

## PLATAFORMA DE SERVICIOS LOCALES

### Documento de Gestión de Proyecto

**Nombre del proyecto:** PLATAFORMA LOCALSERVICE

**Fecha:** 7 de marzo de 2026

## 1. Descripción del Proyecto

LocalService es una aplicación web que conecta usuarios con proveedores de servicios locales, permitiendo solicitar, ofrecer y gestionar servicios de forma rápida y segura.

La plataforma permitirá que los usuarios puedan buscar profesionales cercanos, revisar sus perfiles, solicitar servicios y dejar calificaciones.

Por otro lado, los proveedores de servicios podrán registrarse, publicar sus servicios y gestionar solicitudes de clientes.

El sistema estará desarrollado utilizando una arquitectura moderna basada en API REST, donde:

- Laravel manejará el backend
- React desarrollará la interfaz de usuario
- PostgreSQL almacenará la información
- La comunicación se realizará mediante API REST

## 2. Visión del Producto

La plataforma **LocalService** busca convertirse en una solución digital innovadora que conecte de manera eficiente a personas que necesitan servicios con profesionales y proveedores locales que pueden ofrecerlos. La visión del proyecto es crear un ecosistema tecnológico confiable, accesible y fácil de usar que facilite la búsqueda, solicitud y gestión de servicios en diferentes áreas como mantenimiento, reparaciones, asistencia técnica, limpieza, entre otros.

A través del uso de tecnologías modernas como **Laravel para el backend, React para el frontend y PostgreSQL como sistema de gestión de base de datos**, la plataforma pretende ofrecer una experiencia rápida, segura y escalable. Esto permitirá que tanto clientes como proveedores puedan interactuar en un entorno digital organizado, donde se puedan publicar servicios, solicitar trabajos, gestionar solicitudes y evaluar la calidad del servicio recibido.

La visión a largo plazo de **LocalService** es consolidarse como una plataforma líder en la gestión de servicios locales, promoviendo oportunidades laborales para trabajadores independientes y facilitando a los usuarios el acceso a profesionales confiables en su comunidad. Asimismo, se busca fomentar la transformación digital en el sector de servicios, impulsando el uso de herramientas tecnológicas que mejoren la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario.

## 3. Misión del Proyecto

La misión de **LocalService** es desarrollar una plataforma web que permita conectar a usuarios que necesitan servicios con proveedores que los ofrecen, brindando un entorno digital confiable, eficiente y accesible. La plataforma permitirá a los usuarios buscar servicios, realizar solicitudes, gestionar trabajos y evaluar la calidad del servicio recibido, contribuyendo así a mejorar la organización y disponibilidad de servicios en la comunidad.

## 4. Objetivo General

Desarrollar una **plataforma web de servicios locales** que permita conectar clientes con proveedores mediante el uso de tecnologías web modernas, facilitando la publicación, búsqueda y solicitud de servicios de manera eficiente y segura.

## 5. Objetivos Específicos

1. Diseñar una interfaz web intuitiva que permita a los usuarios registrarse, iniciar sesión y gestionar su perfil dentro de la plataforma.
2. Implementar un sistema que permita a los proveedores publicar y administrar los servicios que ofrecen.
3. Desarrollar un módulo que permita a los clientes buscar servicios y realizar solicitudes a los proveedores disponibles.
4. Crear un sistema de gestión de solicitudes que permita a los proveedores aceptar, rechazar o completar servicios solicitados por los usuarios.
5. Implementar un sistema de calificaciones y comentarios que permita evaluar la calidad de los servicios prestados.

## 6. Justificación del Proyecto

En muchas comunidades, encontrar profesionales confiables para realizar servicios como reparaciones, mantenimiento o asistencia técnica puede resultar difícil y poco organizado. Muchas veces la búsqueda de estos servicios se realiza a través de recomendaciones informales o redes sociales, lo cual puede generar falta de confianza y dificultades para encontrar proveedores adecuados.

La plataforma **LocalService** surge como una solución tecnológica que permite centralizar la oferta y demanda de servicios locales en un solo sistema digital. De esta manera, los usuarios podrán encontrar fácilmente profesionales disponibles, mientras que los proveedores tendrán una plataforma que les permita promocionar sus servicios y aumentar sus oportunidades laborales.

Además, el desarrollo de esta plataforma fomenta la transformación digital y el uso de tecnologías web modernas para mejorar la organización y accesibilidad de servicios en la comunidad.

## 7. Alcance Del Sistema

¿Qué hace el proyecto?

La Plataforma de Servicios Locales es una aplicación web y móvil que conecta a personas que necesitan servicios del hogar y de mantenimiento con proveedores locales verificados. La plataforma facilita la búsqueda, contratación, pago y calificación de servicios en tiempo real.

Funcionalidades incluidas:

- Registro y autenticación de usuarios (clientes y proveedores de servicios).
- Publicación y gestión de servicios por categoría (plomería, electricidad, jardinería, limpieza, etc.).
- Motor de búsqueda geolocalizado para encontrar proveedores cercanos.
- Sistema de solicitud, cotización y contratación de servicios.
- Pasarela de pagos integrada (pagos en línea y confirmación de efectivo).
- Sistema de calificaciones, reseñas y reputación de proveedores.
- Panel de administración para moderación de usuarios y servicios.
- Notificaciones en tiempo real (push, email y SMS).
- Historial de servicios para clientes y proveedores.
- Chat interno entre cliente y proveedor.

1.2 ¿Qué NO hace el proyecto?

- No realiza contratación directa de empleados (no es una plataforma laboral).
- No incluye servicios de salud, educación o consultoría profesional especializada.
- No gestiona inventarios ni materiales para los proveedores.
- No ofrece seguro de responsabilidad civil ni respaldo legal de contratos.
- No integra servicios de streaming, entretenimiento ni redes sociales.
- No incluye funcionalidades de e-commerce para venta de productos.
- No tiene inteligencia artificial avanzada para matching en esta versión.

## **Usuarios**

- Registrarse
- Iniciar sesión
- Buscar servicios
- Solicitar servicios
- Calificar servicios

## **Proveedores**

- Registrarse
- Publicar servicios
- Recibir solicitudes
- Aceptar o rechazar trabajos
- Gestionar su perfil

## **Administrador**

- Gestionar usuarios
- Gestionar servicios

- Moderar comentarios
- Supervisar la plataforma

## 8. Equipo Scrum

El equipo de desarrollo trabajará bajo la estructura de roles de Scrum, con responsabilidades definidas para maximizar el valor entregado en cada Sprint:

- **Product Owner:** Define la visión del producto, gestiona el Product Backlog y prioriza las funcionalidades según el valor para el usuario y las partes interesadas.
- **Scrum Master:** Facilita las ceremonias, remueve impedimentos y promueve la correcta aplicación del marco Scrum.
- **Equipo de Desarrollo:** Encargado del diseño, desarrollo, pruebas e integración del producto, incluyendo frontend, backend y documentación técnica.

### Stakeholders principales:

**Usuarios o Clientes:** Personas que utilizan la plataforma para buscar y solicitar servicios.

**Proveedores de Servicios:** Profesionales que publican y ofrecen sus servicios dentro de la plataforma.

**Administrador del Sistema:** Encargado de supervisar y gestionar el funcionamiento de la plataforma.

**Equipo de Desarrollo:** Responsables del diseño, implementación y mantenimiento del sistema.

**Institución o Docente:** Encargados de evaluar y supervisar el desarrollo del proyecto en el contexto académico.

## 9. Roles del Equipo

- **Product Owner:** Karent Dayanna Escobar Arroyo
- **Scrum Master:** Leicer Tovar Chiripua
- **Equipo de Desarrollo:**
  - Wendy Nayelhi Rodríguez Plaza
  - Isabel Sofía Montaña Riascos

Rol	Nombre / Responsable	Responsabilidades Principales
Product Owner	Karent Dayanna Escobar Arroyo	Gestionar el Product Backlog, priorizar HUs, validar entregables.
Scrum Master	Leicer Tovar Chiripua	Facilitar ceremonias, remover impedimentos, proteger al equipo.
Desarrolladores(x2)	Wendy Nayelhi Rodríguez Plaza Isabel Sofía Montaña Riascos	Implementar HUs del Sprint Backlog, escribir pruebas unitarias.

## 10. Stack Tecnológico

El desarrollo de la plataforma LocalService se basa en el uso de un conjunto de tecnologías modernas que permiten construir una aplicación web robusta, escalable y eficiente. Estas tecnologías conforman el stack tecnológico, el cual integra herramientas para el desarrollo del frontend, backend, base de datos y comunicación entre sistemas.

En primer lugar, para el desarrollo del backend se utiliza el framework Laravel, el cual permite construir aplicaciones web seguras y estructuradas mediante el uso del lenguaje de programación PHP. Laravel facilita la creación de APIs REST, la gestión de rutas, controladores, modelos y migraciones de base de datos, además de proporcionar herramientas para la autenticación y seguridad de la aplicación.

Para el desarrollo del frontend se utiliza la biblioteca React, basada en JavaScript, que permite construir interfaces de usuario dinámicas y reutilizables mediante el uso de componentes. React facilita la creación de aplicaciones web modernas con una experiencia de usuario rápida e interactiva.



La comunicación entre el frontend y el backend se realiza mediante una API REST, la cual permite que el cliente (React) envíe solicitudes al servidor (Laravel) para consultar o almacenar información en la base de datos. Para facilitar esta comunicación desde el frontend se utiliza la librería Axios, que permite realizar solicitudes HTTP de manera sencilla y eficiente.

En cuanto al sistema de gestión de base de datos, se emplea PostgreSQL, una base de datos relacional robusta y de código abierto que permite almacenar y administrar la información del sistema, como usuarios, servicios, solicitudes y calificaciones.

Además, para el desarrollo del frontend se utiliza la herramienta Vite, la cual permite compilar y ejecutar aplicaciones modernas de JavaScript de forma rápida, optimizando el proceso de desarrollo.

En conjunto, este stack tecnológico permite construir una plataforma moderna basada en una arquitectura desacoplada, donde el frontend y el backend funcionan de manera independiente, facilitando la escalabilidad, el mantenimiento del sistema y la integración con futuras aplicaciones móviles o servicios externos.

## 11. Ceremonias Scrum y Comunicación

Para el desarrollo del proyecto **LocalService** se utilizará la metodología ágil **Scrum**, la cual permite organizar el trabajo en ciclos cortos llamados **sprints**, facilitando la planificación, seguimiento y mejora continua del proyecto. Dentro de esta metodología se implementarán diferentes ceremonias que permitirán coordinar las actividades del equipo, revisar avances y mejorar el proceso de desarrollo.

### Planificación del Sprint (Sprint Planning)

Esta ceremonia se realiza al inicio de cada sprint y tiene como objetivo definir las tareas que se desarrollarán durante el ciclo de trabajo. En esta etapa el equipo revisa el **Product Backlog**,

selecciona las historias de usuario prioritarias y define las actividades necesarias para cumplir los objetivos del sprint.

Durante la planificación se establecen los compromisos del equipo y se asignan responsabilidades para garantizar el cumplimiento de las tareas dentro del tiempo establecido.

### **Reunión Diaria (Daily Scrum)**

El **Daily Scrum** es una reunión corta que se realiza diariamente con el objetivo de revisar el progreso del equipo y detectar posibles obstáculos. En esta reunión cada integrante responde tres preguntas clave:

- ¿Qué hice ayer?
- ¿Qué haré hoy?
- ¿Qué dificultades tengo?

Estas reuniones permiten mantener una comunicación constante entre los miembros del equipo y asegurar que el desarrollo del proyecto avance de manera organizada.

### **Revisión del Sprint (Sprint Review)**

Al finalizar cada sprint se realiza la **revisión del sprint**, donde el equipo presenta las funcionalidades desarrolladas durante el ciclo de trabajo. En esta etapa se evalúan los resultados obtenidos y se verifica si los objetivos del sprint fueron cumplidos.

Esta ceremonia permite recibir retroalimentación sobre el avance del proyecto y ajustar las funcionalidades según las necesidades del sistema.

### **Retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective)**

La retrospectiva del sprint se realiza después de la revisión del sprint y tiene como propósito analizar el proceso de trabajo del equipo. En esta reunión se identifican aspectos positivos, problemas encontrados y oportunidades de mejora para los siguientes sprints.

Esto permite optimizar la forma de trabajo del equipo y mejorar la eficiencia en el desarrollo del proyecto.

Ceremonia	Frecuencia	Duración	Técnica	Objetivo
Sprint Planning	Inicio de cada sprint	2 horas	Planning Poker (Fibonacci)	Seleccionar HUs y estimar Story Points
Daily Scrum	Diaria	15 minutos	Stand-up: ¿Qué hice? ¿Qué haré? ¿Impedimentos?	Sincronizar al equipo y detectar bloqueos
Sprint Review	Fin de cada sprint	1 hora	Demo funcional al cliente	Validar el incremento con stakeholders
Sprint Retrospectiva	Fin de cada sprint	1 hora	DAKI (Drop/Add/Keep/Improve)	Mejorar el proceso del equipo
Refinamiento	Mitad del sprint	1 hora	Story Mapping + MoSCoW	Preparar backlog del siguiente sprint

## 12. Definiciones de Calidad

la calidad del sistema se consideran los siguientes aspectos:

- **Funcionalidad:** El sistema debe cumplir correctamente con las funciones para las que fue diseñado.
- **Usabilidad:** La plataforma debe ser fácil de usar y comprender por los usuarios.
- **Fiabilidad:** El sistema debe funcionar de manera estable y sin errores frecuentes.
- **Seguridad:** La información de los usuarios debe estar protegida.
- **Eficiencia:** El sistema debe responder de manera rápida y optimizar el uso de recursos.

### 13. Mapa de HUs / Sprints del Proyecto

#### Product Backlog — Historias de Usuario

Las siguientes Historias de Usuario (HUs) conforman el Product Backlog, priorizadas y estimadas en Story Points usando la escala de Fibonacci.

ID	Módulo	Historia de Usuario	Criterio Aceptación	Prioridad	Story Pts
HU-01	Autenticación	Como usuario quiero registrarme y hacer login para acceder a la plataforma.	Validación de email, contraseña segura, JWT	Alta	3
HU-02	Autenticación	Como usuario quiero recuperar mi contraseña por email.	Enlace de reset enviado en < 2 min	Alta	2
HU-03	Perfil	Como proveedor quiero crear mi perfil con servicios y tarifas.	Perfil visible y editable en < 3 clics	Alta	5
HU-04	Búsqueda	Como cliente quiero buscar servicios por categoría y ubicación.	Resultados en < 3 seg, filtro por km	Alta	8

HU-05	Búsqueda	Como cliente quiero ver el perfil y calificaciones del proveedor.	Vista detallada con reseñas ordenadas	Alta	3
HU-06	Contratación	Como cliente quiero solicitar una cotización a un proveedor.	Cotización recibida en < 24h	Alta	8
HU-07	Contratación	Como proveedor quiero aceptar o rechazar solicitudes.	Estado actualizado en tiempo real	Alta	5
HU-08	Pagos	Como cliente quiero pagar en línea con tarjeta o PSE.	Transacción confirmada con comprobante	Alta	8
HU-09	Pagos	Como proveedor quiero recibir el pago en mi cuenta bancaria.	Transferencia en < 48h hábiles	Alta	5
HU-10	Chat	Como cliente quiero chatear con el proveedor antes de contratar.	Mensajes en tiempo real, sin demora	Media	5
HU-11	Calificaciones	Como cliente quiero calificar al proveedor después del servicio.	Calificación 1-5 estrellas + comentario	Alta	3
HU-12	Calificaciones	Como proveedor quiero ver y responder mis reseñas.	Respuesta visible en < 1 hora	Media	3
HU-13	Notificaciones	Como usuario quiero recibir notificaciones push de mi solicitud.	Notificación < 1 min tras evento	Media	5
HU-14	Historial	Como cliente quiero ver mis servicios anteriores y facturas.	Lista paginada, descarga PDF	Media	3
HU-15	Admin	Como administrador quiero verificar la identidad de proveedores.	Documento validado, estado actualizado	Alta	5
HU-16	Admin	Como administrador quiero moderar reseñas inapropiadas.	Reseña ocultada en < 24h	Media	3

HU-1 7	Geolocalización	Como cliente quiero ver proveedores cercanos en un mapa.	Mapa con pines interactivos	Media	8
HU-1 8	Agenda	Como proveedor quiero gestionar mi disponibilidad en un calendario.	Horarios bloqueados visibles para clientes	Baja	5

## Planificación de Sprints

El proyecto se divide en 4 sprints de 3 semanas cada uno, con capacidad de 40 Story Points por sprint (equipo de 4 desarrolladores).

Sprint	Período	Módulos	HUs Incluidas	Story Pts	Entregable
Sprint 1	Mar 14 – Apr 3, 2026	Autenticación + Perfil	HU-01, HU-02, HU-03, HU-15	15 pts	Módulo de usuarios y proveedores verificados
Sprint 2	Apr 4 – Apr 24, 2026	Búsqueda + Mapa	HU-04, HU-05, HU-17	19 pts	Motor de búsqueda con geolocalización
Sprint 3	Apr 25 – May 15, 2026	Contratación + Pagos	HU-06, HU-07, HU-08, HU-09	26 pts	Flujo completo de contratación y pago
Sprint 4	May 16 – Jun 5, 2026	Chat + Notif + Calif + Historial	HU-10, HU-11, HU-12, HU-13, HU-14, HU-16, HU-18	32 pts	Plataforma completa lista para lanzamiento

## 14. Modelo de Datos Conceptual

Las entidades principales del sistema son:

- **Usuario:** Representa a las personas registradas en la plataforma, quienes pueden ser clientes o proveedores de servicios.
- **Servicio:** Contiene la información de los servicios que los proveedores ofrecen dentro de la plataforma.
- **Solicitud de Servicio:** Registra las solicitudes que realizan los clientes a los proveedores para contratar un servicio.
- **Reseña:** Permite a los usuarios calificar y comentar sobre los servicios recibidos.

Relaciones principales:

- Un usuario proveedor puede publicar varios servicios.
- Un cliente puede realizar varias solicitudes de servicio.
- Cada solicitud de servicio está asociada a un servicio específico.
- Un cliente puede realizar reseñas sobre los servicios que ha utilizado.

## 15. Métricas de Éxito y Evaluación del Proyecto

Las principales métricas consideradas son:

- **Número de usuarios registrados:** Permite medir el nivel de adopción de la plataforma.
- **Cantidad de servicios publicados:** Indica el crecimiento de proveedores dentro del sistema.
- **Número de solicitudes de servicios realizadas:** Permite evaluar el uso real de la plataforma.

- **Nivel de satisfacción de los usuarios:** Se mide mediante calificaciones y comentarios sobre los servicios recibidos.
- **Disponibilidad del sistema:** Evalúa que la plataforma funcione correctamente y sin interrupciones.

## 16. Matriz De Riesgos

La siguiente matriz identifica los principales riesgos del proyecto, su probabilidad, impacto y plan de mitigación. Se actualizará en cada sprint.

ID	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Exposición	Mitigación	Responsable	Estado
R-01	Cambio de requisitos por el cliente	Alta (4)	Alto (4)	16 — Crítico	Gestión de cambios formal, reuniones semanales de validación	Product Owner	Activo
R-02	Retrasos en integración de pasarela de pagos	Media (3)	Alto (4)	12 — Alto	Iniciar integración en Sprint 1, usar sandbox desde el inicio	Tech Lead	Activo
R-03	Baja adopción de proveedores en el lanzamiento	Alta (4)	Alto (4)	16 — Crítico	Campaña de captación previa al lanzamiento, plan de incentivos	Product Owner	Activo
R-04	Problemas de seguridad y fuga de datos	Baja (2)	Muy Alto (5)	10 — Alto	Revisión de seguridad, cifrado de datos, autenticación de 2 factores	Dev Team	Activo



R-0 5	Abandono de miembro del equipo	Baja (2)	Alto (4)	8 — Medio	Documentación continua, pair programming, onboarding documentado	Scrum Master	Activo
R-0 6	Dificultades de geolocalización en zonas rurales	Baja (2)	Medio (3)	6 — Bajo	Fallback a búsqueda por texto, validación con usuarios beta	Dev Team	Pendiente

### Leyenda de Exposición al Riesgo:

- Crítico (15–25): Atención inmediata requerida
- Alto (8–14): Plan de mitigación activo
- Medio (4–7): Monitoreo periódico
- Bajo (1–3): Aceptado

## 17. Costos del Proyecto

### Presupuesto de Recursos Humanos

Rol	Cantidad	Horas/Sprint	Sprints	Total Horas	Tarifa (COP/h)	Costo Total (COP)
Product Owner	1	20	4	80	\$ 80.000	\$ 6.400.000
Scrum Master	1	20	4	80	\$ 70.000	\$ 5.600.000

Desarrolladores	2	40	4	320	\$ 65.000	\$ 20.800.000
TOTAL RRHH				840		\$ 32.800.000

## Presupuesto de Infraestructura y Herramientas

Ítem	Descripción	Costo Mensual (COP)	Meses	Costo Total (COP)
Hosting Cloud (AWS/GCP)	Servidores, base de datos, almacenamiento	\$ 450.000	5	\$ 2.250.000
Pasarela de Pagos	Comisión plataforma (Wompi/PayU)	\$ 150.000	5	\$ 750.000
Dominio + SSL	Registro dominio, certificado HTTPS	\$ 80.000	5	\$ 400.000
Maps API	Google Maps Platform — Geolocalización	\$ 200.000	5	\$ 1.000.000
Notificaciones Push	Firebase Cloud Messaging	\$ 50.000	5	\$ 250.000
SMS / Email Service	Twilio + SendGrid	\$ 120.000	5	\$ 600.000
Herramientas Dev	Jira, GitHub, Figma, Postman	\$ 180.000	5	\$ 900.000
TOTAL INFRA				\$ 6.150.000

## Resumen Presupuestal

Categoría	Costo (COP)	% del Total
Recursos Humanos (4 sprints)	\$ 32.800.000	90,5%
Infraestructura y herramientas	\$ 6.150.000	9,5%
TOTAL PROYECTO	\$ 38.950.000	100%

## 18. Definición de Done (DoD)

Una Historia de Usuario se considera COMPLETADA únicamente cuando cumple todos los siguientes criterios:

1. El código ha sido revisado y aprobado mediante Pull Request por al menos 2 miembros del equipo.
2. Las pruebas unitarias tienen cobertura mínima del 80% en el módulo.
3. Las pruebas de integración han sido ejecutadas sin errores críticos.
4. El diseño UI implementado coincide con el prototipo aprobado en Figma.
5. La funcionalidad ha sido validada por el Product Owner en el entorno de staging.
6. La documentación técnica del módulo está actualizada en Confluence.
7. No hay deuda técnica crítica pendiente relacionada con la HU.
8. La funcionalidad ha pasado las pruebas de aceptación del usuario (UAT).

## 19. Herramientas de Gestión

Herramienta	Uso
Jira	Gestión del Product Backlog, Sprint Backlog, Burndown Charts
GitHub	Control de versiones, pull requests, CI/CD con GitHub Actions
Figma	Diseño de prototipos UI/UX, design system
Slack	Comunicación del equipo y notificaciones de CI/CD
Google Meet	Ceremonias Scrum (Daily, Planning, Review, Retro)
Confluence	Documentación técnica y de proyecto