

GRUPO DE INTERES	REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)	Importancia sobre el grupo de interés	Impacto para la organización	Total	IMPORTANCIA	
		Trabajar en el cumplimiento de este requisito generaría un impacto significativo en las relaciones con los GI	Trabajar en el cumplimiento de este requisito es muy importante para la organización	(Impacto x Importancia )		
EMPLEADOS	Tener establecidos y claros los procedimientos de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Recibir formación para el desarrollo de sus actividades	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Estabilidad laboral	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Que los procesos mejoren continuamente	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Que las auditorias aporten a la mejora continua de los procesos	4	5	20	Fortaleza Alta	
	Evaluación del desempeño	3	5	15	Fortaleza Media	
	Mejorar el proceso de inducción	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Beneficios Extralegales, como parte del cumplimiento de los objetivos	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Disminuir la rotación del personal en los cargos	5	4	20	Fortaleza Alta	
	Asignación del tiempo suficiente para desarrollar las actividades asignadas en lo referente al SGC	5	4	20	Fortaleza Alta	
					Debilidad Alta	
DIRECCION DE LA EMPRESA	Un buen ejercicio económico reflejado en la relación beneficio costo	5	5	25	Fortaleza Alta	
	El sistema debe ser transferido y palpable al asociado como beneficiario final	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Formación a la dirección	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Expectativa de poder mejorar en captaciones.	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Definición de estrategias para fortalecer la Imagen Institucional.	5	5	25	Fortaleza Alta	
						Debilidad Alta
	Ser parte activa del sistema de gestión de calidad	4	5	20	Fortaleza Alta	
	La certificación contribuya a que la empresa tenga un mejor posicionamiento e imagen dentro de los asociados y comunidad en general	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Aseguramiento de la gestión integral de los procesos	5	5	25	Fortaleza Alta	
PROVEEDORES	Transparencia en la selección del proveedor	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Confianza en el cumplimiento de los pagos por parte de Coomuldesa	5	5	25	Fortaleza Alta	
						Debilidad Alta
	Procedimientos estándares para la gestión de proveedores	4	5	20	Fortaleza Alta	
	Que se les otorgue una calificación de acuerdo a su desempeño	3	5	15	Fortaleza Media	
	Agilizar los procesos	5	4	20	Fortaleza Alta	
ASOCIADOS	Mejoramiento permanente de la calidad del servicio	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Ampliar los canales de servicio	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Mayor cobertura geográfica oficinas Coomuldesa	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Solidez financiera de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta	
	se requiere que los procedimientos esten estandarizados	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Incremento del Portafolio	2	5	10	Fortaleza Baja	
	Incrementar la Base Social.	2	5	10	Fortaleza Baja	
ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Que Coomuldesa presente los informes en las fechas establecidas	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Confianza en la operación de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Mejores prácticas financieras y administrativas	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Bases de datos seguras, actualizadas y confiables	5	5	25	Fortaleza Alta	
COMPETENCIA	Ser competitivos con productos y servicios	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Cumplimiento del marco legal	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Prudentes relaciones interinstitucionales	3	3	9	Debilidad Baja	
	Expansión de cobertura	5	4	20	Fortaleza Alta	
SECTOR COOPERATIVO	Fortalecimiento en la imagen de la empresa	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Posicionamiento de la entidad en la región y a nivel nacional	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Generar retos de mejora al sector cooperativo	3	4	12	Fortaleza Baja	
	Apoyo en el mejoramiento de Cooperativas de menor tamaño	4	4	16	Fortaleza Media	
COMUNIDAD EN GENERAL	Sirva como referente de entidad seria a otras empresas	4	5	20	Fortaleza Alta	
	Reinversión en la comunidad, los beneficios, impacto social fortalecido	5	4	20	Fortaleza Alta	
	Orgullo local y regional	3	3	9	Debilidad Baja	
	Que la Cooperativa lidere procesos de desarrollo regional	5	4	20	Fortaleza Alta	
	Mayor confianza y mayores expectativas en el servicio.	3	4	12	Fortaleza Baja	
CORRESPONSALES	Agilidad en los procedimientos	5	5	25	Fortaleza Alta	
	Mayor cobertura de asociados	4	5	20	Fortaleza Alta	
	Reciprocidad comercial	4	4	16	Fortaleza Media	
	Equipo de telecomunicaciones optimo y en buenas condiciones	4	5	20	Fortaleza Alta	
	Posicionamiento comercial	4	5	20	Fortaleza Alta	

Evaluación (Evaluar cada uno de los criterios de 1 a 5)

1=Muy baja a 5=Muy alta

**Nota:** Se priorizará e intervendrá aquellas necesidades y expectativas que tengan un puntaje mayor a 20 y que el estado sea debilidad. Se iniciaran con debilidades altas, luego con las medias y luego con las bajas. Sin embargo, se podrán trabajar con la planeación estratégica las que se crean convenientes