

## ISO 9001: 2015. PARTES INTERESADAS

---

Las llamadas “**Partes Interesadas**” son uno de los cambios de la nueva **ISO 9001:2015**, y constituyen la combinación de factores internos y externos que determina el así denominado “**Contexto de la organización**”.

Por tanto, uno de los aportes fundamentales que la revisión de la **Norma ISO 9001:2015** ha traído consigo es el enfoque desde el que se debe **definir el contexto de la organización** y la consideración que se debe hacer de las **partes interesadas en la organización**, cuya importancia radica en el hecho de que la detección de los **factores pertinentes** a la planificación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad está estrechamente vinculado con la **consecución de los resultados previstos**.

*Así, es posible definir a las **partes interesadas** como el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización. De manera más formal, la Norma ISO 9001:2015 las define como todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.*

A manera de ejemplo de las **partes interesadas de origen externo**, por lo general relacionadas con aspectos sobre los que la organización no puede ejercer control alguno, las reglas del juego que son igual para todas las empresas y a las que toda empresa debe acogerse, pueden incluirse a los propios clientes de la empresa, los empleados, socios, propietarios o accionistas, proveedores, competidores, sindicatos, organismos reguladores, grupos de ciudadanos que puedan ejercer una determinada presión, etc.

Entre los **factores internos** se encuentran el conjunto de elementos sobre los que la organización puede ejercer un control, son inherentes a la propia empresa, y la Alta Dirección los puede cambiar y adaptar a las condiciones existentes.

Ejemplos de **factores internos** son los siguientes:

- Trabajadores: interés orientado hacia la estabilidad laboral, los planes de carrera y el desarrollo profesional.
- Accionistas/Socios/Propietarios: interés en el crecimiento en términos de rentabilidad y productividad, y en la reducción de costos de operación.

Una vez identificados los factores internos y externos, es importante saber cuáles de ellos son **pertinentes en la implementación del Sistema de Gestión**, es decir aquellos que son especialmente relevantes para considerar el efecto que ejercen sobre el logro de los resultados previstos.

PARTES INTERESADAS					Indicadores
	CAPACIDAD DE GESTIÓN	CAPACIDAD DE INFLUENCIA	RELEVANCIA	REQUISITO PERTINENTE	
DIRECCIÓN/ACCIONISTAS	4	4	8	Beneficios	% de beneficios (anuales)
CLIENTES	4	5	9	Entregas a tiempo	Indicador de entregas fuera de plazo
CONSUMIDORES	4	3	7	Emisiones de CO2	Indicador de emisiones de CO2
TRABAJADORES	5	5	10	Objetivos	Indicadores de evolución de objetivos (mensuales)

Cuando hemos identificado los factores relevantes pertinentes, es conveniente establecer un indicador que permita su seguimiento.

Su seguimiento es útil y sencillo, ya que este puede formar parte del cuadro de mandos de la empresa.

