

# ETAPA 02 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (4.2)

Yornandy Martinez  
Ingeniero Industrial



Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización **debe** determinar, cuales son las partes interesadas y los requisitos.

La organización **debe** realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

**Clientes, propietarios, empleados, proveedores, banca, sindicatos, entes de control, sociedad en general.**

# MATRIZ PARTES INTERESADAS

INFORMACIÓN A COMUNICARSE	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	PARTE INTERESADA	CUANDO SE COMUNICA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	REGISTROS
Resultados de la empresa.	<b>Gerencia</b>	Socios	Mensualmente o antes de ser requerido.	Reuniones periódicas. Correos. Informes	Presentaciones.
Informes financieros	<b>Contabilidad</b>	Gerencia, Socios y Entidades Financieras.	Mensualmente, semestralmente y anual.	Reuniones periódicas e informes escritos.	Presentaciones.
Pago de impuestos	<b>Contabilidad</b>	Ente de control DIAN	Anual.	Formularios especiales de la DIAN.	Formularios.
Incremento de precios de venta.	<b>Comercial</b>	Clientes	Anual o cuando se requiera.	Digital.	Correo electrónico.
Resultados evaluación a proveedores.	<b>Compras</b>	Proveedores	Anual.	Correo electrónico	Formato evaluación proveedores.
Eventos, novedades.	<b>Talento Humano</b>	Empleados	Cuando se presente la necesidad	Verbal, escrito.	Circulares, volantes.

Fuente: PROPIA DEL AUTOR

# ETAPA 02 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS (4.4)

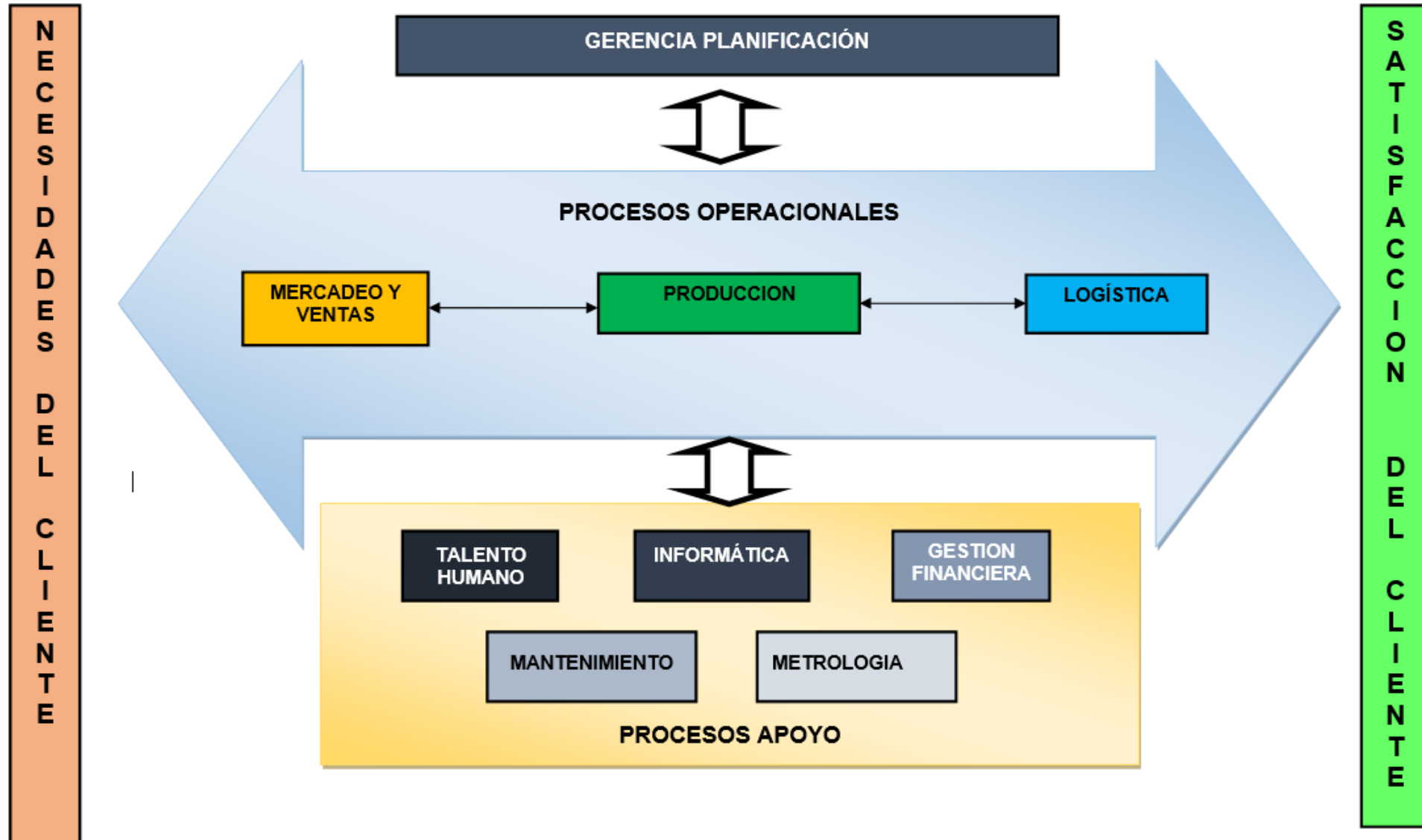
Yornandy Martinez  
Ingeniero Industrial



La organización **debe** establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización **debe** determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

# MAPA DE PROCESOS



Fuente: PROPIA DEL AUTOR