



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<i>Ing. Leonardo Bautista</i> Asistente de Auditoría Interna y Calidad Nombre y Puesto	<i>Ing. Alejandro Robles</i> Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos Nombre y Puesto	<i>Ing. Mauricio Zavala</i> Dirección General Nombre y Puesto

IRD-CAL-002
Versión 5.
25-Oct-2021

4. Contexto de la organización

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas:

Debido a su efecto o 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:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

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

Definición de partes interesadas

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

CORPACOM

Identificación de partes interesadas

- Usuarios
- Alta Dirección
- Fideicomiso
- Personal interno
- Proveedores / contratistas
- Comunidad
- Entidades regulatorias

Requisitos de las Partes interesadas para el SAC

Parte interesada	Requisito para el SAC	Conclusiones – acciones
<i>Usuarios</i>	Que el servicio en cobro del peaje sea ágil, eficiente, que la vía carretera este en buenas condiciones, bien señalizado y que cuente con protección.	El SAC debe considerar los requisitos y expectativas de los usuarios sobre el servicio.
<i>Alta Dirección</i>	Que el sistema cuente con objetivos, metas y medición de los mismos.	El desempeño de cada Dirección es primordial para el cumplimiento de los objetivos planeados.
<i>Fideicomiso</i>	Cumplimiento a las clausulas de los contratos adquiridos. La autorización del presupuesto anual para mantenimiento preventivo y operación de las casetas.	El sistema cuente con metodologías para el reporte oportuno de los ingresos y con mecanismos para cumplir con los presupuestos asignados.
<i>Personal interno</i>	El sistema este diseñado de manera practica y adecuado a las necesidades del organismo.	El sistema deberá documentarse en una forma que refleje la operación cotidiana de la organización.
<i>Proveedores/ contratistas</i>	Planeación en el requerimiento para ofrecer un servicio o insumo. Cumplimiento a los pagos programados en caso de contratistas cumplimiento a las clausulas del contrato.	Incluir mediciones en el proceso de compras de insumos y servicios. En infraestructura se tenga documentada los lineamientos legales en el contrato.

Requisitos de las Partes interesadas para el SAC

Parte interesada	Requisito para el SAC	Conclusiones – acciones
<i>Comunidad</i>	La señalización de las autopistas sea adecuada a la colonia, fraccionamiento o asentamiento cercano al mismo.	Revisar las señalizaciones actuales y reemplazar las dañadas.
<i>Entidades regulatorias</i>	Cumplimiento con el marco legal regulatorio. Cumplir con las auditorias que le aplican al organismo.	Seguimiento al cumplimiento legal de acuerdo a la direcciones y su interrelación con el área jurídica y contraloría. Seguimiento adecuado a las auditorias.
<i>Alta Dirección / Personal Interno</i>	Contingencia Covid-19	Cumplir con las normas de Salud para combatir la contingencia que se vive actualmente. Covid-19