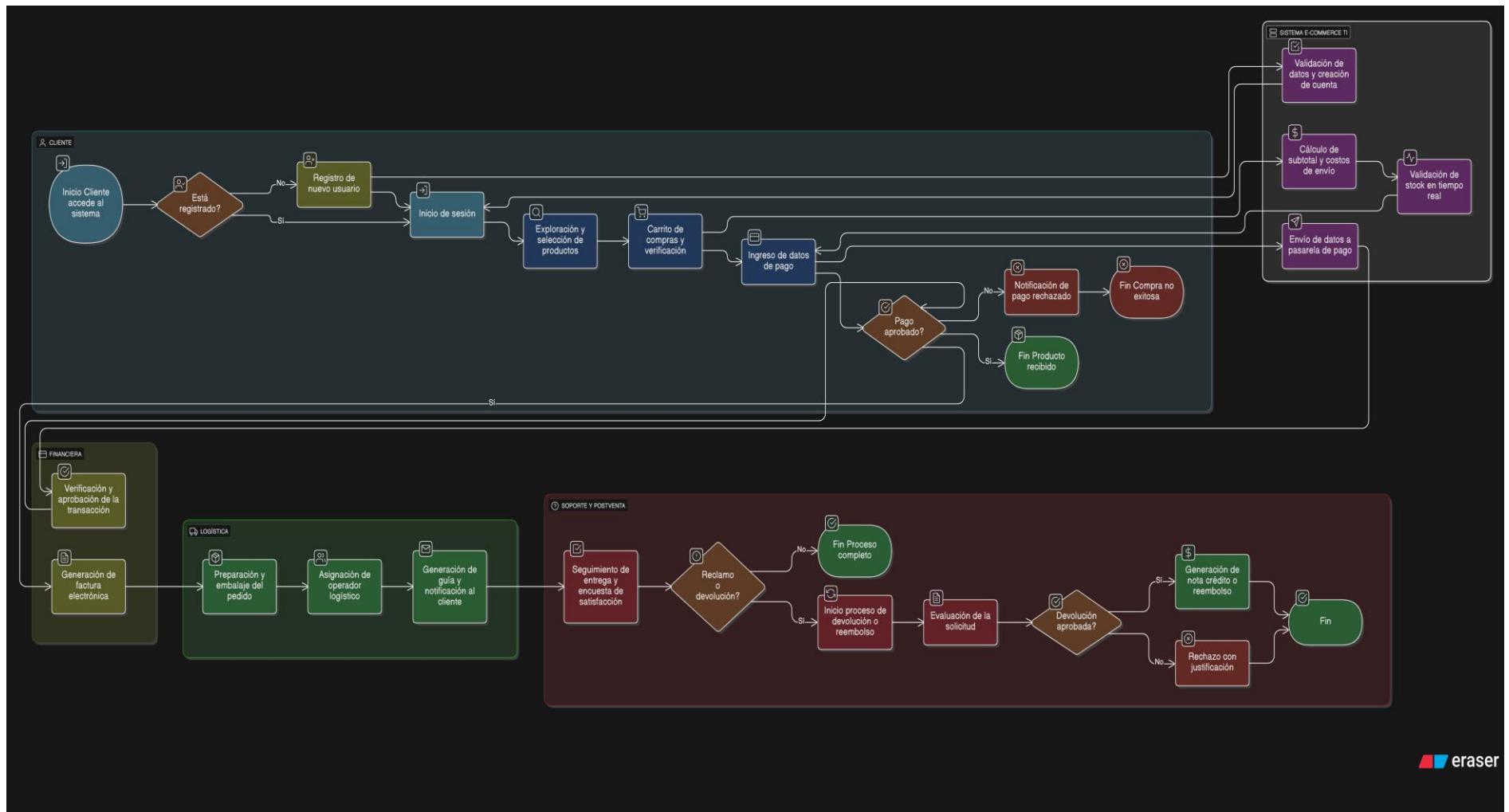
17 de octubre de 2025

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

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

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

Campo	Descripción
Nombre del Proceso	Ventas y Pagos

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

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

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

Ficha 5: Proceso de Devoluciones y Reembolsos

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

Campo	Descripción
Responsable	Gerente de Soporte y Servicio al Cliente
Entradas	Solicitud de devolución/reembolso, Comprobante de compra, Producto devuelto.
Salidas	Confirmación del proceso de devolución, Reembolso ejecutado o producto de reemplazo despachado, Actualización del inventario.
Áreas Involucradas	Soporte, Logística, Financiera.
Actividades Principales	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.