

**REQUISITOS Y ESPECTATIVAS DEL CLIENTE**

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN DE LA  
DIRECCIÓN

GESTIÓN  
COMERCIAL

GESTIÓN DE  
CALIDAD

## PROCESOS OPERATIVOS

PROYECTOS

CAMPO

CAPTURA

CODIFICACIÓN

PROCESAMIENTO  
Y ANÁLISIS

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

## PROCESOS DE APOYO

FINANZAS Y  
ADMINISTRACIÓN

RECURSOS  
HUMANOS