

	Manual del sistema de gestión de las operaciones	CODIGO:	RESPONSABLE:
		MC/SOMS	COMITÉ DE CORRESPONSABILIDAD EMPRESARIAL
		FECHA DE ELABORACION:	PROXIMA REVISIÓN:
		04/01/2018	05/01/2026
		Página 65 de 172	NÚMERO DE REVISIÓN:
			H

(ver figura 32. Matriz grupos de interés)

1. Identificación	2.- Interacción		3. Requerimientos	4. ¿Cómo podría esté interesado?		5. Análisis de relevancia			6. Compromiso
Nombre	Contexto	Proceso con el que interacciona	Requisitos / Necesidades / Expectativas	Impactar al SOMS	Ser impactado por el SOMS	Influencia	Impacto	Resultado del análisis	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?
Propietarios (accionistas)	Interno	Dirección	Rentabilidad. Sustentabilidad de la actividad. Crecimiento en el mercado	Incremento de recursos financieros y humanos.	Aumento de la rentabilidad y del mercado debido al aumento de la satisfacción de los Clientes y a un adecuado análisis de entorno y gestión de riesgos	Alta	Alto	Gestionar cumplidamente	Activo liderazgo para sostener el sistema de gestión SOMS
Clientes	Externo	Venta / Post venta	Asistencia técnica adecuada, emisión en tiempo y forma de las cotizaciones. Cumplimiento de calidad, plazo y precio contratados.	Resultado de encuestas de satisfacción positivas Atendiendo los reclamos por incumplimiento de requisitos. Cumplimiento de alguna norma que no tengamos certificada	Recibiendo productos y servicios cuyas variables de calidad, plazo y precio cumplan adecuadamente con las especificaciones	Alta	Alto	Gestionar cumplidamente	Asistencia técnica para la venta / cumpliendo todos los requisitos implícitos y explícitos de cada Cliente/ negociando beneficios económicos.
Proveedores de productos, procesos y servicios	Externo	Compras y evaluación de proveedores	Cumplimiento de forma de pago exigida. Aceptación de plazo de entrega dado.	Cumpliendo con las variables: Cantidad, calidad, plazo de entrega, documentación asociadas según corresponda (productos, procesos o servicios)	Evaluación de proveedor positiva. Clasificarlo como aprobado, condicional o no aprobado	Alta	Alto	Gestionar cumplidamente	Comunicar claramente a todos los proveedores requisitos de políticas de cadena de suministro, el proceso de compras verdes, las variables de evaluación y las consecuencias. Evaluar a los proveedores. Cumplir con las especificaciones de las O.C emitidas.
Competencia	Externo	Gestión comercial	Conocer el mercado de la competencia	Ofreciendo productos y servicios de mejor calidad, precio y plazos de entrega. Mejor tecnología. Certificando otros sistemas de gestión.	Ganar clientes por ejecución de estrategias de cumplimiento	Alta	Alto	Monitorear competencia	Realizar el análisis de entorno estudiando el mercado y la competencia. Detectar oportunidades, definir estrategias y ejecutarlas.

	Manual del sistema de gestión de las operaciones	CODIGO:	RESPONSABLE:
		MC/SOMS	COMITÉ DE CORRESPONSABILIDAD EMPRESARIAL
		FECHA DE ELABORACION:	PROXIMA REVISIÓN:
		04/01/2018	05/01/2026
		Página 66 de 172	NÚMERO DE REVISIÓN:
			H

1. Identificación	2.- Interacción		3. Requerimientos	4. ¿Cómo podría esté interesado?		5. Análisis de relevancia			6. Compromiso
Nombre	Contexto	Proceso con el que interacciona	Requisitos / Necesidades / Expectativas	Impactar al SOMS	Ser impactado por el SOMS	Influencia	Impacto	Resultado del análisis	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?
Autoridad de Certificación	Externo	Todos los procesos y servicios definidos en el alcance de los Sistemas de Gestión	Cumplimiento de los requisitos de los procesos de gestión y servicios definidos en el alcance . Cumplimiento de las condiciones contractuales. Cumplimiento de requisitos asociados al uso del logo.	Seguimiento de acciones a la certificación de los sistemas de gestión y continuar cumpliendo los requisitos normativos, legales aplicables, contractuales o de uso del logo.	Colaborando en la planificación y ejecución de las auditorías. Respondiendo o no en tiempo y forma las NC y observaciones de auditorías.	Alta	Alto	Gestionar cumplidamente	Cumplir con todos los requisitos de los sistemas de gestión y los legales aplicables en todos los procesos y servicios declarados en el alcance del SGC.
Personal	Interno	RRHH	Cumplimiento de contrato laboral. Adecuado ambiente de trabajo. Motivación. Trabajo en equipo. Retribución. Formación continua. Plan de carrera. Estabilidad laboral Ofertando Corresponsabilidad Trabajo - Familia	Cumpliendo con todos los requisitos de los sistemas de gestión	Ambiente de trabajo. Evaluación de desempeño, atención de no conformidades, Formación como resultado de necesidades de capacitación identificadas	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Cumplimiento de los contratos de trabajo. Motivar, capacitar y entrenar a todo el personal. Cubrir las necesidades de formación detectadas. Evaluar el desempeño y ejecutar acciones de mejora. Definir objetivos y metas asociadas a cada puesto.
Social	Externo	Gestión de Operaciones	Mitigación de incidente disuasivo y persuasivo. Principio de proporcionalidad. Protección de los derechos humanos	Capacitación y Aplicación de Guía de Derechos Humanos para Empresas Apartado: Capítulo 2 - La Función de la Empresa	Reducción del interés del social para hacer daño	Alta	Alto	Gestionar cumplidamente	Oferta educativa a la comunidad circundante en materia de Aplicación de Guía de Derechos Humanos para Empresas Apartado: Capítulo 2 - La Función de la Empresa