

NLC-SSOMA-FO-02: DETERMINACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS



PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MANEJO
Clientes	Calidad de los vehículos y Servicios	Cumplimiento de servicios	Revisión documental, servicios de transporte, seguimiento al conductor.
	Cumplimiento de los requisitos del proyecto o servicio	Cumplimiento de servicios	Comunicaciones constantes, mejoramiento en pro de darles más beneficios, seguimiento a la operación.
	Cumplimiento de la legislación laboral y ambiental y normativa técnica	Cumplimiento de legislación	Auditorías de cumplimiento legal para estar preparadas ante visita del ente.
	Comunicación eficaz, eficiente y fluida	Respuesta oportuna a requerimientos, óptimo servicio al cliente	Comunicaciones constantes, mejoramiento en pro de darles más beneficios, seguimiento a la operación.
	Atención a reclamaciones	Agilidad en la atención, aumento de personal calificado.	Involucrarlos como un aliado de negocio.
	Buenas prácticas ambientales, laborales y de ejecución.	Cumplimiento de legislación	Revisión documental
Personal, Empleados nuevos	Satisfacción y motivación	Cumplimiento de los planes de fatiga y somnolencia	Comunicación entre empleador y empleadores y cumplimiento de los planes y programas
	Desarrollo profesional y personal	Asistencia del personal a los talleres y/o capacitaciones realizadas por la empresa.	Listas de asistencia a los talleres y/o capacitaciones
	Estabilidad profesional	Renovación de los cargos a los trabajadores	Otorgar incentivos, buena comunicación entre empleador y conductores.
	Desempeño laboral y ambiental sin riesgos para las personas	Cumplimiento de los programas establecidos	Realización de fichas, cuestionarios y documentación programada.
Sociedad y entorno	Comunicación e información	Respuesta oportuna a requerimientos, óptimo servicio al cliente	Comunicaciones constantes, mejoramiento en pro de darles más beneficios, seguimiento a la operación.
	Minimización de impactos a la comunidad	No generar impacto	No se realiza contacto Lineamientos del cliente
	Control de impactos ambientales	Cumplimiento de plan de manejo de residuos sólidos	Programa anual de gestión ambiental e inspección de gestión y manejo de residuos

Aprobado por:

Gerencia General