

CARACTERIZACION DE PROCESOS

Nombre de la Empresa Desarrolladora	Caracterización del Proceso: gestión de plataforma de Servicios		Fecha: 10/12/2025 Versión 1.0
Objetivo:	Conectar eficientemente la oferta (empleados) y demanda (clientes) de servicios generales y técnicos, garantizando la trazabilidad territorial, seguridad en los pagos y calidad mediante sistemas de reputación.		
Alcance:	Inicio: Registro de usuario y solicitud del servicio (Detección de necesidad) Fin: Servicio finalizado, pagado y calificado por las partes		
Responsable:	Administrador de la plataforma / Gerente de operaciones		

Entradas	Salidas	Proveedores	procedimientos	Usuarios
Datos de usuario:	Perfiles activos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: 	Registro:	Usuario cliente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo, contraseña, nombre, C.C., Genero, Foto, Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil cliente/ empleado valido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasarelas de pago 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación de identidad y correo 	Usuario empleado
Datos territoriales:	Registro de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de mapas 	Asignación:	Usuario administrador
<ul style="list-style-type: none"> ▪ País → Departamento → municipio → Ciudad → barrio → N° Casa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de servicio con estado; pendiente/aceptado 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matching por cobertura territorial y especialidad 	
Solicitud:	Reputación		Gestión de estados	

▪ Tipo de trabajo descripción, foto del problema	▪ Puntuación y reseñas publicadas		▪ Actualiza ción de puntos de servicio	
Credenciales:			Recaudo	
Documento de identidad			Procedimiento de pagos (efectivo/digital)	

Recursos	Subprocesos	Indicadores	Riesgos
▪ Infraestructura: Servidores y base de datos	▪ Clasificación territorial: Jerarquía de direcciones	▪ Tipos de respuesta: Entre solicitud y especialización	▪ Seguridad: Suplantación de identidad de perfiles
▪ Integraciones: APIs de pago	▪ ciclo de vida de vida del servicio: gestión de estados	▪ Clasificación promedio: Rating de empleado	▪ Financiero: Fraude en pagos o impago contra entrega
▪ Geolocalización: Mapas para cobertura	▪ Categorización: Filtrado por especialización	▪ Taza de conversión: Tipo de moneda(país)	▪ Operativo: Cancelación a última hora
▪ Equipo: Soporte y desarrollo		▪ Cobertura: % de municipios atendidos	▪ Calidad: Disputas por servicios mal realizados

Código	Rol o Cargo	Descripción de Rol Interés	Nivel de Influencia	Interés Del Proyecto
COD-001	Usuario Administrador	Gestiona la plataforma, valida perfiles y resuelve disputas.	Alto	Alto
COD-002	Usuario Empleado	Realiza el trabajo (según especialidad) interesado en conseguir ingresos y reputación.	Medio	Alto

COD-003	Usuario Cliente	Solicita el servicio y paga. Interesado en seguridad y calidad del trabajo	Medio	Alto
COD-004	Pasarela de Pago	Entidades como Nequi, Daviplata, Bancos. Proveen la infraestructura transaccional	Alto	Bajo
COD-005	Equipos de Soporte	Atiende el PQRS y problemas con los estados del servicio.	Bajo	Medio
COD-006	Desarrolladores	Mantienen la jerarquía territorial y funcionamiento del servicio.	Alto	Alto

BIZAGI

