

MAPA DE PROCESOS SETRES LIMITADA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

GESTION SIG

PROCESOS MISIONALES

DE
NECESIDADES DEL CLIENTE
IDENTIFICADAS

**GESTION DE LA RELACIÓN CON EL
CLIENTE**

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

DE
REQUERIMIENTOS OPERACIONALES Y
MANTENIMIENTO, ADMINISTRATIVOS
DEL CLIENTE

GESTION DE TRANSPORTE

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

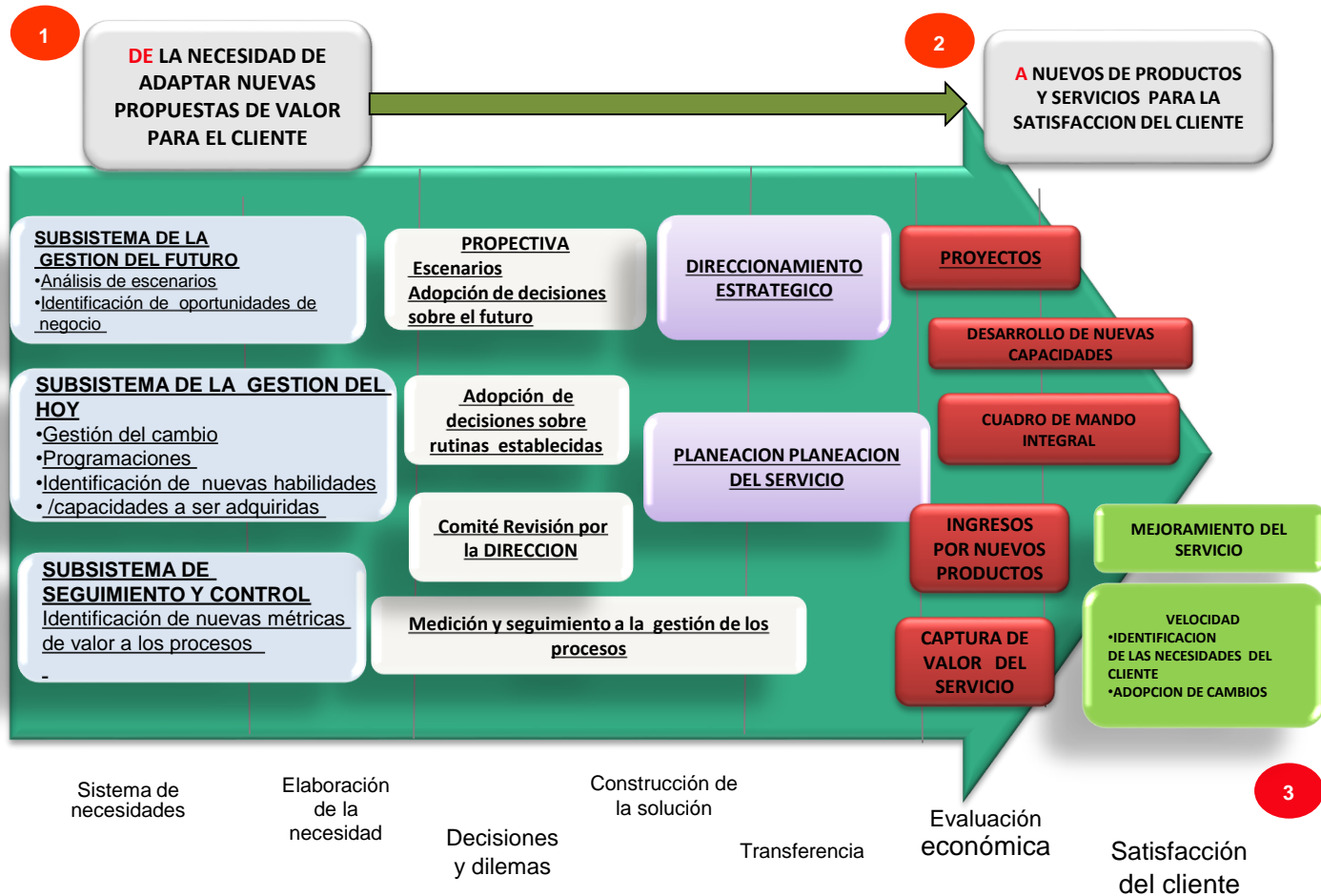
PROCESOS HABILITADORES

GESTIÓN HUMANA

GESTION DE RECURSOS

MEJORA CONTINUA

GESTION ESTRATEGICA



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS

Gerencia General

FISICOS

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

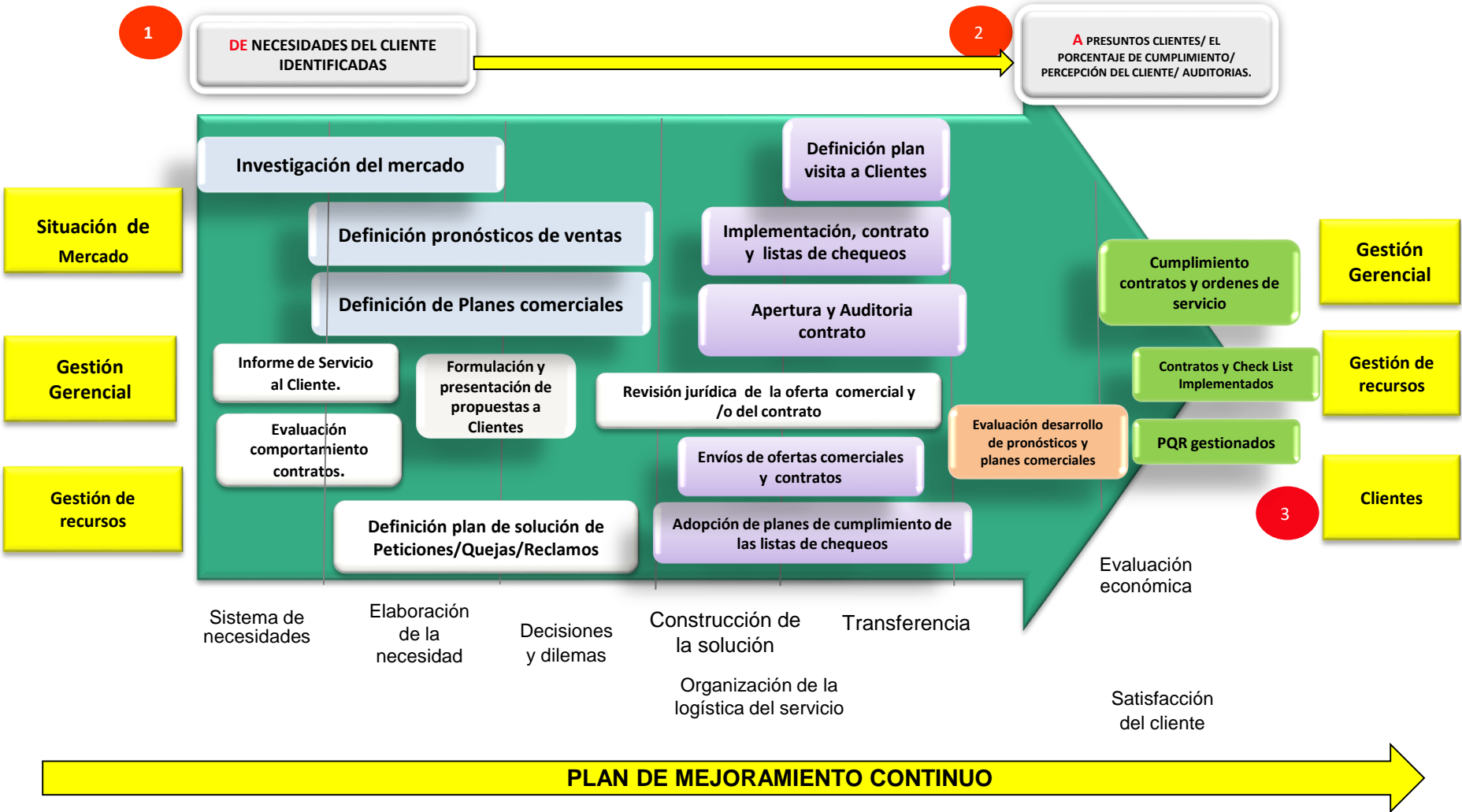
CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
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

GESTION DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS

Gerente General, Coordinador SIG

FISICOS

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, Check list de contratos

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerente General, Coordinador SIG

GESTION DE TRANSPORTE

1

DE REQUERIMIENTOS OPERACIONALES Y
MANTENIMIENTO, ADMINISTRATIVOS
DEL CLIENTE.

2

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

Gestión de la
relación con el
cliente

Cientes

Gestión de la
relación con
el cliente

Cientes

Gestión
humana

Gestión SIG

Requerimiento Comercial.

Requerimientos operacionales
del cliente

Informe del modulo
de vehículos

Programación de Rutas.

Programación del mantenimiento

Disponibilidad de vehículos.

Informes de
estadística

Entrenamiento de los
conductores y
monitoreas

Preparación de
las ruta

Definición
programación de
salida del vehículo

Mantenimiento documentación
de los vehículos.

Desarrollo de operación de
transporte

Seguimiento a la ruta.

Informe de revisiones
tecnó mecánicas

Comité de gestión de
transportes , gestión de
las rutas.

Evaluación comportamiento
de la operación de acuerdo a
contrato

Rutas cumplidas

Vehículos cumpliendo
requisitos legales

VEHÍCULOS
DISPONIBLES

Cientes atendidos

Evaluación de extra
costos de la
operación

Sistema de
necesidad

Elaboración
de la
necesidad

Decisiones
y dilemas

Construcción
de la solución

Transferencia

Evaluación
económica

Satisfacción
del cliente

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS	FISICOS
Coordinador de transporte y administrativo	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software, Vehículos

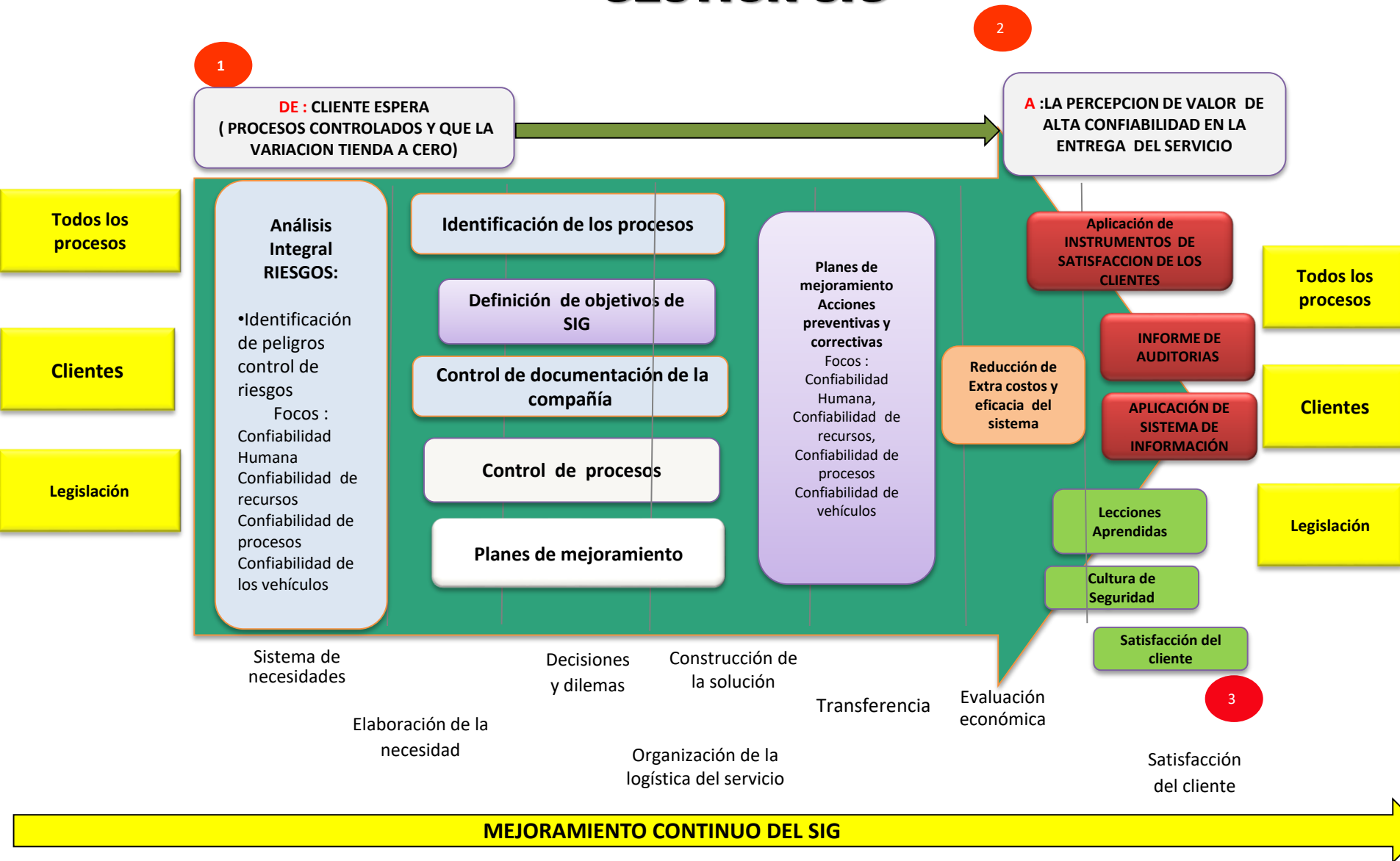
CONTROLES DE SALIDAS

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

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Coordinador de Transporte , Conductores, Monitoras , Subgerente.

GESTION SIG



DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

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

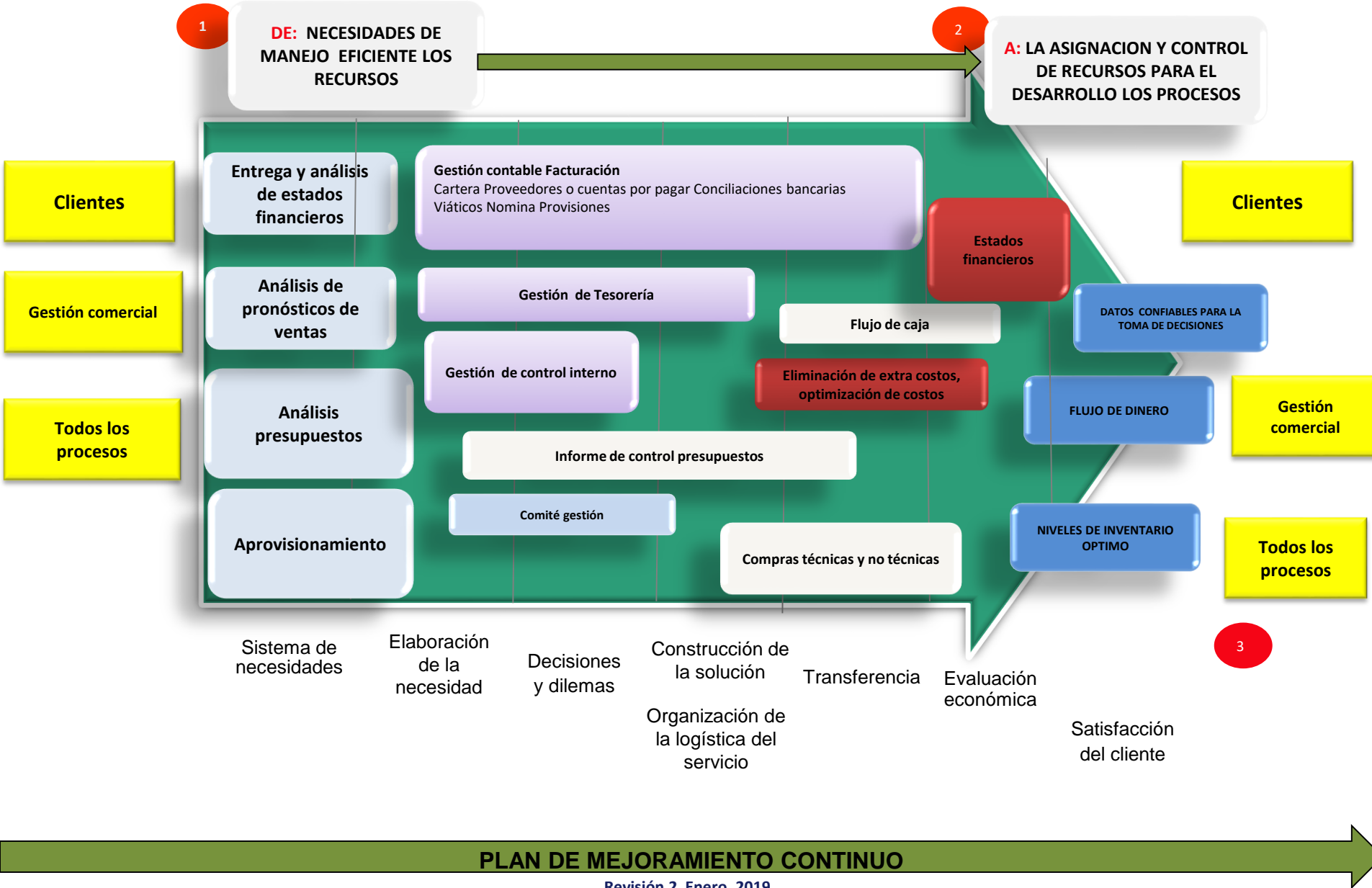
CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Informe de satisfacción de Clientes	Coordinador de calidad	Semestral	Sistema de información
Tableros de control del SGC		Trimestral	
Modulo de control de documentos		Anual	
Modulo de Auditorias		De acuerdo a programación	
Modulo de Planes de Mejoramiento	Gerente General	Semestral	

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Toda la compañía

GESTION DE RECURSOS



DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS

CONTADOR

FISICOS

Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software.

CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL

RESPONSABLE

FRECUENCIA

REGISTRO

Estados Financieros

Cartera, presupuestos

Evaluación de proveedores
Pago a Proveedores

Subgerente

Mensual

Mensual

Mensual

P&G, Flujo de Caja

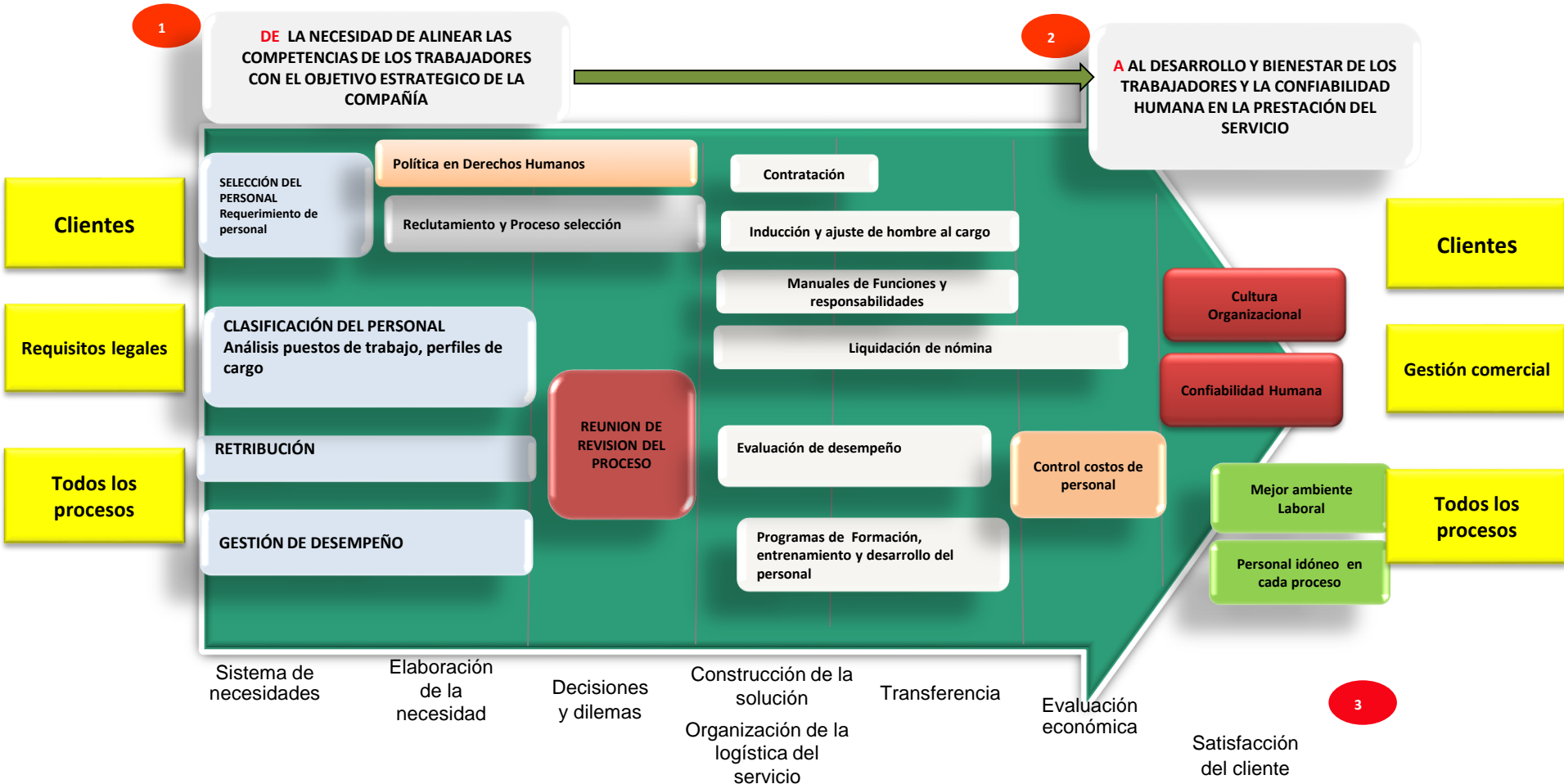
Cartera

Soporte Pagos

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Subgerencia

GESTION DEL TALENTO HUMANO



PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Revisión 2 Enero, 2019

DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS	FISICOS
COORDINADOR SIG - TALENTO HUMANO- TECNOLOGIA	Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software.

CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Funciones y Responsabilidades	Subgerente	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

Subgerencia , Gerencia General.