

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: | ▪ Usuarios: | Registro: | Usuario cliente |
| ▪ Correo, contraseña, nombre, C.C., Genero, Foto, Teléfono | ▪ Perfil cliente/ empleado valido | ▪ Pasarelas de pago | ▪ Validación de identidad y correo | Usuario empleado |
| Datos territoriales: | Registro de servicio | ▪ Servicio de mapas | Asignación: | Usuario administrador |
| ▪ País → Departamento→ municipio → Ciudad→ barrio → N° Casa | ▪ Orden de servicio con estado; pendiente/a ceptado | | ▪ Matching por cobertura a territorial y especialidad | |
| Solicitud: | Reputación | | Gestión de estados | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Tipo de trabajo descripción, foto del problema | <ul style="list-style-type: none">▪ Puntuación y reseñas publicadas | | <ul style="list-style-type: none">▪ Actualiza ción de puntos de servicio | |
| Credenciales: | | | Recaudo | |
| Documento de identidad | | | Procedimiento de pagos (efectivo/digital) | |

| Recursos | Subprocesos | Indicadores | Riesgos |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura: Servidores y base de datos | <ul style="list-style-type: none"> Clasificación territorial: Jerarquía de direcciones | <ul style="list-style-type: none"> Tipos de respuesta: Entre solicitud y especialización | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad: Suplantación de identidad de perfiles |
| <ul style="list-style-type: none"> Integraciones: APIs de pago | <ul style="list-style-type: none"> ciclo de vida de vida del servicio: gestión de estados | <ul style="list-style-type: none"> Clasificación promedio: Rating de empleado | <ul style="list-style-type: none"> Financiero: Fraude en pagos o impago contra entrega |
| <ul style="list-style-type: none"> Geolocalización: Mapas para cobertura | <ul style="list-style-type: none"> Categorización: Filtrado por especialización | <ul style="list-style-type: none"> Taza de conversión: Tipo de moneda(país) | <ul style="list-style-type: none"> Operativo: Cancelación a última hora |
| <ul style="list-style-type: none"> Equipo: Soporte y desarrollo | | <ul style="list-style-type: none"> Cobertura: % de municipios atendidos | <ul style="list-style-type: none"> 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

