



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. |