



# MAPA DE PROCESOS

PROCESO ESTRATEGICO

PROCESO SIG

PROCESOS MISIONALES

DE  
NECESIDADES DEL CLIENTE  
IDENTIFICADAS

PROCESO COMERCIAL Y CLIENTES

A  
CLIENTES/ EL PORCENTAJE DE  
CUMPLIMIENTO/ PERCEPCIÓN DEL  
CLIENTE/ AUDITORIAS.

DE  
REQUERIMIENTOS OPERACIONALES Y  
MANTENIMIENTO, ADMINISTRATIVOS  
DEL CLIENTE

PROCESO DE OPERACIONES Y  
LOGISTICA

A  
REQUERIMIENTOS DE OPERACIÓN/  
LOS TIEMPOS EN EL SERVICIO/  
NIVELES DE SERVICIO. ESQUEMA DE  
SEGURIDAD/ CERTIFICADOS DE LOS  
VEHICULOS/ LICENCIAS AL DÍA.

PROCESO TALENTO  
HUMANO

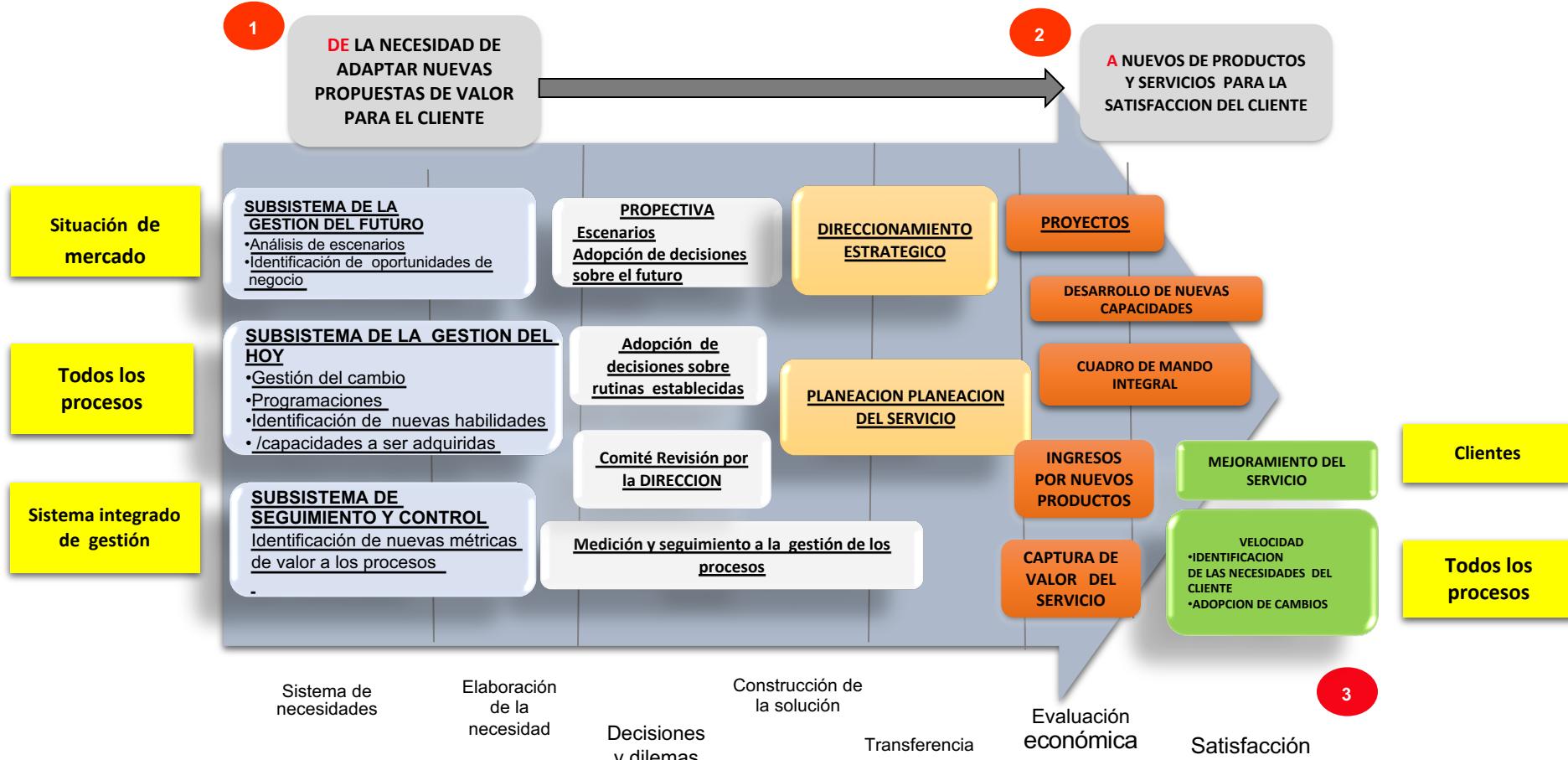
PROCESOS HABILITADORES

GESTION ADMINISTRATIVA  
Y DE TECNOLOGIA

MEJORA CONTINUA



# PROCESO ESTRATEGICO



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

<b>HUMANOS</b>	<b>FISICOS</b>
Gerencia General	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software-

### CONTROLES DE SALIDAS

<b>CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>REGISTRO</b>
Desarrollo de servicios	Gerencia General	N/A	Formulación de proyectos. (La adopción y entrega de los proyectos , se dará solo cuando se evidencie la cultura y capacidad adecuada de los responsables)
Balance scored Card		Anual	Balance scored Card
Direccionamiento Estratégico		De acuerdo con la visión	Direccionamiento Estratégico
Análisis de oportunidades y amenazas		Anual	Matriz de oportunidades y amenazas

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Toda la Compañía



# PROCESO COMERCIAL Y CLIENTES

1

DE NECESIDADES DEL CLIENTE IDENTIFICADAS

2

A PRESUNTOS CLIENTES/ EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO/ PERCEPCIÓN DEL CLIENTE/ AUDITORIAS.

Situación de Mercado

Gestión Gerencial

Gestión de recursos

Investigación del mercado

Definición pronósticos de ventas

Definición de Planes comerciales

Informe de Servicio al Cliente.

Evaluación comportamiento contratos.

Definición plan de solución de Peticiones/Quejas/Reclamos

Definición plan visita a Clientes

Implementación, contrato y listas de cheques

Apertura y Auditoria contrato

Revisión jurídica de la oferta comercial y /o del contrato

Envíos de ofertas comerciales y contratos

Adopción de planes de cumplimiento de las listas de cheques

Cumplimiento contratos y ordenes de servicio

Contratos y Check List Implementados

PQR gestionados

Gestión Gerencial

Gestión de recursos

Clientes

Sistema de necesidades

Elaboración de la necesidad

Decisiones y dilemas

Construcción de la solución

Organización de la logística del servicio

Transferencia

Evaluación económica

Satisfacción del cliente

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

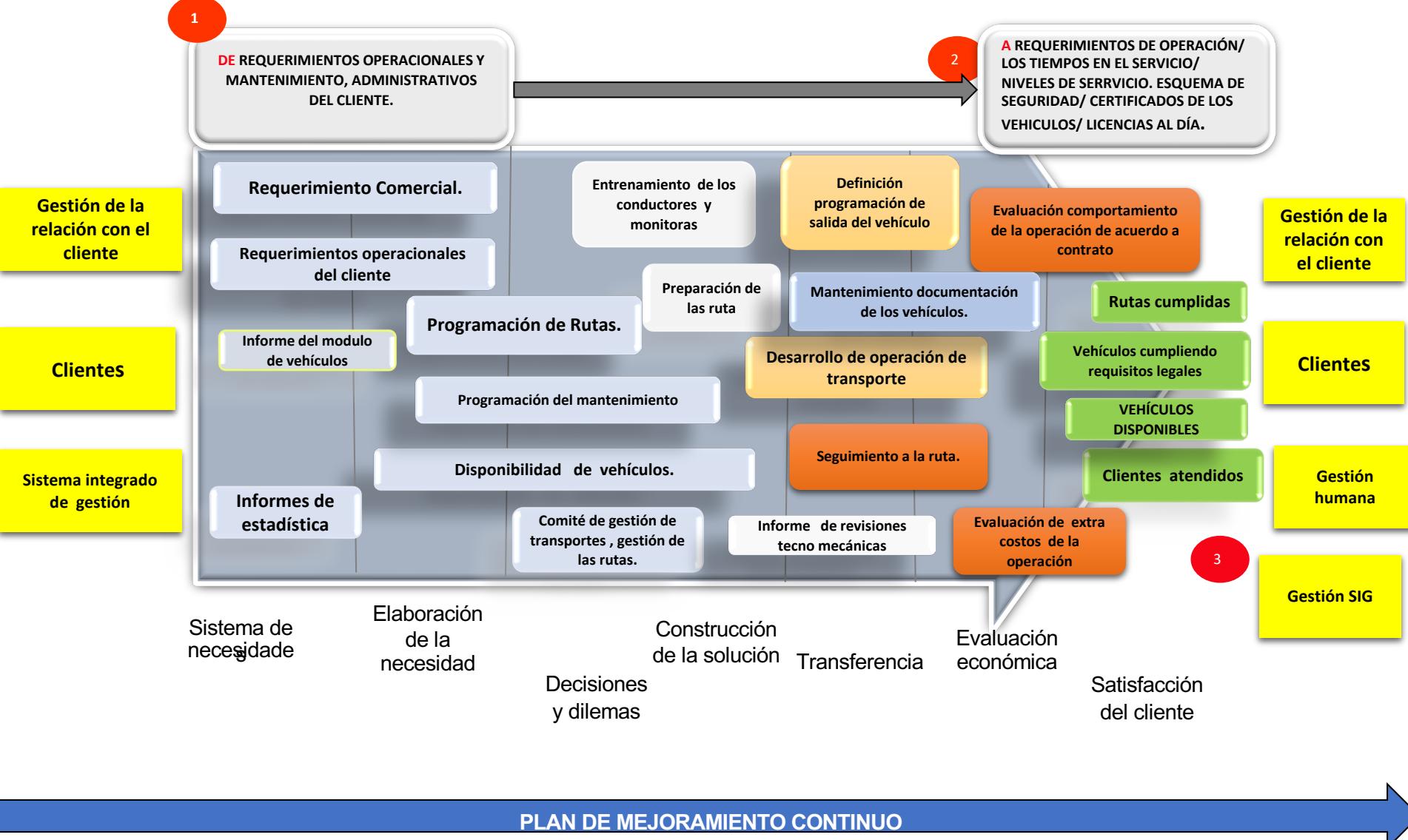
HUMANOS	FISICOS
Gerente General, Coordinador SIG	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software

### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Informe de satisfacción de clientes .Seguimiento a partes interesadas	Gerencia Gerencial	Semestral	Informe de satisfacción del cliente
Identificación de partes Interesadas	Gerencia Gerencial	anual	Matriz de partes interesadas
Contratos	Gerente Gerencial	Anual	Contrato,

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerente General, Coordinador SIG



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

HUMANOS	FISICOS
Gerente de operaciones y Gerente General	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software, Vehículos

### CONTROLES DE SALIDAS

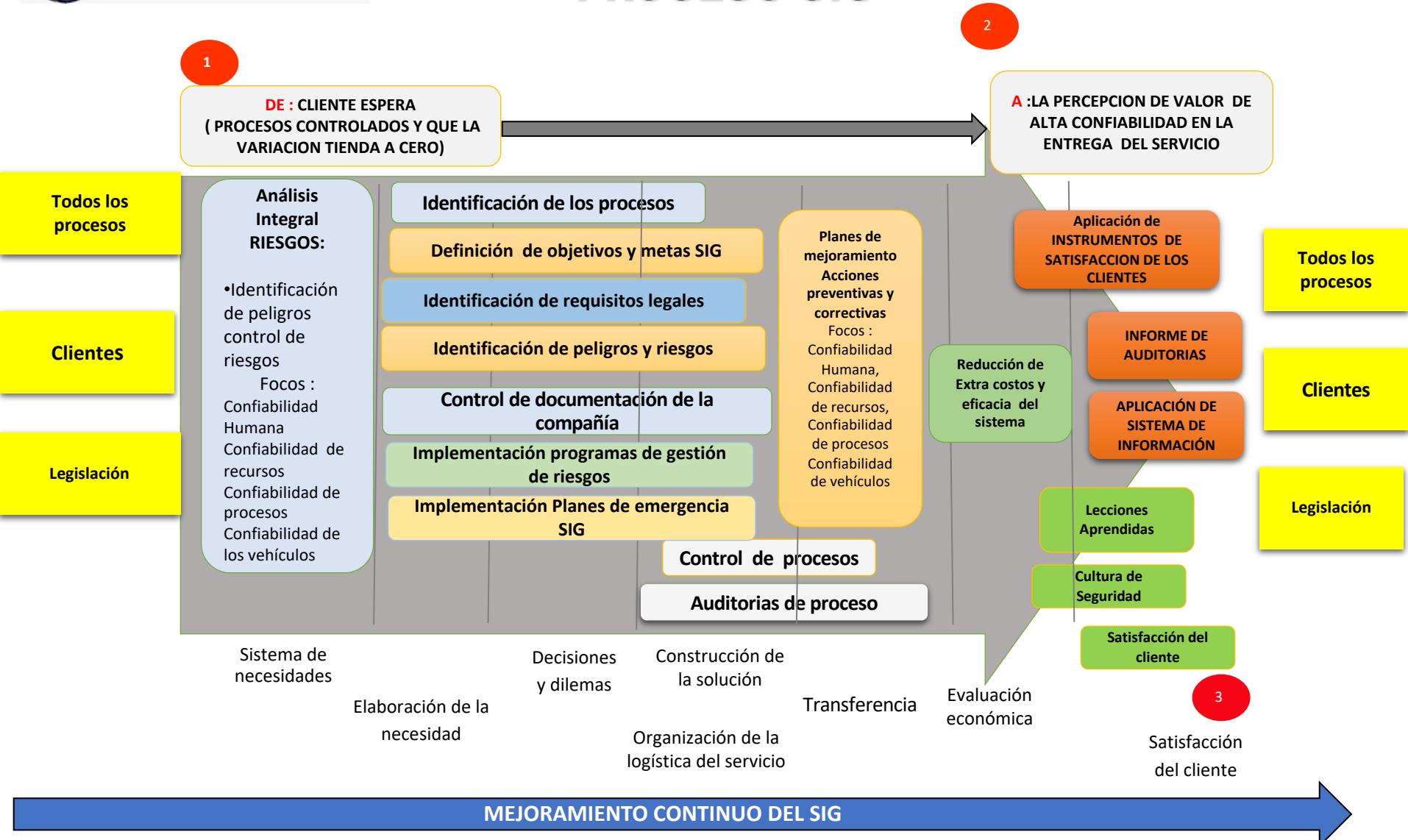
CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Control de Vehículos	Gerente de operaciones y administrativo	Mensual	Modulo de gestión de transporte
Informe de Gestión de riesgo		Mensual	
Revisión Pre -Operacional		Diario	
Informe de vencimientos y mantenimientos		Mensual	

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Gerente de Operaciones , Conductores,



# PROCESO SIG



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

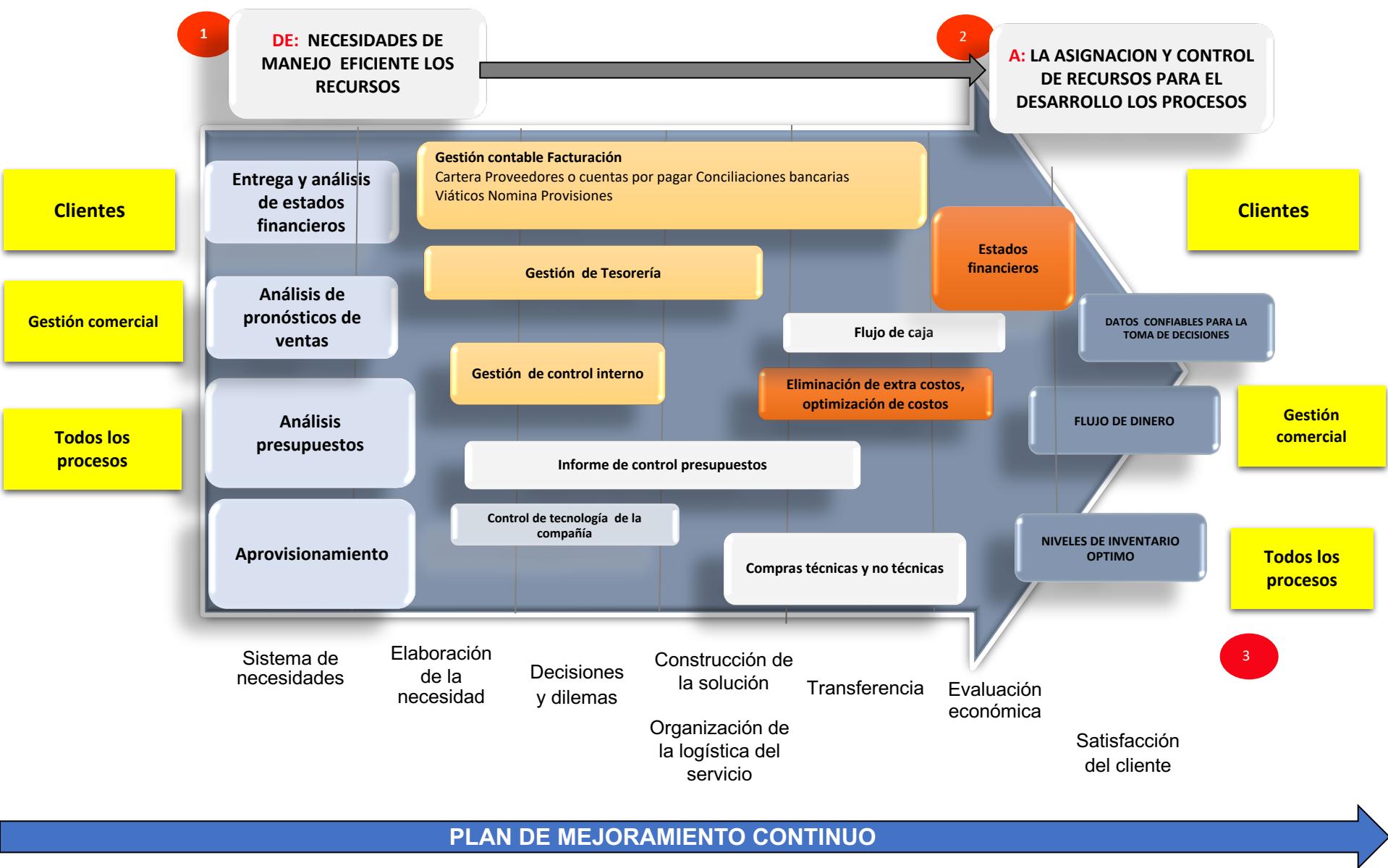
HUMANOS	FISICOS
COORDINADOR SIG	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software

### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Informe de satisfacción de Clientes	Coordinador de SIG, Coordinador SST	Semestral	Sistema de información,
Tableros de control del SIG		Trimestral	
Modulo de control de documentos		Anual	
Modulo de Auditorias Modulo de Planes de Mejoramiento		De acuerdo a programación	
Control ejecución de programas de riesgo y planes de emergencia	Gerente General	Semestral	

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Toda la compañía



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

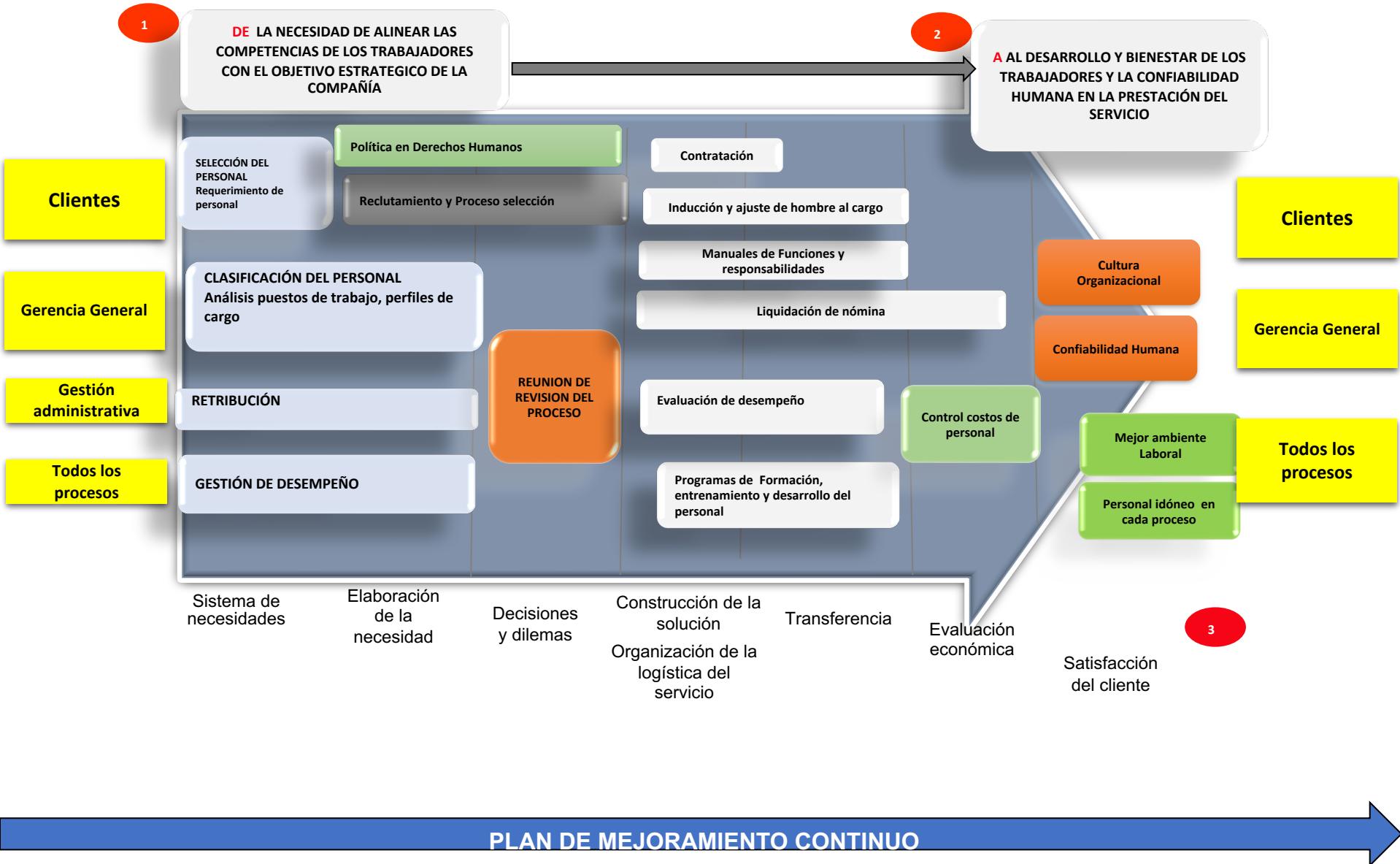
HUMANOS	FISICOS
Gerente administrativo y de tecnología	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software.

### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Estados Financieros	Gerente administrativo y de tecnología	Mensual	P&G, Flujo de Caja
Cartera, presupuestos ,control de tecnología		Mensual	Cartera, evaluación proveedores
Evaluación de proveedores Pago a Proveedores		Mensual	Soporte Pagos

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Gerente administrativo y de tecnología



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

HUMANOS	FISICOS
Gerente Administrativo y de tecnología	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software.

### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Funciones y Responsabilidades	Gerente Administrativo y de tecnología	N/A	Manual de Funciones
Evaluación de desempeño		Mensual	Informe de evaluación de desempeño
Contratación y pago de salarios		N/A	Contratos laborales, pagos de nomina
Selección ,Inducción, capacitación		N/A	Registro Inducción, evaluación capacitaciones, informe de competencias

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerente Administrativo y de tecnología, Gerencia General.