

Rev. 11 - Oct. 2025	DO-04 Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas							
PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	ÁREA RESPONSABLE	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA DE REVISIÓN	ÚLTIMA REVISIÓN	RESULTADO REVISIÓN
Accionistas	Rentabilidad y crecimiento financiero de la organización. Gestión eficiente de recursos.	Compromiso y productividad de empleados Evaluación de la inversión, información periódica sobre desempeño financiero, para la toma de decisiones.	Reportes financieros regulares. Registro de indicadores de resultados	Presidencia	Revisión por la Dirección	Cada 4 meses	ago-25	Sin Cambios
Empleados	Seguridad laboral y estabilidad. Salario y beneficios competitivos.	Ambiente laboral saludable y colaborativo. Plan de carrera, reconocimiento y oportunidades de crecimiento. Flexibilidad laboral.	Cómodo mobiliario, herramientas y tecnología actualizadas para realizar su trabajo eficientemente, capacitaciones.	Recursos Humanos	Comunicación fluida con la Dirección	Cada 4 meses	ago-25	Expectativas. Flexibilidad laboral.
Clientes	Soluciones de software confiables y de calidad. Personalización de servicios según sus requerimientos. Precios competitivos.	Innovación tecnológica que garantice actualización continua. Compromiso y comunicación fluida durante todo el ciclo de vida del producto.	Cumplir con el presupuesto y el servicio brindado	Ventas / Implementación	Encuesta de Satisfacción / Fidelización de Clientes	Cada 4 meses	ago-25	Sin Cambios
Usuarios	Experiencia de usuario intuitiva y amigable. Soluciones que faciliten sus tareas diarias.	Buen servicio de post venta Disponibilidad de canales de comunicación para soporte.	Software en constante actualización, acciones de fidelización.	Ventas / Implementación	Encuesta de Satisfacción / Fidelización de Clientes	Cada 4 meses	ago-25	Expectativa. Disponibilidad de canales de comunicación para soporte.
Partners	Colaboración en proyectos conjuntos. Relación comercial sólida y beneficiosa para ambas partes.	Innovación para abrir nuevas oportunidades de mercado. Compromiso con acuerdos establecidos.	Relaciones comerciales, capacitaciones, provisión de materiales de gestión.	Proyectos	Acuerdos	Cada 4 meses	ago-25	Sin Cambios
Competidores	Un entorno de competencia ética, transparente y basado en la calidad de los productos y servicios.	Que las empresas del sector promuevan la innovación, la mejora continua y la sana competencia, contribuyendo al desarrollo del mercado.	Analizar las tendencias del mercado y las estrategias de la competencia para mantener la competitividad y fomentar la mejora continua.	Presidencia	Reuniones donde se analizan tendencias del sector y referencias de competidores.	Cada 4 meses	ago-25	Sin Cambios
Cámaras Empresariales	Participación activa de los asociados y cumplimiento de los requisitos de membresía.	Colaboración, intercambio de buenas prácticas y presencia institucional en actividades del sector.	Mantener la afiliación activa, participar en reuniones	Presidencia	Pago de cuota mensual	Cada 4 meses	oct-25	Verificado, incorporado y la acción fue eficaz
Organismos reguladores, Entes normativos	Cumplimiento de requisitos contractuales, estatutarios, regulatorios, impositivos, laborales y legales	Documentación y registros actualizados. Adecuación a cambios normativos.	Monitorear actualizaciones legales, implementar los ajustes necesarios en el sistema y mantener la documentación y registros al día.	Presidencia / Administración	Registros de auditorías de los organismos correspondientes.	Cada 4 meses	oct-25	Verificado e incorporado