

# MAPA DE PROCESOS DESTINY TOURS

GESTIÓN ESTRATEGICA

GESTION SIG

GESTION SOSTENIBILIDAD

## PROCESOS MISIONALES

DE  
NECESIDADES DEL CLIENTE  
IDENTIFICADAS

GESTION COMERCIAL

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.

DE  
REQUERIMIENTOS OPERACIONALES Y,  
ADMINISTRATIVOS DEL CLIENTE

GESTION DE OPERACIONES

A  
REQUERIMIENTOS DE OPERACIÓN/  
LOS TIEMPOS EN EL SERVICIO/  
NIVELES DE SERVICIO. ESQUEMA DE  
SEGURIDAD/

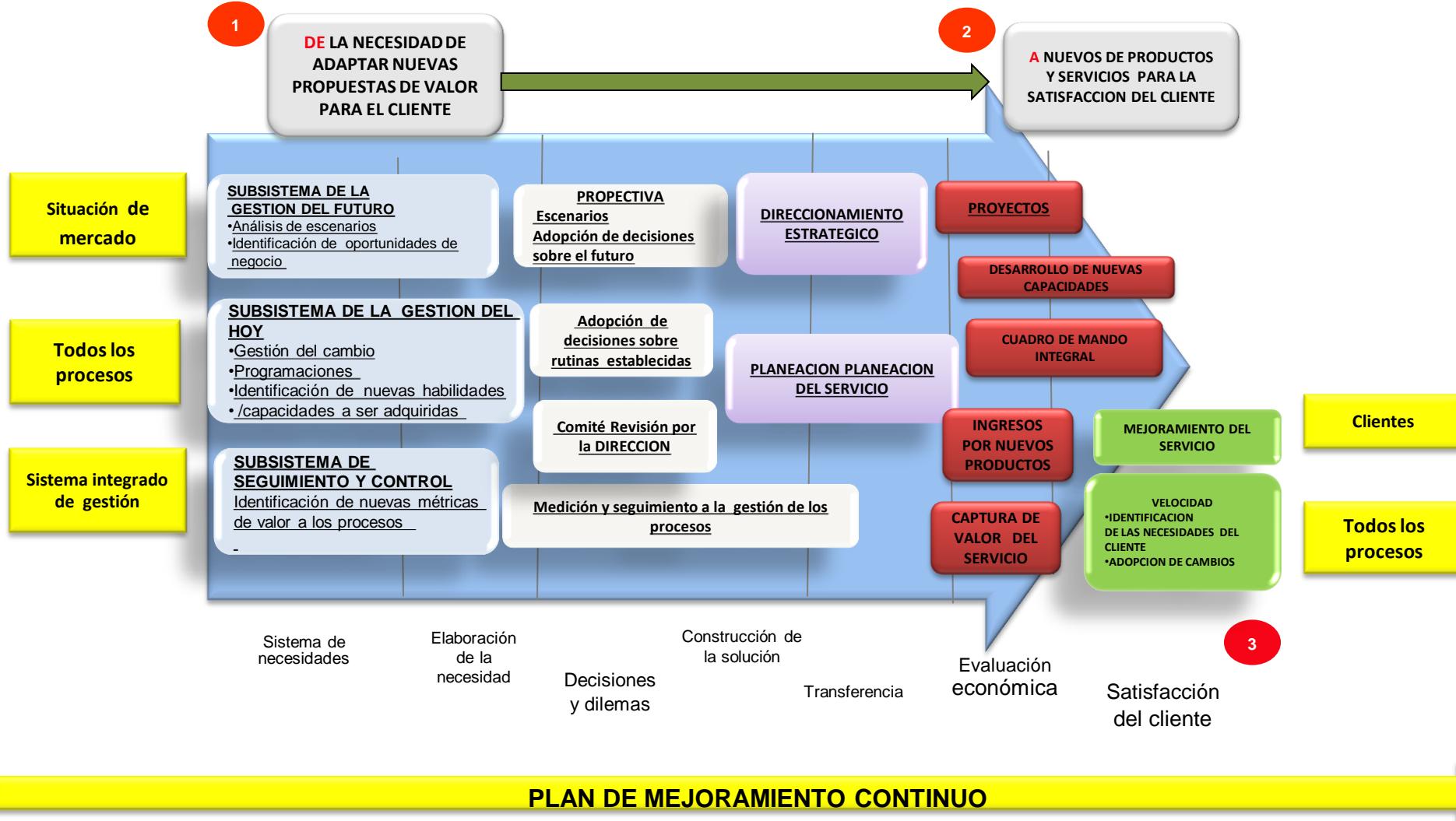
GESTIÓN HUMANA

## PROCESOS HABILITADORES

GESTION DE RECURSOS

MEJORA CONTINUA

# GESTION ESTRATEGICA



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

#### HUMANOS

#### FISICOS

Gerencia General

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

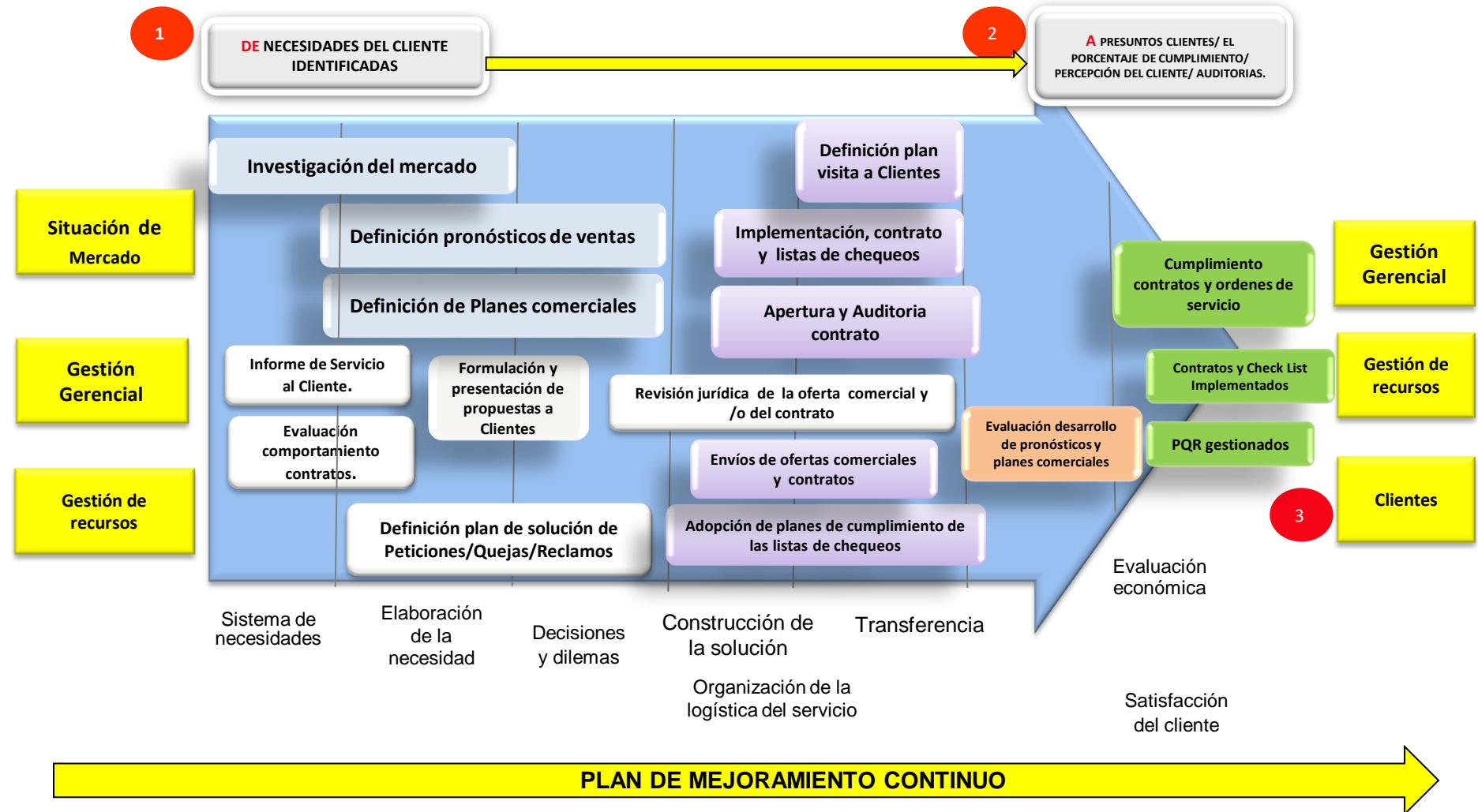
### CONTROLES DE SALIDAS

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 COMERCIAL



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

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

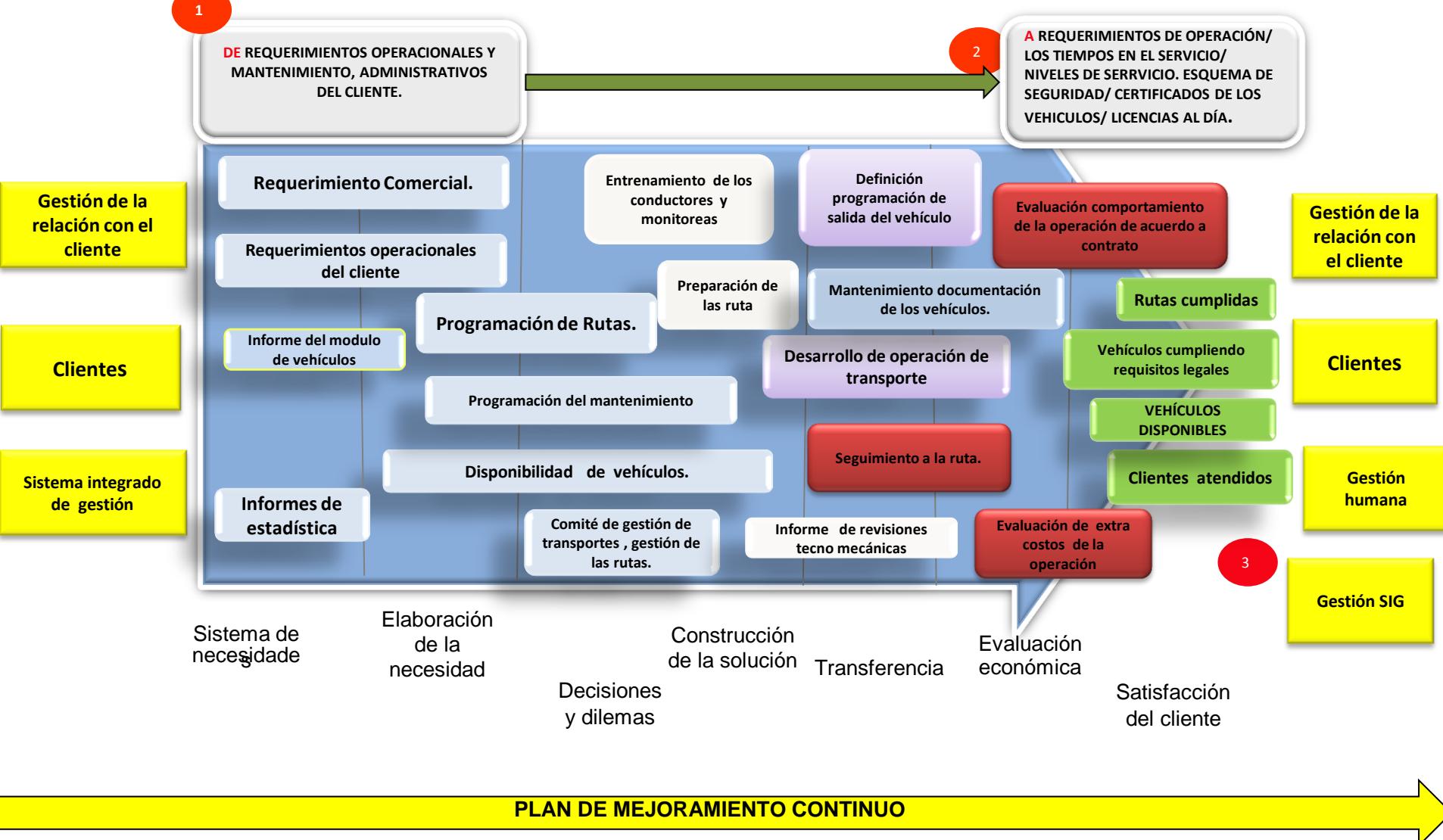
### CONTROLES DE SALIDAS

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 calidad

# GESTION DE TRANSPORTE



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

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

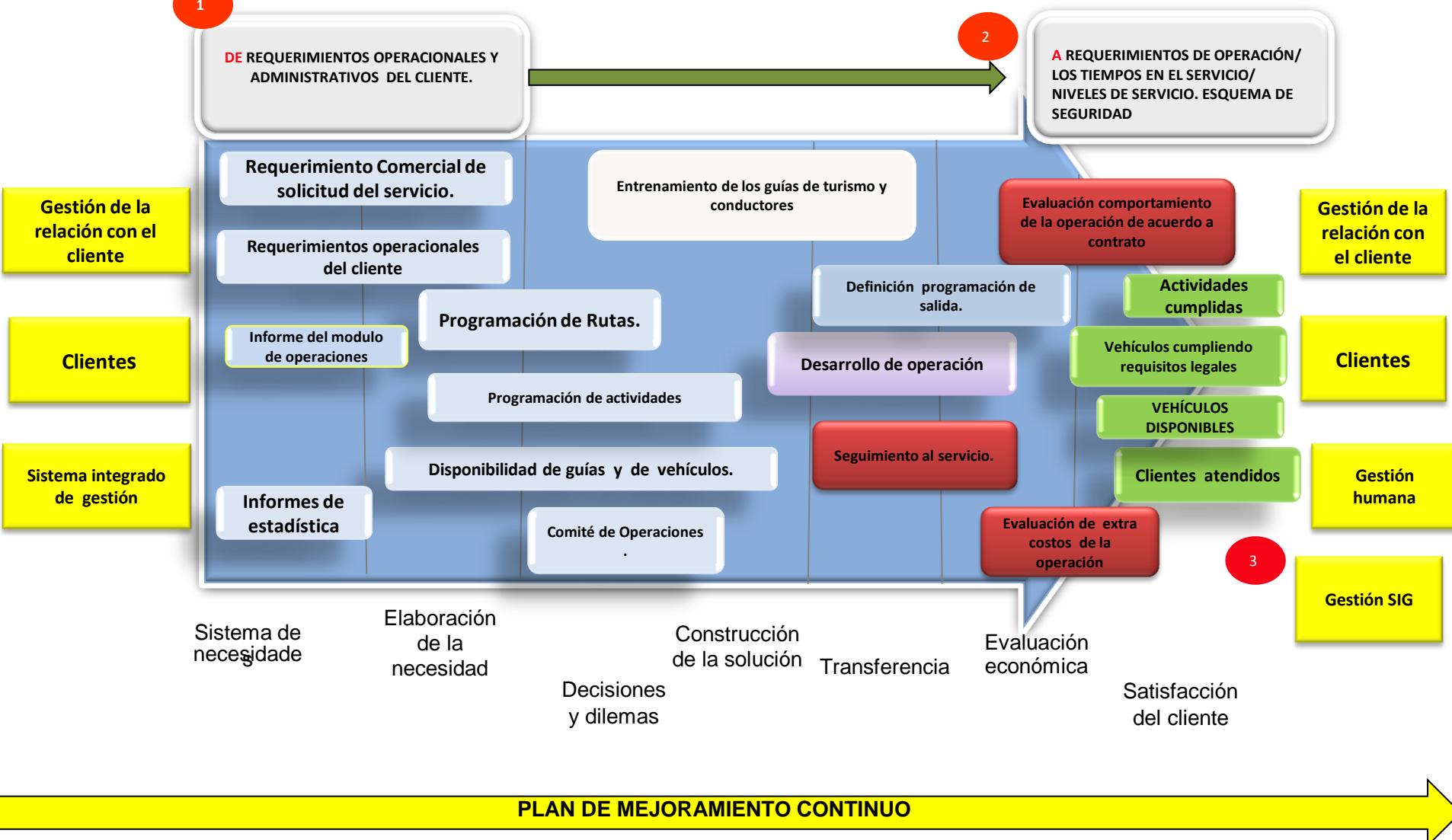
### CONTROLES DE SALIDAS

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.

# GESTIÓN DE OPERACIONES



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

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

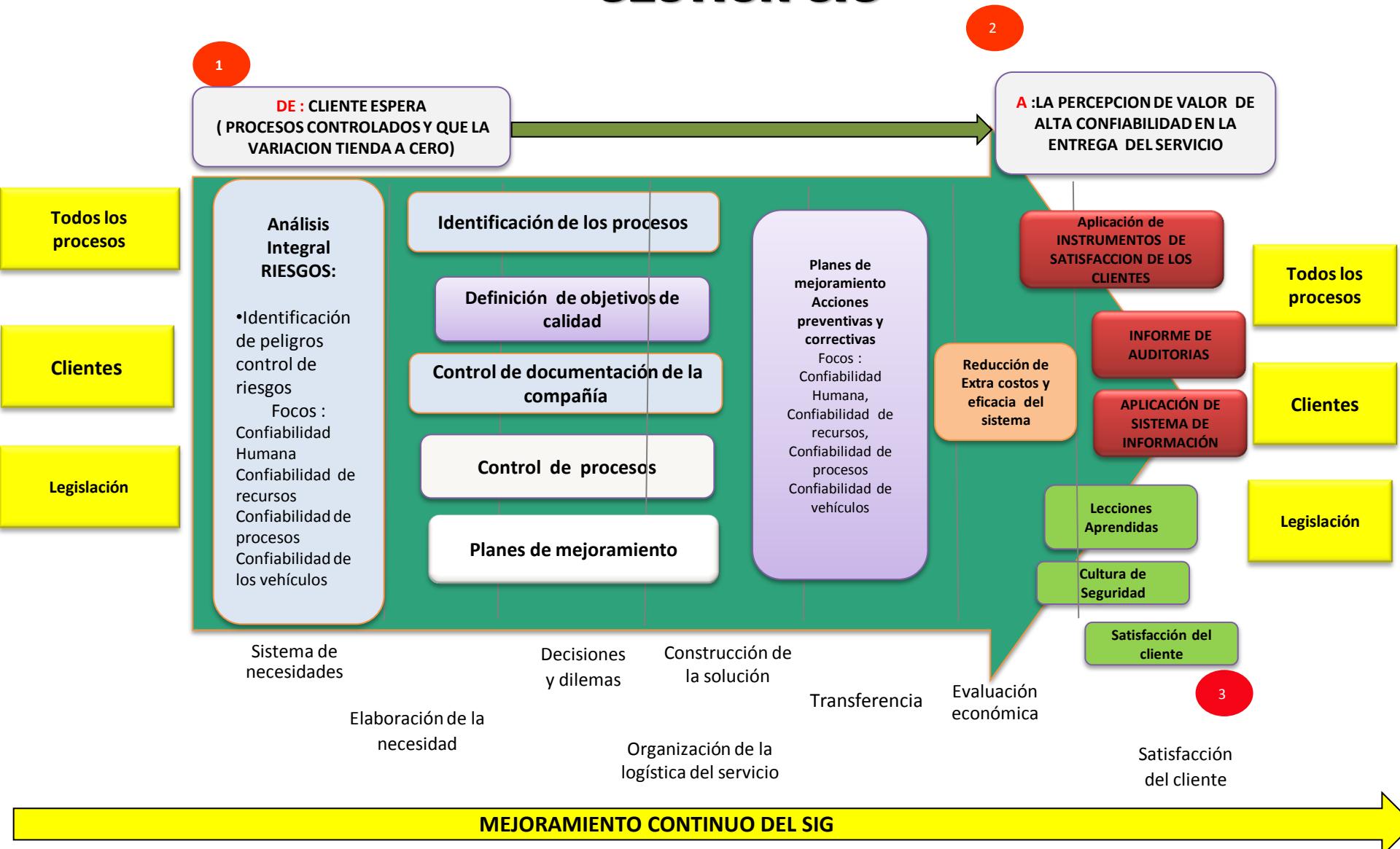
### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Informe de fee back del cliente	Gerencia de Operaciones	Mensual	Modulo de gestión reservas Modulo de gestión de riesgo
Informe de Gestión de riesgo		Mensual	
Informe de costos del servicio		Mensual	

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Coordinador de Operaciones , Conductores, guías, procesos

# GESTION SIG



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

### RECURSOS

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

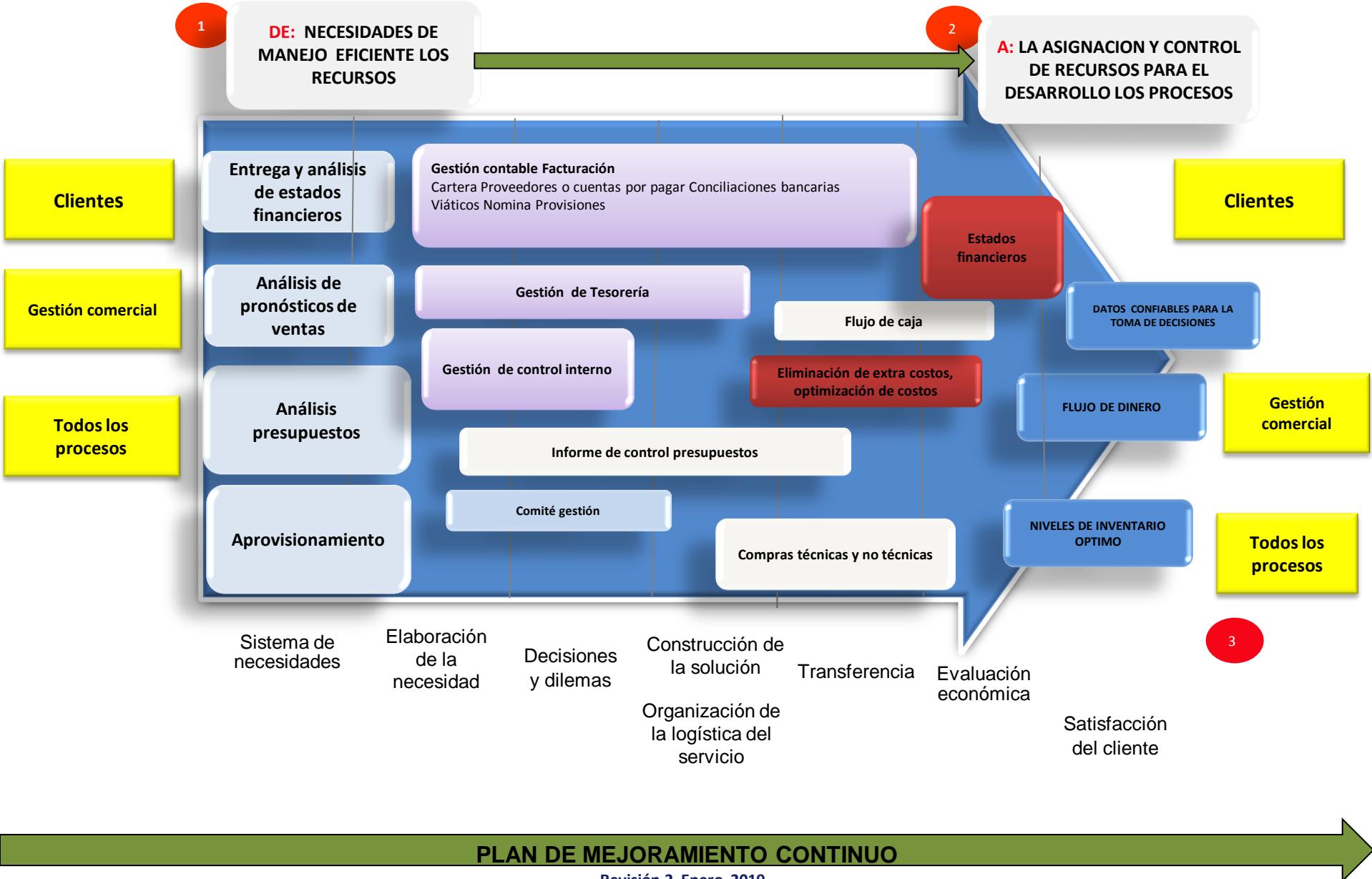
### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Informe de satisfacción de Clientes	Coordinador de calidad	Semestral	Sistema de información
Tableros de control del SIG		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 ADMINISTRATIVA



## 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.

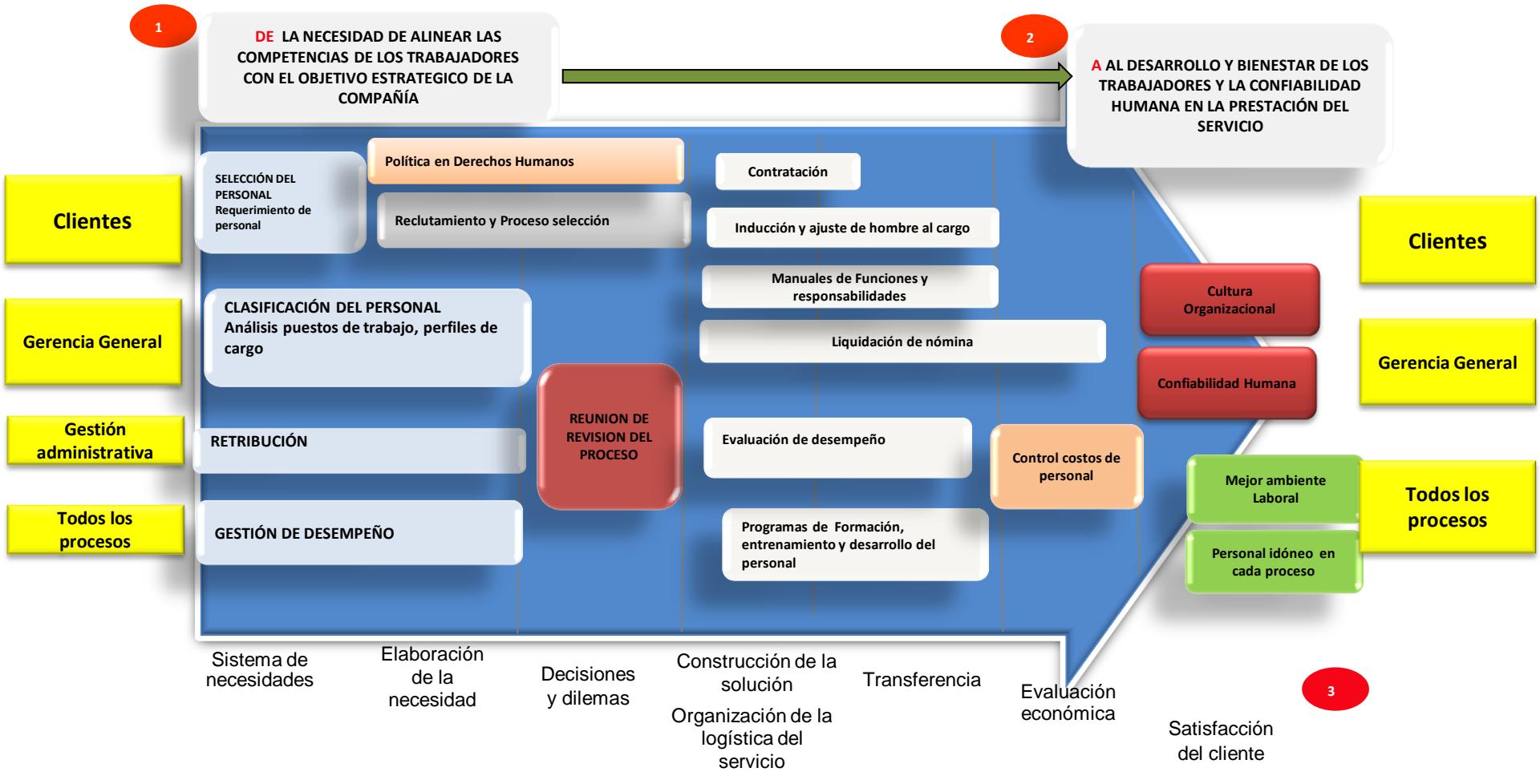
### CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO
Estados Financieros	Subgerente	Mensual	P&G, Flujo de Caja
Cartera, presupuestos		Mensual	Cartera
Evaluación de proveedores Pago a Proveedores		Mensual	Soporte Pagos

### INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Gerente administrativo y de tecnologia

# GESTION DEL TALENTO HUMANO



## DOCUMENTOS RELACIONADOS

VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS <http://sistemasikoios.com/sistemasikoios/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.