

NEOS energía natural	MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		
	VERSIÓN: 01	CODIGO: NEOS-SIG-FO-02	PÁGINA: 1 DE 5

Fecha de elaboración:	10/03/2021	Elaborado por:	Carlos Vera - Coordinador SIG
Convoca:	Victor Taboada	Participantes:	Victoria Arrieta Cesar Aguilar Lurdes Soto Francisco Lazo José Gomez Jimmy Chunga Flores Julio Reyes Amaya Giancarlo Soto Melo
Observación: Se actualiza mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto			Administración Contabilidad Jefe de RRHH Logística Operaciones Lima Coordinador Piura Coordinador Ancash Coordinador Ica

ITEM	Partes interesadas	Factor interno	Factor externo	Necesidades Partes Interesadas	Expectativas de Partes Interesadas	(R) Es relevante el Seguimiento (SI/NO)	(T) Frecuencia de Seguimiento	(S) Actividades para atender a la Parte Interesada	(M) Como se medirá las actividades de atención a la Parte Interesa	(A) ¿Coherente, lógico, Razonable?
1	Cliente		X	Cumplimiento de los requisitos	1. Satisfacción del servicio 2. Capacidad de Respuesta 3. Valor agregado al servicio	Si	1. Trimestral 2. Trimestral 3. Semestral	1. Encuesta de Satisfacción 2. Indicadores de Gestión 3. Encuesta de Satisfacción	Valoracion de los resultados de actividades	Razonable
2	Proveedores		X	Pago oportuno	1. Crecimiento del Proveedor 2. Igualdad en la relación comercial con respecto a otros proveedores	Si	1. Semestral 2. Semestral	Evaluacion del Proveedor	Valoracion de los resultados de actividades	Razonable
			X	Seguridad en el Trabajo	1. Cumplimiento de SCTR 2. Seguro de Vida Ley	Si	1. Mensual 2. Mensual			
3	Sucamec		X	Cumplimiento de la ley	Adecuada gestión de la normativa	Si	1. Mensual	Cumplimiento de la Normativa	No aplica	Logico
4	Sunat		X	Cumplimiento de la ley	Adecuada gestión de la normativa	Si	1. Mensual	Cumplimiento de la Normativa	No aplica	Logico
5	Otros entes reguladores: (Mintra Indecopi Municipalidades Defensa Civil Capitanía de Puertos OEFA)		X	Cumplimiento de la ley	Adecuada gestión de la normativa	Si	1. Permanente	Cumplimiento de la Normativa	No aplica	Logico
6	Sunafil		X	Cumplimiento de la ley	Adecuada gestión de la normativa	Si	1. Mensual	Cumplimiento de la Normativa RG 005-2012 RG 448	No aplica	Logico
7	Accionista - Socio	X		Ingresos Utilidades	Crecimiento Posicionamiento	Si	1. Mensual	Análisis Financieros	Reuniones de Directorios Efectivas	Razonable
8	Trabajadores	X		Pago de salario puntual	1. Estabilidad Laboral 2. Motivación 3. Crecimiento Profesional 4. Beneficios Laborales	Si	1. Permanente 2. Semestral 3. Permanente 4. Permanente	1. Contratos Laborales 2. Coaching Laborales 3. Capacitaciones 4. Cumplimiento de Pagos	1. Indicadores de Gestion 2. Encuestas de Satisfaccion Laborales	Razonable
		X		Seguridad en el Trabajo	1. Metodología de Pevencion de Riesgos Laborales. 2. Plan de capacitación	Si	1. Mensual 2. Anual	1. Sensibilizaciones 2. Capacitaciones	Programas de Sensibilizacion y Capacitaciones	Razonable
9	Organismos certificadores: BASC GLOBAL CERTIFICATION		X	Cumplimiento con los requisitos de certificación	Continuar Certificaciones	Si	1. Anual	Auditoria Externas	Resultados de Auditorias	Razonable
10	Sociedad		X	Mantener una operación socialmente responsables	1. Generar puestos de trabajo 2. Participación con la comunidad en temas de seguridad 3. Capacitaciones en Centro Educativos	Si	1. Anual 2. Anual 3. Semestral	Programacion de Actividades	Apreciacion Cualitativa	Razonable
11	Acreedores: Entidades Financieras		X	Cumplimiento de pagos	1. Crecimiento de la línea de crédito 2. Apoyos de Inversión	Si	1. Anual 2. Anual	Cumplimiento de Documentos Financieros	Declaraciones Juradas y Estados Financieros	Razonable
12	Gremios - Asociaciones: Camara de Comercio Asociacion Civil Basc		X	Cumplimiento de los requisitos como socio	Crecimiento. Mantener la sociedad - asociación- gremio	No	1. Anual 2. Anual	No Aplica	No aplica	Logico
13	Competencia		X	Investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alertas en cuanto a la innovacion y desarrollo.	Ser Competitivos	Si	1. Semestral	Estudio de Mercado	Apreciacion Cualitativa (Matriz de Servicios y Certificaciones)	Razonable