



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA A PARTIR DE
CPR-SG-FR-38	1	3/11/2023

PARTE INTERESADA	NIVEL DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA PARA SU CUMPLIMIENTO	RIESGOS / OPORTUNIDADES
Empleados	ALTO	Compesación, afiliación y beneficios.	Pago salarial y horas extra a tiempo, afiliación a seguridad social, remuneración de vacaciones, bonificaciones y demás beneficios.	Ofrecer salarios competitivos, establecer registros de nomina, beneficios y horas trabajadas.	Rotación de personal / Compromiso y productividad.
		Tiempo de jornada laboral	Jornada laboral máxima, pausas activas, descansos, licencias, vacaciones, entre otros.		Incumplimiento de horarios / Lealtad con la compañía.
		Puesto de trabajo	Equilibrio y bienestar en el desarrollo de actividades, generando estabilidad laboral.	Gestión de riesgos ocupacionales.	Enfermedades y accidentes laborales / Cultura de buen ambiente laboral
		Crecimiento profesional	Capacitación, formación, avance en carreras profesionales y adquisición de nuevas habilidades.	Implementar políticas y procedimientos para evaluación de desempeño fomentando un aprendizaje continuo.	Perdida de empleados talentosos / Atraer mejores talentos
		Suministros de operación	Desarrollo de procesos con suministros de papelería, tecnologías, redes, servicios públicos y demás.	Proporcionar herramientas necesarias para la ejecución de actividades laborales.	Abuso o desperdicio de insumos / Optimización de recursos
Directivos	ALTO	Metas	Cumplimiento de objetivos, aumento de ganancias y mejora continua de los procesos.	Alineación de metas y objetivos con la misión y visión de la empresa.	Desviación de objetivos trazados / Crecimiento de la empresa.
		Rentabilidad y competitividad		Planear y desarrollar controles para los riesgos que afecten la rentabilidad.	Amenazas económicas no identificadas a tiempo / Inversión a nuevos proyectos.
		Optimización de costos	Aumento de beneficios y reducción de gastos innecesarios.	Control de sostenibilidad	Afectar la prestación de servicios / Reducir costos sin comprometer calidad del servicio.
		Normatividad legal vigente	Integridad y transparencia de los procesos.	Cumplir con regulaciones y normas aplicables.	Incumplir normatividad legal / Certificación de servicios legales y de calidad.
Junta de Socios	ALTO	Crecimiento sostenible	Aumento constante de los beneficios	Seguimiento de indicadores y mejora continua de los procesos.	Mala interpretación de resultados de los KPI / Procesos controlados y sostenibles.
		Productividad	Cumplimiento de (KPI) indicadores clave de rendimiento y eficiencia de los procesos.		
		Rentabilidad	Rendimiento y éxito financiero para los stakeholders.	Gestión de riesgos financieros.	Perdida de contabilidad financiera / Financiamiento estratégico
		Ingresos	Flujo de ganancias e inversión en futuros proyectos.	Innovación y análisis de oportunidades de inversión.	Desviación de ganancias / Expansión de proyectos
Clientes	ALTO	Solicitud para un servicio	Recepción de información, necesidades o demandas del cliente.	Recopilación oportuna de solicitudes o necesidades del cliente.	Atención deficiente de solicitudes / Calificación satisfactoria sobre la atención al usuario.
		Costos de adquisición	Inversión rentable y asequible para la toma de un servicio.	Estandarizar costos para la prestación de un servicio.	Costos desproporcionados / Reconocimiento en el mercado por precios justos.
		Facilidad de pago	Metodos simplificados para el pago de servicios adquiridos.	Acuerdos o diversidad de pagos.	Retraso o evasión de pagos / Reconocimiento o descuentos a clientes por su fidelidad.
		Calidad de servicios	Cumplimiento de necesidades específicas para la prestación de servicios.	Controlar procesos para brindar servicios de calidad.	Control de calidad deficiente / Reconocimiento y expansión comercial por alta calidad de procesos.
Proveedores	ALTO	Pago oportuno	Pagos eficientes y en plazos establecidos.	Establecer protocolos para el pago puntual de productos o servicios adquiridos por la empresa.	Dificultad financiera / Atracción de proveedores por pagos efectivos.
		Facturación		Gestionar sistemas o software para la emisión oportuna de facturación.	Caída o emisión errática del sistema de facturación. / Agilidad y seguridad en procesos de facturación.
		Lineamientos definidos	Garantía de las políticas establecidas.	Cumplir condiciones específicas sobre contratos, acuerdos o metodologías de servicios.	Perdida de proveedores por incumplimiento de lineamientos / Garantías para la retención de proveedores.
		Alianzas estratégicas	Servicio de calidad y beneficio mutuo.	Evaluación constante de proveedores y servicios.	Enfoque para la prestación de servicios del proveedor desalineados / Calidad de servicios en la entrada y salida
Reguladores Gubernamentales (ONAC)	ALTO	Proceso riguroso y confiable	Realización de procesos de certificación con estándares reconocidos y aceptados.	Validar e implementar normas estandarizadas.	Sin acceso a documentación normativa vigente y actualizada. / Procesos estandarizados.
		Independencia y objetividad	Imparcialidad en la evaluación sin conflicto de intereses.	Personal idóneo e imparcial	Parcialidad en las auditorías internas o externas. / Profesionalismo en procesos de certificación.
		Comunicación transparente	Informar en el proceso de certificación los hallazgos y resultados.	Comunicación asertiva de los hallazgos	Ocultamiento de no conformidades. / Información completa sobre oportunidades de mejora.
		Acceso a la documentación	Facilidad de acceso a la documentación y registros para la certificación.	Check list de documentación requerida y obligatoria para proceso de certificación.	Limitación al acceso de la información. / Evaluación completa de la información vigente.
Comunidad Local	MODERADO	Generación de empleo	Establecer nuevas oportunidades de trabajo.	Insentivar y notificar a la comunidad sobre nuevas vacantes de empleo.	Vacantes no específicas o irregulares. / Reclutamiento de personal idóneo para el cargo.
		Causas locales	Apoyo en eventos locales.	Contribuir en vínculos empresariales.	Eventos sin relación empresarial. / Conocer nuevos socios en eventos locales.