

SISTEMA DE ESTRATEGÍA

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

PLANEACION PLANEACION DEL SERVICIO

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**

**MEJORAMIENTO DEL
SERVICIO**

**CAPTURA DE
VALOR 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

Gerencia General

FISICOS

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