	<b>GESTIÓN SIG</b>		
	<b>METODOLOGIA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: 01	Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para realizar la caracterización de los procesos de la compañía

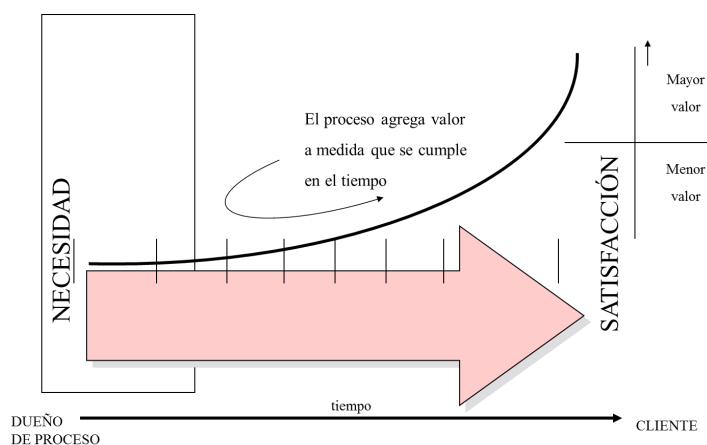
## 2. DEFINICIONES

## 3. PROCESO.

Actividad o grupo de actividades que emplean un insumo (recurso organizacional), le agregue valor a este (genere una transformación y suministre un producto (resultado) para un cliente”.

“los procesos utilizan recursos de una organización para suministrar resultados definitivos” (h. james harrington).

## 4. CONCEPTO SISTÉMICO DEL PROCESO





ASTRA TOUR S.A.S

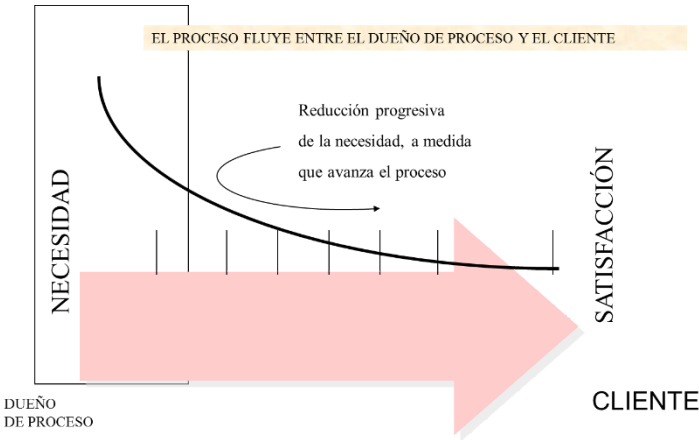
NIT: 901610362

## GESTIÓN SIG

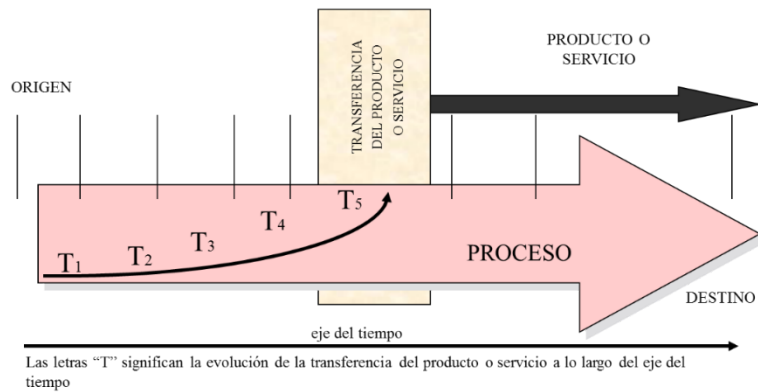
### METODOLOGIA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Versión:  
01

Página  
2 de 4



EL PROCESO TIENE POR OBJETO  
TRANSFERIR UN PRODUCTO O SERVICIO  
A TRAVÉS DE UNAS ETAPAS DE TRANSFORMACIÓN





**ASTRA TOUR S.A.S**  
NIT: 901610362

## GESTIÓN SIG

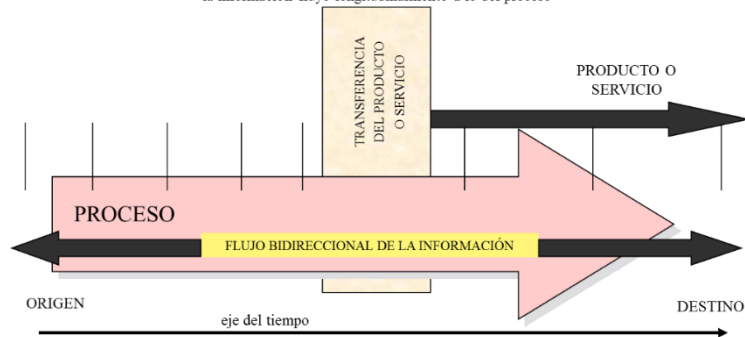
### METODOLOGIA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Versión:  
01

Página  
3 de 4

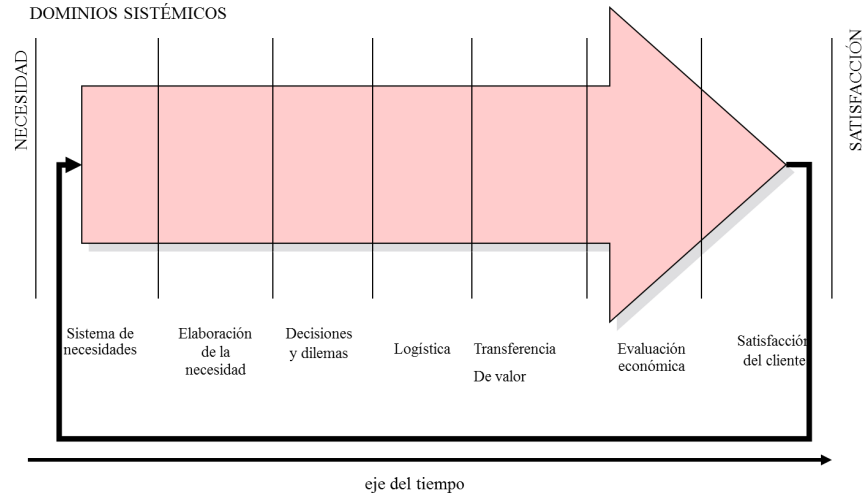
EL PROCESO EVOLUCIONA ALREDEDOR DE LA INFORMACIÓN QUE SURGE  
DE SUS INTERACCIONES CON EL CLIENTE Y SUS PROPIAS CAPACIDADES

la información fluye longitudinalmente a lo del proceso



## 5. DOMINIOS SISTÉMICOS DEL PROCESO

UN PROCESO, SIN IMPORTAR CUÁL SE DIVIDE EN SIETE  
DOMINIOS SISTÉMICOS



DOMINIO	DEFINICIÓN	ACTIVIDADES
<b>Sistema de necesidades</b>	Se establecen las cosas que se hacen en el plazo más largo del proceso, tales como indagar sobre lo que necesita el cliente o determinar influencias remotas en el proceso.	Búsqueda de información Examen del entorno Investigación relacionada  Evaluación de impactos del proceso
<b>Elaboración de la necesidad</b>	Las necesidades son filtradas, sintetizadas o reducidas mediante procesos analíticos o diagnósticos. Estas operaciones se refieren a actividades del primer dominio o a un grupo de ellas.	Análisis de información Diagnóstico de situaciones o problemas Planeamiento de desarrollos Formulación de proyectos
<b>Decisiones y dilemas</b>	Identifica actividades relacionadas con definiciones concretas que, en general, desencadenen la ejecución del proceso.	Toma de decisiones Solución de problemas Balanceo de dilemas Concreción de acciones Asignaciones
<b>Logística</b>	Identifica actividades de preparación, incorporación y aprovechamiento logístico. Esto implica reunir las actividades de adquisición con las de estructuración y alistamiento de recursos para el momento de la verdad.	Adquisición de recursos  Incorporación de capacidades Estructuración preparatoria de esquemas preoperativos
<b>Transferencia De valor</b>	Entrega el producto o servicio Requerido por el cliente.	
<b>Evaluación económica</b>	No sólo se dedica a la evaluación, Sino que previamente se hace cargo de TRANSACCIONES financieras que respondan al impacto de la transferencia	Transacciones financieras Tipos de seguimiento económico o financiero Indicadores
<b>Satisfacción del cliente</b>	En éste se consignan las actividades habituales de retroalimentación esperada	Buzón del cliente Retroalimentación típica esperada del cliente