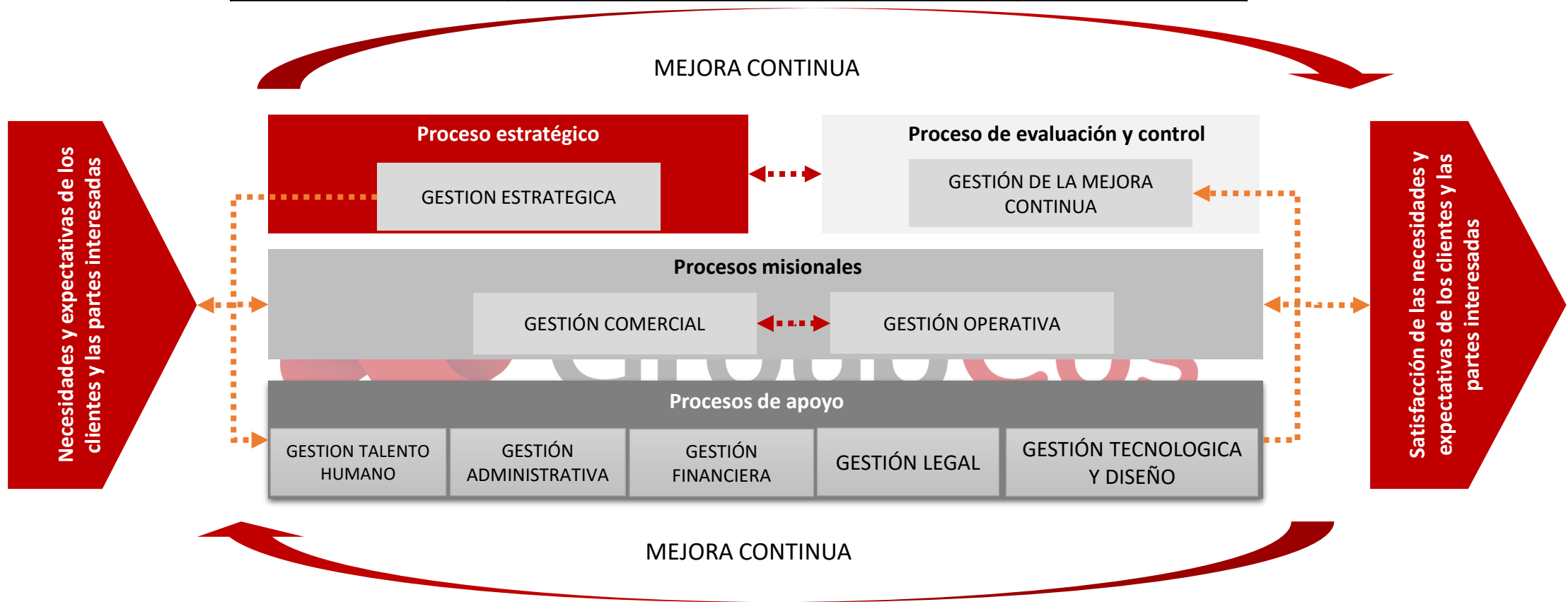
	Mapa De Procesos	Versión: 03
	Dirección estratégica	Fecha de emisión: 02/11/2022



¿Qué es el Mapa de procesos?

Representación gráfica del Sistema integrado de gestión, mediante el cual, toda la organización interactúa para la lograr los objetivos,

Existen (4) tipos de proceso:

Estratégicos Definen directrices y objetivos	Evaluación Promueven mejora continua
Misionales Generan ingresos y utilidades	Apoyo Apoyan a todos los procesos del sistema

Misión

Ofrecemos servicios de contact center y BPO (business process), implementando diferentes herramientas outsourcing de comunicación e interacción brindando soluciones integrales a la medida de las solicitudes de nuestros clientes, contando con personal idóneo, confiable y el adecuado respaldo tecnológico.

Versión 02

Fecha de emisión 04/02/2022

Felipe Samper Strouss

Gerente General

Visión

En el 2023 seremos una empresa líder en la externalización de procesos de negocios BPO (Business Process Outsourcing), siendo reconocidos como uno de los mejores contact center de latino américa, por su innovación tecnológica, alto grado de eficacia, talento humano idóneo y confiable, así como su compromiso con el desarrollo sostenible para nuestros grupos de interés.

Versión 03
Fecha de emisión 04/02/2022

Felipe Samper Strouss
Gerente General

Política de calidad

Customer Operation Success S.A.S se compromete a ofrecer los servicios de contact center y BPO, para satisfacer las necesidades de los clientes según sus requerimientos, apoyados en un talento humano idóneo y tecnológico a la medida para el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Versión 03
Fecha de emisión 09/02/2022

Felipe Samper Strouss
Gerente General

Objetivos de calidad

- Ofrecer servicios de Contact center Y BPO, para aumentar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.
- Cumplir con los requisitos del cliente para satisfacer sus necesidades.
- Garantizar la entrega oportuna de los servicios en los tiempos establecidos.
- Mantener y potencializar el recurso humano en sus competencias.
- Utilizar los recursos tecnológicos de manera eficaz y eficiente.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

Versión 02

Fecha de emisión 26/01/2022

Felipe Samper Strouss

Gerente General

Valores corporativos

Responsabilidad: Cumplir a cabalidad con las necesidades de nuestros clientes y empresa.

Confidencialidad: Reserva de la información y elementos existentes de la empresa.

Calidad: optimización y buen manejo de nuestros procesos y con los servicios ofrecidos.

Versión 02
Fecha de emisión 26/01/2022

Felipe Samper Strouss
Gerente General



