

# SISTEMA DE ESTRATEGICA

1

DE LA NECESIDAD DE ADAPTAR NUEVAS PROPUESTAS DE VALOR PARA EL CLIENTE

2

A NUEVOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE

## SUBSISTEMA DE LA GESTION DEL FUTURO

- Análisis de escenarios
- Identificación de oportunidades de negocio

## SUBSISTEMA DE LA GESTION DEL HOY

- Gestión del cambio
- Programaciones
- Identificación de nuevas habilidades
- /capacidades a ser adquiridas

## SUBSISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Identificación de nuevas métricas de valor a los procesos

## PROPECTIVA

Escenarios  
Adopción de decisiones sobre el futuro

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Adopción de decisiones sobre rutinas establecidas

## Comité Revisión por la DIRECCION

Medición y seguimiento a la gestión de los procesos

## PROYECTOS

DESARROLLO DE NUEVAS CAPACIDADES

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

INGRESOS POR NUEVOS PRODUCTOS

CAPTURA DE VALOR DEL SERVICIO

MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

VELOCIDAD  
• IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE  
• ADOPCION DE CAMBIOS

Sistema de necesidades

Elaboración de la necesidad

Decisiones y dilemas

Construcción de la solución

Transferencia

Evaluación económica

Satisfacción del cliente

3

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS: <http://metrojuniors.sistemaskoios.com/gestion/documentosconsulta.php>

### RECURSOS

#### HUMANOS

#### FISICOS

Gerencia General

Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software-

### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Tablero de indicadores	Gerencia General	N/A	Informe de desempeño tablero de indicadores
Matriz de oportunidades y Matriz de riesgos .		N/A	Direccionamiento Estratégico (visión , misión, objetivos de calidad )
Planeación Operativa		N/A	Planeación Operativa (modulo de planes de mejora

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Toda la Compañía