

Mapa de procesos de Autopista Central

SISTEMA INTEGRADO

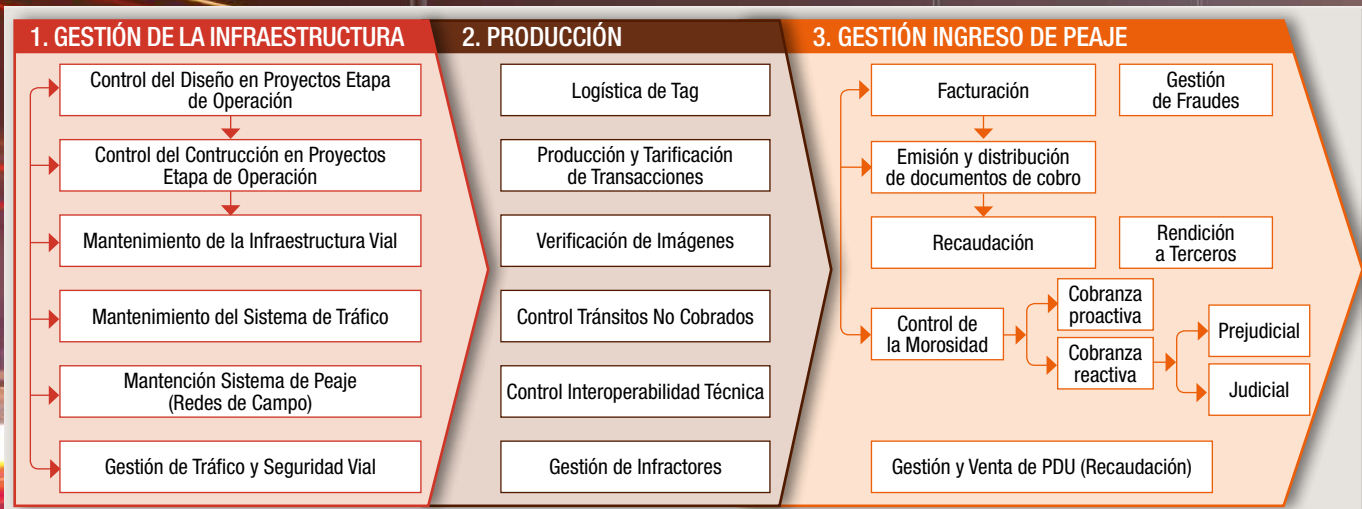
Control de Documentos	Control de Registros	Tratamiento NC/OM/AC/AP	Auditorías Sis. Integrado	Medición Satisf. Clientes	Medición y Seguimiento de Procesos	Análisis de Datos	Prev. de Riesgos, Seg y Salud Ocupac.	Control de Medidas de Protección al M. Ambiente	Revisión por la Dirección	Mejora del Sist. Integrado
-----------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------	---------------------------------------	---	---------------------------	----------------------------

4. PROMOCIÓN

Definición de Planes Tarifarios	Gestión Tarifaria	Uso de Normas Gráficas e Imagen Corporativa
---------------------------------	-------------------	---

5. SERVICIO AL CLIENTE

Comunicación masiva a clientes	Atención de Clientes	Contratación de Tag con clientes	Control de puntos de call center	Gestión de datos de clientes	Asistencia en Ruta	Manejo de Reclamos y Sugerencias	Gestión de Lista Blanca
--------------------------------	----------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------------------	-------------------------



6. ACTIVIDADES DE APOYO

Aseguramiento de Ingresos							
Contratación de Personal	Formación y Evaluación Efectividad	Gestión de Contratos de Cites Asociados MO	Auditorías Internas	Compras	Elaboración de Presupuesto	Gestión de Cambios a los Sistemas	
Administración de Personal	Evaluación del Desempeño		Seguridad en la Traza e Instalaciones	Control y Evaluación PE	Control Presupuestario	Operación y Monitoreo de Sistemas	
Gestión Legal de Contratos	Asesoría Legal		Emisión de Estados Financieros	Cierre Contable	Gestión Financiera	Seguridad de la Información	

OM - Oportunidad de Mejora

AC - Acción Correctora

AP - Acción Preventiva

Tag - Televisión