

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/

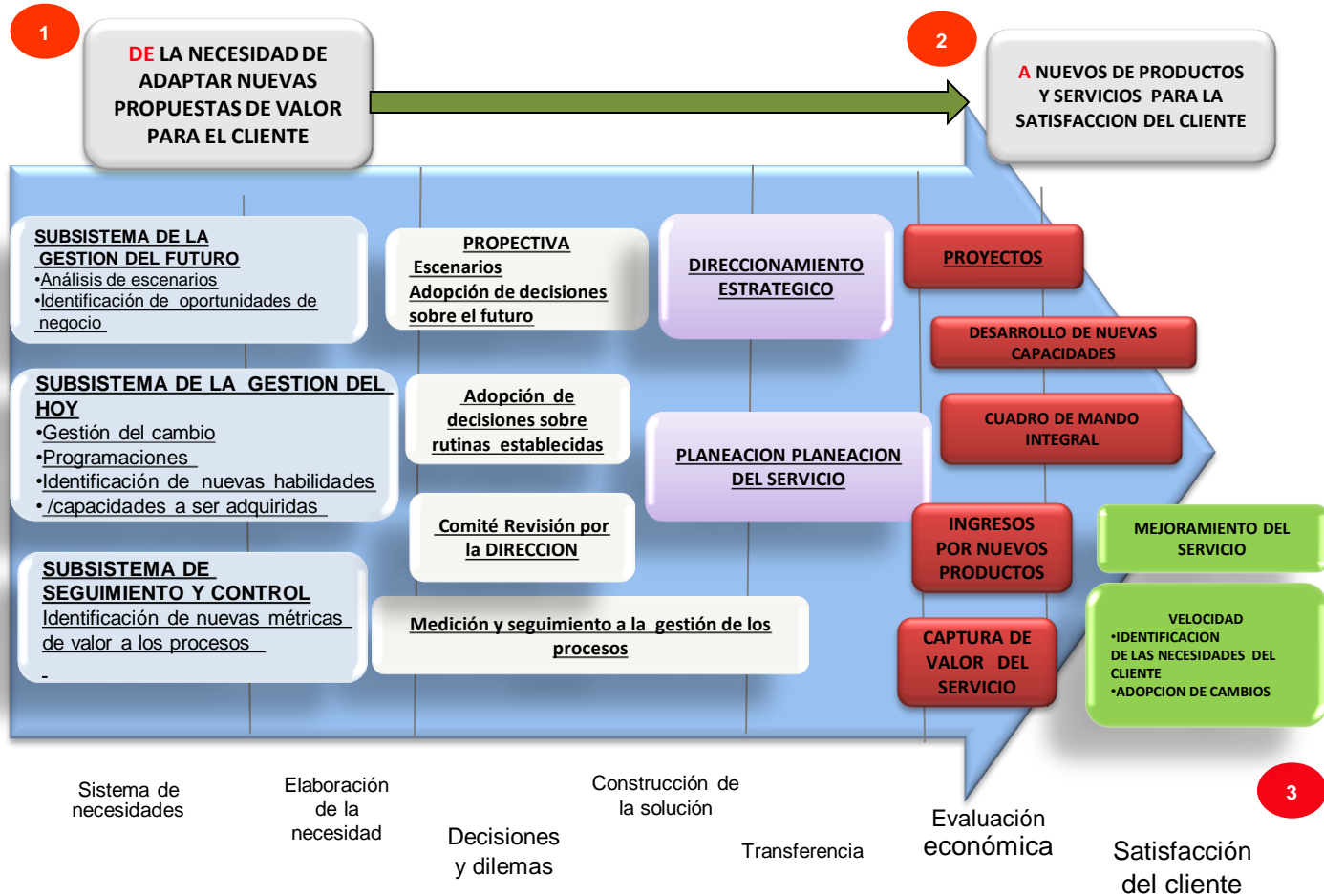
PROCESOS HABILITADORES

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

FISICOS

Gerencia General

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

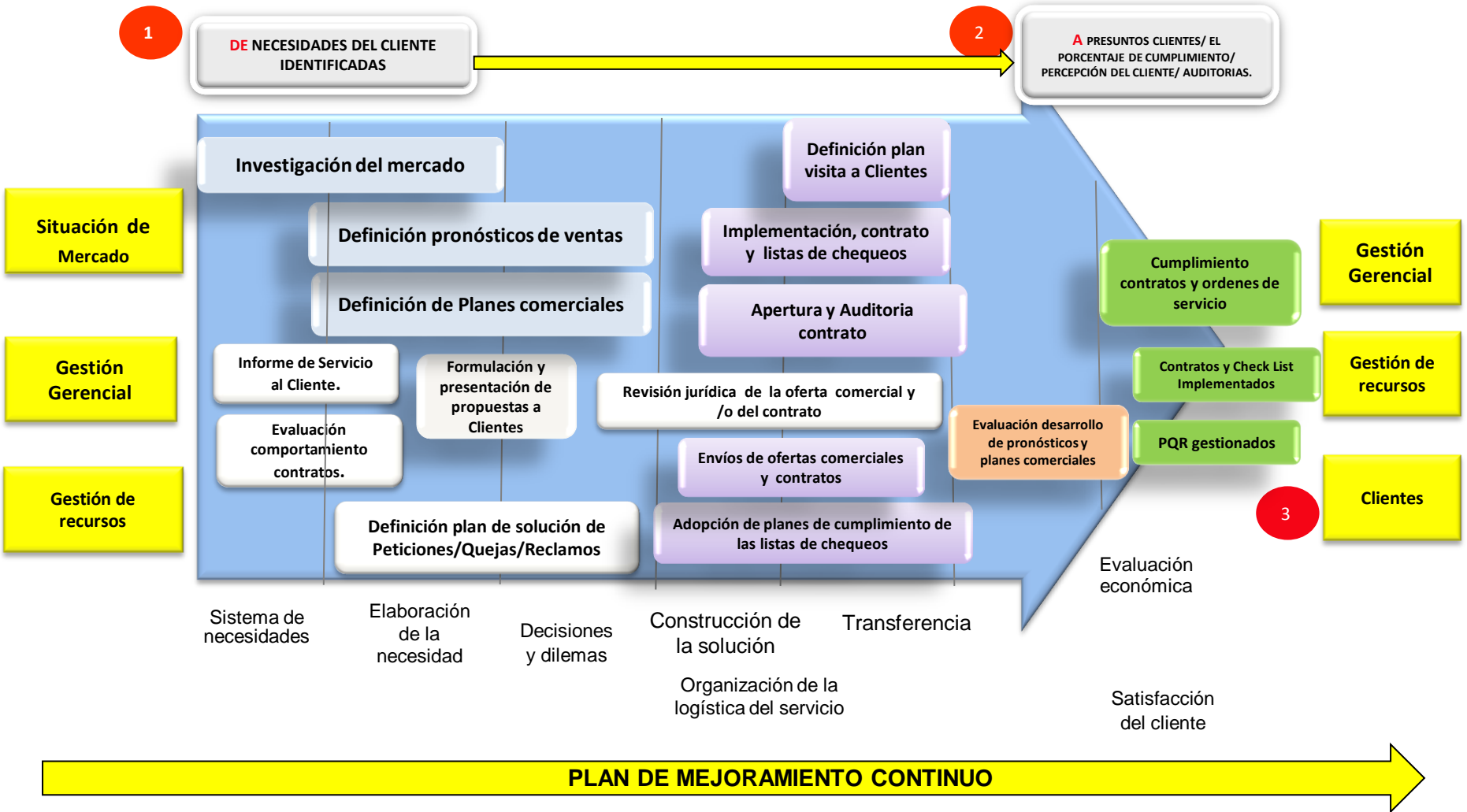
CONTROLES DE SALIDAS

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://sistemaskoios.com/sistemaskoios/gestion/documentosconsulta.php>:

RECURSOS

HUMANOS

Gerente General, Coordinador calidad

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 calidad

GESTION DE TRANSPORTE



DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS

Coordinador de transporte y administrativo

FISICOS

Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software, Vehículos

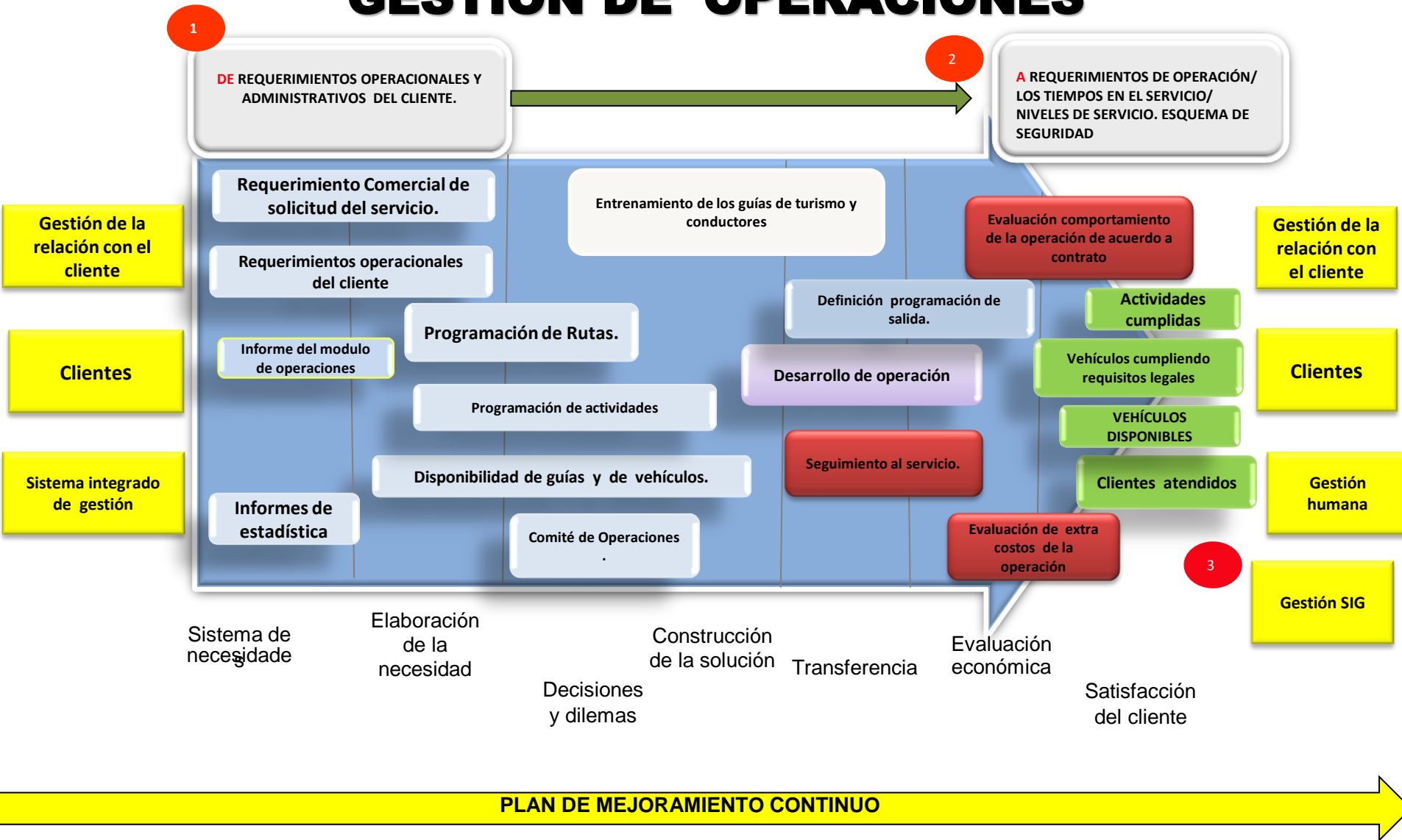
CONTROLES DE SALIDAS

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 DE OPERACIONES



DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

RECURSOS

HUMANOS

Director de Operaciones y Coordinador de transporte

FISICOS

Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software, Vehículos

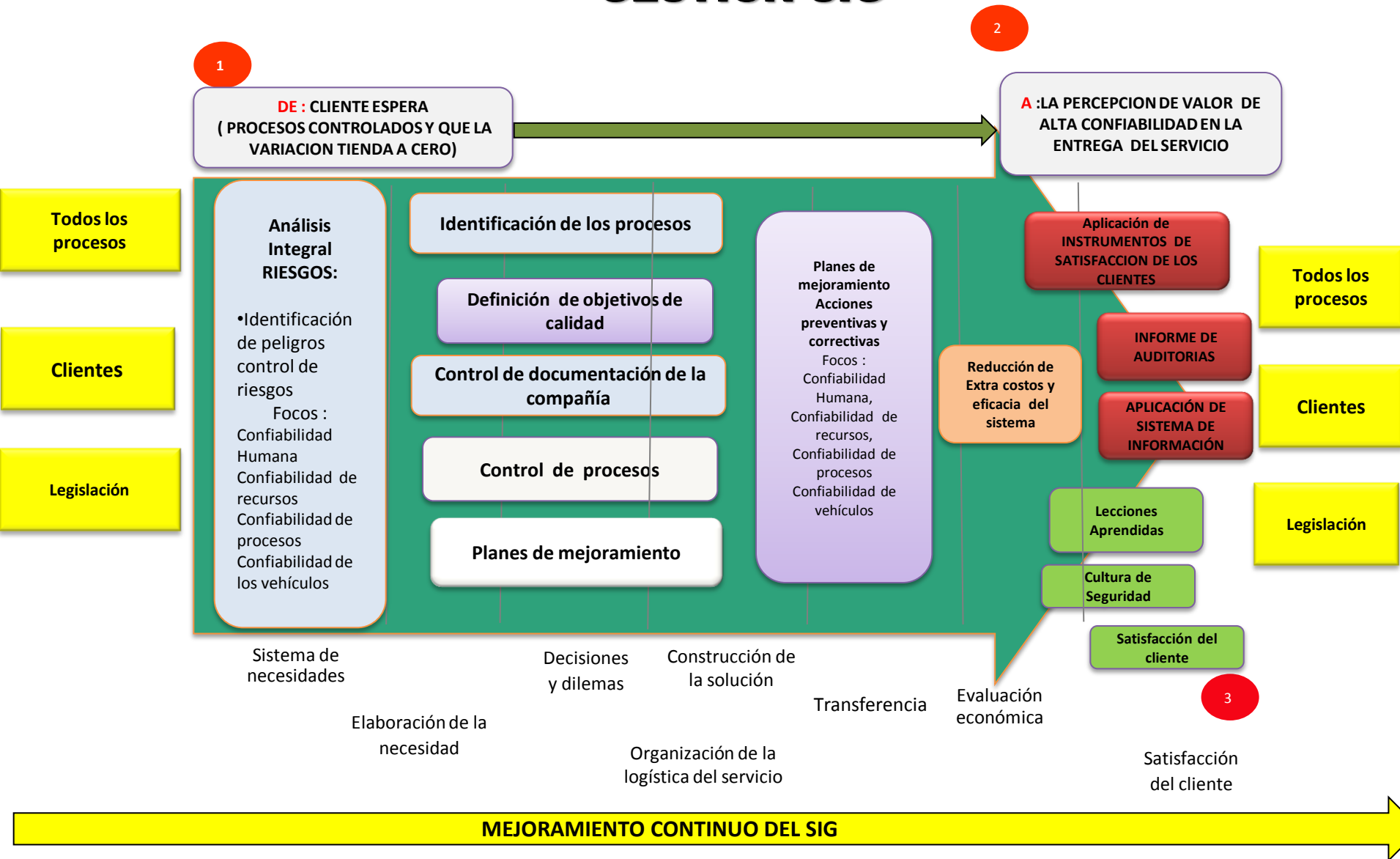
CONTROLES DE SALIDAS

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://sistemaskoios.com/sistemaskoios/gestion/documentosconsulta.php>

RECURSOS

HUMANOS

FISICOS

COORDINADOR CALIDAD

Oficinas, computadores, celulares, Telefax, Hardware, Software

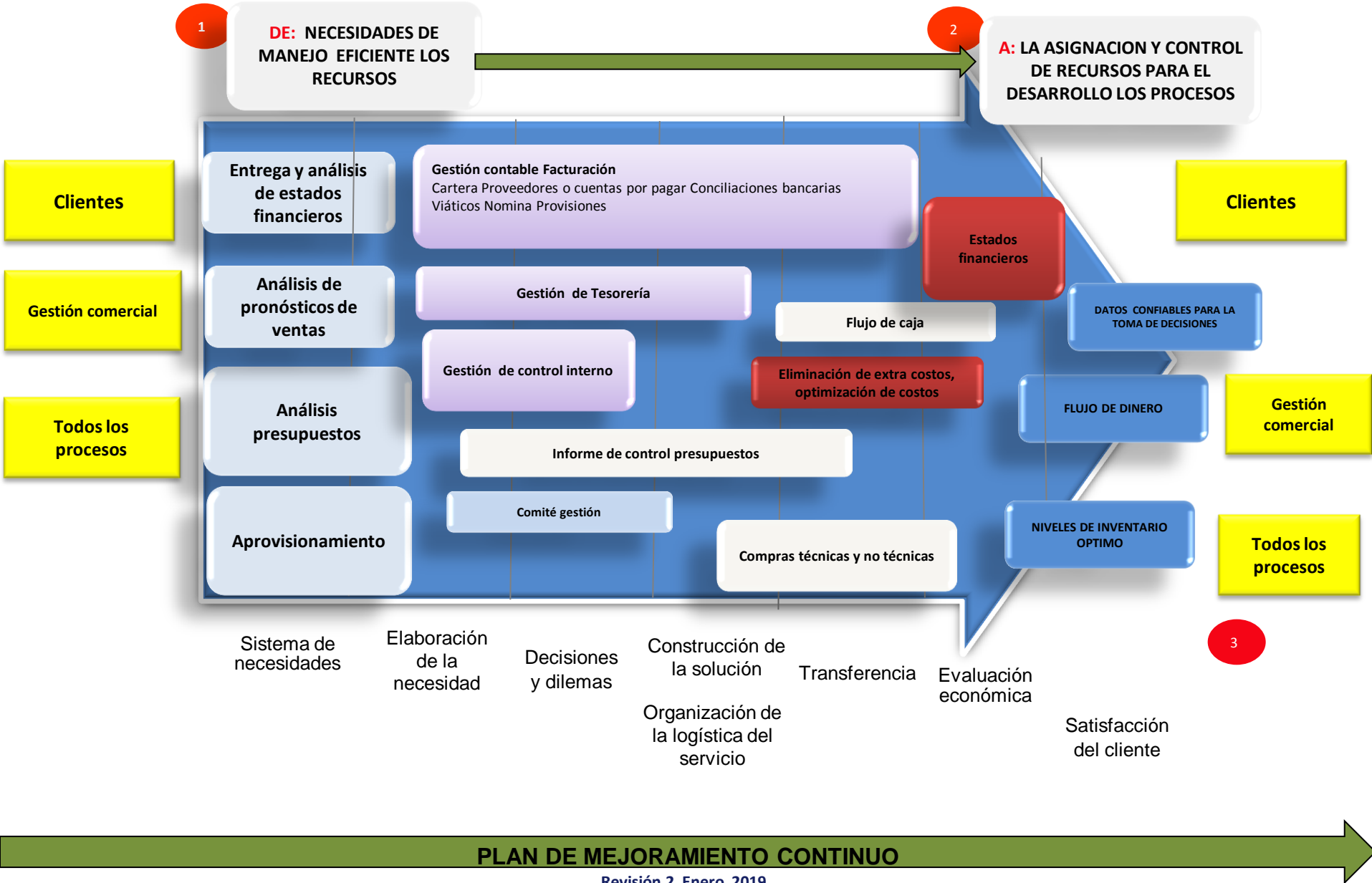
CONTROLES DE SALIDAS

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

Gerente administrativo y de tecnología

FISICOS

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

CONTROLES DE SALIDAS

CONTROL

RESPONSABLE

FRECUENCIA

REGISTRO

Estados Financieros

Mensual

P&G, Flujo de Caja

Cartera, presupuestos

Subgerente

Mensual

Cartera

Evaluación de proveedores
Pago a Proveedores

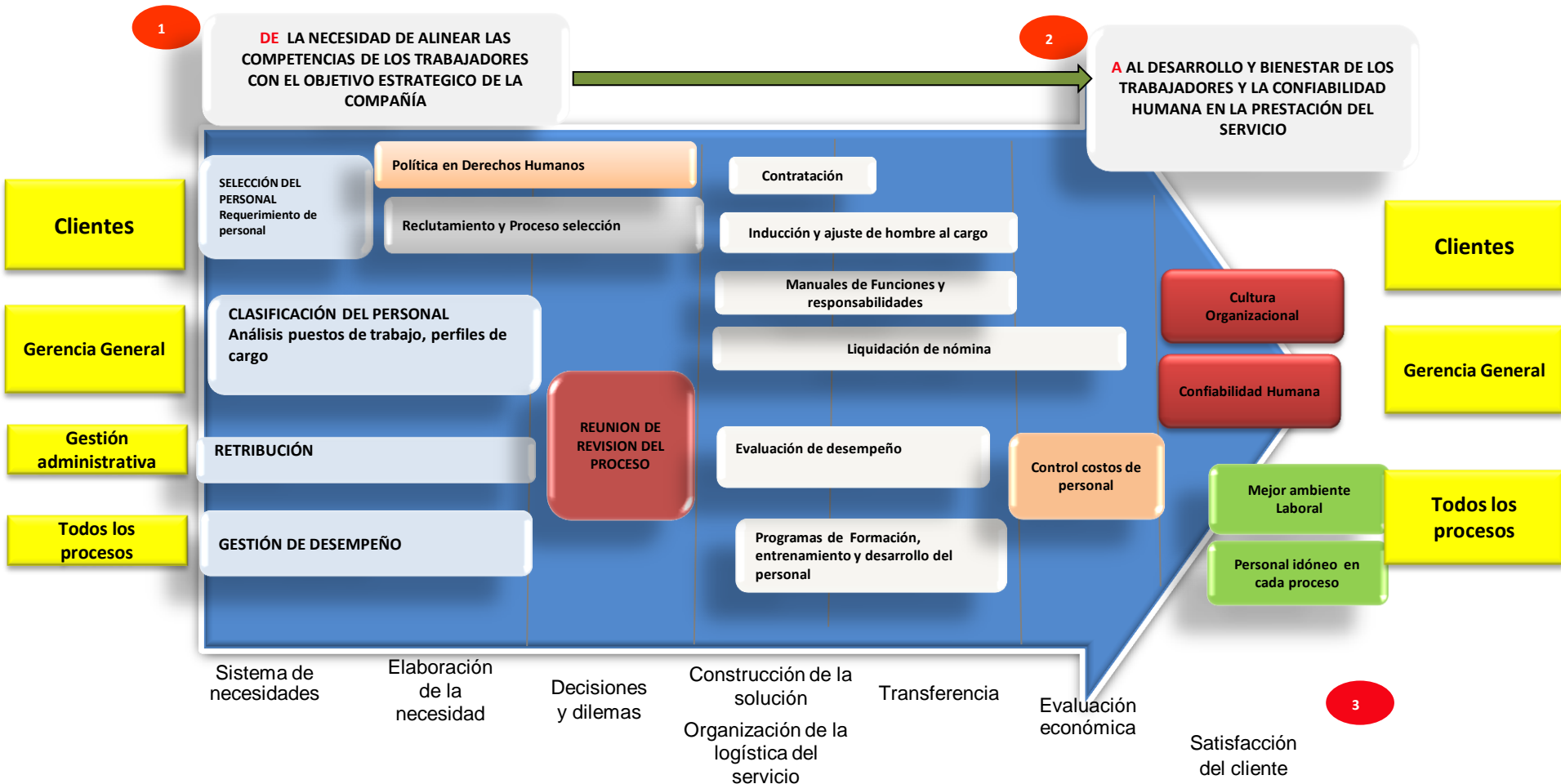
Mensual

Soporte Pagos

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Gerencia General, Gerente administrativo y de tecnología

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
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.