



## MAPA DE PROCESOS SISTEMA DE GESTION INTEGRADO. Actualizado 29.03.2019

revisado en 27/02/2021

### 1. Estratégicos

PE.01: Gestión del portfolio de productos (Marketing)

PE.02: Definición y despliegue de la estrategia y objetivos.

PE.06: Estrategia comercial y política de marketing(Marketing)

MGROE Gestión de riesgos y oportunidades empresariales.

### 2. Cadena de valor

PN.11: Campañas y promociones al canal y cliente final(Marketing).

PN.02: Acercamiento al cliente(Comercial)

PN.03 Identificar oportunidades/ necesidades del cliente(Comercial).

PN.06 Elaborar y presentar propuesta de valor(Comercial).

MECR CX Restauración(Operaciones)

MECV CX Visita (Operaciones)

MECT CX Tienda(Operaciones)

PN.07 Supervisión comercial y operativa de servicios (Comercial)

PN.05 Gestión de situaciones de insatisfacción (Customer Experience,CX)

PN.04 Sistema de escucha y observación del cliente (Customer Experience)

PN.09 Despliegue de la voz del cliente a procesos (Marketing).

### 3. Soporte Primer Nivel

PS.16 Selección de personal (Recursos Humanos)

PS.18 Formación y desarrollo profesional (Recursos Humanos)

PS.28 Comunicación externa (Marketing)



PS.20 Comunicación interna (Recursos Humanos)

PS.10 Control de la visibilidad comercial en canal (Comercial)

PS.02 Gestión de contrataciones y compras (Financiero)

PS.17 Selección y evaluación de proveedores (Financiero)

PS.19 Mantenimiento y calibración de equipo e instalaciones (operaciones)

PS.29 Bienvenida y orientación inicial (Recursos Humanos)

#### 4. Soporte Segundo Nivel

P.15 Gestión de mejora continua (Operaciones)

PS.21 Identificación y evaluación de aspectos ambientales (operaciones)

PS.23 Elaboración y seguimiento de planes de control ambiental (operaciones)

PS.24 Elaboración y Seguimiento de planes de control de emergencia ambiental (operaciones)

PS.27 Investigación de accidentes e incidentes laborales (Recursos Humanos)

PS.25 Identificación y evaluación de riesgos laborales (Recursos Humanos)

PS.26 Coordinación de actividades empresariales (Recursos Humanos)

PS.11 Control de la información documentada (operaciones)

PS.14 Planificación y realización de auditorías internas (operaciones)