

## Partes Interesadas

Las partes interesadas, también conocidas como "stakeholders", son individuos, grupos o entidades que tienen algún interés o se ven afectados por las actividades, decisiones y políticas de una organización. Su influencia y participación pueden ser directas o indirectas, y pueden impactar o ser impactadas por la organización de diversas maneras.

## Clasificación de las partes interesadas

### Internas:

**Colaboradores, ejecutivos, gerentes:** Personas que trabajan directamente dentro de la organización y cuyas actividades diarias están estrechamente ligadas a la empresa.

**Propietarios y accionistas:** Individuos o grupos que poseen una parte de la empresa y están interesados en su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

### Externas:

**Clientes y consumidores:** Usuarios finales de los productos o servicios de la organización, cuyas necesidades y expectativas deben ser satisfechas.

**Proveedores y socios comerciales:** Empresas o individuos que suministran productos o servicios a la organización, y que pueden influir en su cadena de suministro y operaciones.

**Competidores:** Otras organizaciones que ofrecen productos o servicios similares y compiten en el mismo mercado.

**Reguladores y gobiernos:** Autoridades locales, regionales o nacionales que imponen leyes y regulaciones que la organización debe cumplir.

**Comunidad local y sociedad:** Grupos y personas en la localidad o sociedad que pueden verse afectados por las operaciones de la empresa o que pueden influir en su reputación y operaciones.

**Organizaciones no gubernamentales (ONGs) y grupos de activistas:** Grupos que pueden influir o ser influenciados por las políticas corporativas, especialmente en áreas como el medio ambiente, la ética empresarial y los derechos humanos.

## ¿Por qué son importantes las partes interesadas?

**Son proveedores de entrada de información valiosa:** Las partes interesadas pueden proporcionar perspectivas y datos esenciales que ayudan a la organización a mejorar sus productos, servicios y prácticas.

**Son accionistas en materia de apoyo y/o resistencia:** El apoyo de las partes interesadas puede facilitar el éxito de iniciativas y proyectos, mientras que su resistencia puede presentar desafíos significativos.

**Su identificación compromete a la organización en el sentido de fomentar la responsabilidad y transparencia:** La gestión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas promueve una mayor responsabilidad y transparencia en la organización.

**La gestión de las partes interesadas asegura la sostenibilidad a largo plazo:** Relaciones positivas y efectivas con las partes interesadas son esenciales para garantizar la sostenibilidad a largo plazo y el éxito continuo de la organización.

## Una vez identificadas ¿qué hacemos con ellas?

Comprender quiénes son las partes interesadas y **gestionar adecuadamente sus expectativas y necesidades** (*requisitos, regulaciones, leyes*) es fundamental para cualquier organización que busque operar de manera efectiva y ética en su entorno. Si no se conocen los requisitos de estas partes interesadas la organización corre el riesgo de transitar en un medio de penumbra o de oscuridad.

Si bien es cierto, la norma ISO 9001:2015 no requiere que esta información se documente, resulta fundamental hacerlo todas vez que la gestión de las partes interesadas debe controlarse, medirse, realizarles seguimiento.

## Ejemplo de matriz de partes interesadas

Parte Interesada	Necesidades y Expectativas	Planificación en el Sistema de Gestión	Información Documentada
<b>Clientes</b>	Alta calidad y confiabilidad de productos/servicios, precio competitivo, soporte post-venta	Desarrollo y revisión de productos, encuestas de satisfacción, soporte y formación de servicio al cliente	Registros de feedback de clientes, análisis de reclamaciones, informes de revisión por la dirección Seguimiento
<b>Empleados</b>	Condiciones laborales seguras, oportunidades de formación y desarrollo, reconocimiento	Programas de salud y seguridad, planes de capacitación, evaluaciones de desempeño	Registros de entrenamiento, auditorías de seguridad, registros de evaluaciones de desempeño Seguimiento
<b>Proveedores</b>	Pagos puntuales, relaciones comerciales estables, comunicación clara de requisitos	Evaluación y selección de proveedores, gestión de contratos, reuniones regulares de revisión	Contratos, registros de evaluación de proveedores, actas de reuniones Seguimiento
<b>Sociedad</b>	Operaciones ambientalmente responsables, contribuciones a la comunidad local	Gestión de impacto ambiental, programas de responsabilidad social corporativa	Informes de sostenibilidad, documentación de cumplimiento ambiental, registros de eventos comunitarios Seguimiento
<b>Autoridades</b>	Cumplimiento de la legislación pertinente en materia de regulaciones, licencias, permisos, patentes, SySO, ambiente, entre otros.	Procedimientos para analizar requisitos legales; Procedimientos para participar el licitaciones del Estado; Procedimientos para la comunicación con las autoridades pertinentes	Órdenes de compra Procedimientos para realizar trámites Listas de verificación; Catálogos; Cotizaciones y propuestas. Seguimiento
<b>Competidores</b>	Toda organización debe conocer a su competencia para evitar ser sobrepasados por la investigación e innovación del competidor	Identificación del contexto del a organización; Gestión del riesgo	FODA PESTEL Procedimiento para gestionar el riesgo Matriz de riesgos Seguimiento

La gestión de las partes interesadas es una práctica estratégica que alinea los objetivos de la organización con las expectativas de aquellos que pueden afectar o ser afectados por sus actividades. Al hacerlo de manera efectiva, las organizaciones no solo aseguran la conformidad y el apoyo continuo de estas partes, sino que también fomentan un entorno colaborativo y sostenible para el crecimiento mutuo y el éxito a largo plazo.

En este sentido, **el primer paso crítico es identificar** a todas las partes interesadas relevantes y entender profundamente sus necesidades y expectativas y cualquier requisito legal aplicable. Esto incluye tanto a partes interesadas internas como externas, cuyos intereses pueden variar ampliamente y tener diferentes impactos en la organización.

Adecuarse a las expectativas legales y éticas es fundamental. La gestión de partes interesadas permite a la organización mantenerse al día con los requisitos regulatorios y éticos, minimizando riesgos legales y fortaleciendo la integridad corporativa.

## Metadatos

Nombre del archivo	Partes Interesadas
Tipo de archivo	PDF
Fecha de creación	18 de mayo de 2024
Fecha de modificación	18 de mayo de 2024
Autor	<a href="#">Marcelo Carrillo Olivier</a> Novaveritas Academy   Escuela Normas ISO
Clasificación	Gestión Ejecutiva Cambio Social y Desarrollo Organizacional Ética de la Empresa:
Palabras clave	Engagement (Compromiso), Comunicación, Responsabilidad corporativa, Gestión estratégica, Retroalimentación.
Enlace	<a href="https://www.novaveritas.education/biblioteca/300/ENINV004.pdf">https://www.novaveritas.education/biblioteca/300/ENINV004.pdf</a>

[Partes Interesadas](#) © 2024 by [Marcelo C. Olivier](#) is licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](#)

