

Partes interesadas

parte Interesada (stakeholder), es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de nuestra organización. Ejemplos de *Partes Interesadas* son: clientes (compradores, internos, usuario final, etc.), propietarios, personas de una organización, proveedores, bancos, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

A continuación, se presenta una **recomendación** de cómo se podrían abordar las *Partes Interesadas* desde el punto de vista del análisis de riesgos.

Paso 1 – Determinar las *Partes Interesadas* en el SGC.

La organización debe determinar qué personas u organizaciones tienen algún interés en sus decisiones o actividades de la organización misma. Esta es una actividad para la Alta Dirección y se puede realizar una **Lista de Partes Interesadas en la Organización** que incluyan, por ejemplo: Gobiernos (federal, estatal y local), Clientes directos, Armadoras (OEMs), Usuarios finales, Órganos reguladores y normativos, Inversionistas, Proveedores, Empleados, Sociedad, etc.

Paso 2 – Determinar las *Partes Interesadas Pertinentes* (relevantes) al SGC.

La organización debe determinar qué *Partes Interesadas* le son relevantes. Esta es una actividad para la Alta Dirección y se recomienda usar la **Matriz de Mendelow** para la clasificación de partes interesadas. Las *Partes Interesadas Pertinentes* son las de mayor importancia para la organización y que tienen mayor influencia (poder) sobre la misma. Como *Partes Interesadas Pertinentes* se esperaría encontrar, por ejemplo, a los Gobiernos, Clientes principales, Órganos normativos del sector, etc.

Paso 3 – Determinar las necesidades y expectativas de las *Partes Interesadas Pertinentes* (relevantes) al SGC.

La organización debe determinar las necesidades y expectativas de las *Partes Interesadas Pertinentes*, es decir, que esperan conseguir de la organización o qué desean que se realice o suceda. La Alta Dirección puede realizar una **Lista de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas Pertinentes** para cada una de las *Partes Interesadas*. Las necesidades y expectativas pueden ser a nivel legal, normativo, regulatorio, producto, proceso, sistema de gestión, organización, comercial, ético, social, etc.

Paso 4 – Determinar los requisitos pertinentes (relevantes) de las *Partes Interesadas Pertinentes* (relevantes) al SGC.

Cuando la organización decide que la necesidad o expectativa de una *Parte Interesada* es pertinente (relevante) para la organización, ésta se convierte en un requisito (requerimiento) para el SGC y sus procesos. La Alta Dirección puede realizar una **Lista de Requisitos Pertinentes de las Partes Interesadas Pertinentes** basada en los compromisos (legales, contractuales e incluso verbales) que se hayan acordado con las *Partes Interesadas Pertinentes*.