

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	EVIDENCIA
CLIENTES	VER MATRIZ DE REQUISITOS DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto y servicio adquirido • Servicio Oportuno y de calidad • Cumplimiento y garantía del servicio frente a sus necesidades • Respuesta oportuna de sus PQRSF • Retroalimentación de las PQRSF interpuestas. • Garantías • Excelente servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del Cliente. • Consolidad de PQRSF. • AZ con respuestas dadas al cliente. • Excelente servicio pos-venta/respuesta
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos necesarios para la realización de actividades • Planes de bienestar, desarrollo laboral y personal. • Capacitaciones, Formación y Seminarios. • Certificación por competencias laborales. • Excelente ambiente laboral. • Infraestructura (oficinas, equipo, etc.) • Seguimiento al logro • Definición y socialización de manuales y procedimientos • Sistemas de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Total apoyo de Socios y Alta dirección frente a la autorización de los recursos. • Empleo seguro. • Remuneración. • Instalaciones seguras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencia a capacitación • Evaluación de las capacitaciones. • Evaluación de Desempeño.
COLOCADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos necesarios para la realización de actividades • Infraestructura (muebles, equipo, etc.) • Planes de bienestar • Capacitaciones • Excelente ambiente laboral. • Seguimiento al logro • Sistemas de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Estaciones y Áreas de trabajo acorde a sus funciones. • Oportunidades de promoción. • Certificación en sistema de gestión/aplicación de normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de asistencia a capacitación. • Evaluación de Colocadores Independientes
ALTA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Información sobre estado de los Procesos y el cumplimiento de las actividades. • Medición de Acciones Correctivas y Preventivas de los Procesos. • Medición y seguimiento a Indicadores de Gestión por proceso. • Apoyo para la ejecución de los planes establecidos para los objetivos • Gestión oportuna de los procesos • Cumplimiento de misión y visión • Rentabilidad y Competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de Objetivos establecidos para cada proceso, desde los empresariales hasta los de calidad. • Buena administración de los recursos. • Total aprovechamiento y retribución de los planes de formación ofrecidos por la empresa. • Recuperación de inversión • Ser la primera opción de los clientes • Ser Certificado en ISO 9001:2015 • Cliente interno comprometido con el alcance de los objetivos establecidos • Juntas periódicas para seguimiento a planes y aporte para la mejora continua de los mismos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de los Procesos • Revisión por la Dirección • Comité de Gerencia • Comités Comerciales • Indicadores de medición a los procesos
SOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la rentabilidad de la Organización. • Generar Ingresos • Posicionamiento y Reconocimiento de la marca comercial. • Disminución de gastos 	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad y productividad sostenida. • Crecimiento Comercial. • Cumplimiento de objetivos empresariales. • Buena administración de los recursos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Junta Directiva. • Informes de Junta. • Informe de Asamblea.
PROVEEDORES, ARRENDADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Buena Comunicación • Entrega de los documentos requeridos. • Puntualidad en los pagos. • Respeto. • Generar Confianza • Calificación del Producto ofrecido. • Fidelización en compras • Evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las obligaciones pactadas. • Cumplimiento de las leyes contractuales referentes a las relaciones comerciales. • Proteger y salvaguarda la propiedad de Proveedores y/o Arrendatarios. • Continuidad de la sociedad comercial. • Proveedores calificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y reevaluación de Proveedores. • Requisitos documentados exigidos por la empresa, para la celebración de contratos. • Contratos comerciales
CONTRATISTAS,	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos solicitados para la elaboración de las actividades definidas. • Autorizaciones para laborar de manera independiente dentro de las instalaciones de la empresa (bajo supervisión) • Calificación del Producto ofrecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las obligaciones pactadas. • Recursos necesarios para la realización de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Documentación y los requisitos pertinente exigidos por la empresa, para la celebración de contratos. • Contratos de prestación de servicios.
BANCOS	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, y conservar las copias que le suministren de dichos documentos. • Recursos financieros y económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación fidedigna. • Cumplimiento de las obligaciones financieras pactadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control parte de la Revisoría Fiscal realizada por un Auditor Externo.
GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los derechos de explotación aportando a la Salud Pública. • Cumplimiento de leyes contractuales obligatorias para la empresa y sus operaciones. • Asegurar la transparencia en la operación de los juegos de su competencia • Cumplimientos y obligaciones de las leyes que rigen la empresa de acuerdo a su actividad económica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativas y regulaciones gubernamentales y Nacionales, en la celebración de su operación comercial. • Transparencia en las operaciones comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación y controles del S.A.R. • Seguimiento y control al cumplimiento de la ley 1586 de 2012 de Protección de Datos. • Revisorías Fiscales • Auditorías de entes reguladores.
ICONTEC/ ENTES CERTIFICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos para la realización de las Auditorías programadas para medir el desempeño de la empresa frente a la Norma. • Cumplimiento de los requisitos expuestos en la Norma bajo la cual esta certificado. • Debido uso del nombre, logotipo y todo lo que representa al ICONTEC O ENTES CERTIFICADORES. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y ética durante la realización de actividades de auditoría. • Asistencia por parte del cliente, a las diferentes actividades realizadas (Eventos, seminarios, foros, congresos) • Realizar el valor y la relevancia de la certificación. • Continuidad del certificado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Interna de Calidad • Auditoría Externa de Calidad (Renovación) • Auditoría Externa de Calidad (Seguimiento)

Nombre	Elaborado por: Leonardo Vasquez	Revisado por: Luis Carlos Martinez	Aprobado por: Luis Carlos Martinez
Cargo	Analista SIG	Director Administrativo	Director Administrativo
Firma			