
Soy Calidad

6. Partes interesadas

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › CONTEXTO

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Contexto
Artículo	6. Partes interesadas
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	28 de noviembre de 2026

La sección **Partes interesadas** permite identificar y analizar a las personas, grupos u organizaciones que pueden influir en el Sistema de Gestión, verse afectadas por sus actividades o tener requisitos que la organización deba considerar.

El módulo permite gestionar:

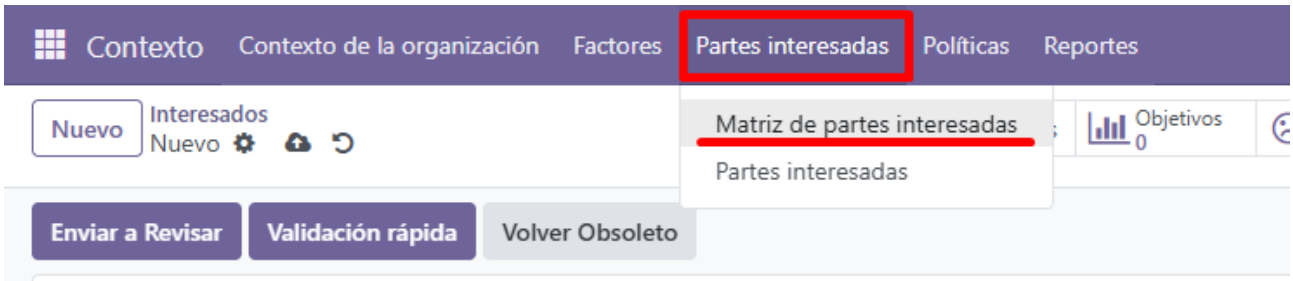
- Matriz de partes interesadas.
- Partes interesadas internas.
- Partes interesadas externas.
- Nivel de poder e interés.
- Calificación de la parte interesada.
- Requisitos aplicables.
- Riesgos.
- Oportunidades.
- Acciones relacionadas.

6.1. Matriz de Partes Interesadas

La **Matriz de Partes Interesadas** permite consolidar en un solo documento las partes interesadas internas y externas identificadas por la organización.

Para registrar una nueva matriz:

1. Ingresa a **Partes interesadas** .
2. Selecciona **Matriz de partes interesadas** .



6.2. Información general

En la parte superior de la matriz se encuentran los siguientes campos:

Código

Permite identificar la matriz dentro del sistema.

Nombre

Permite asignar una denominación al documento.

Ejemplo:

Matriz de Partes Interesadas 2026

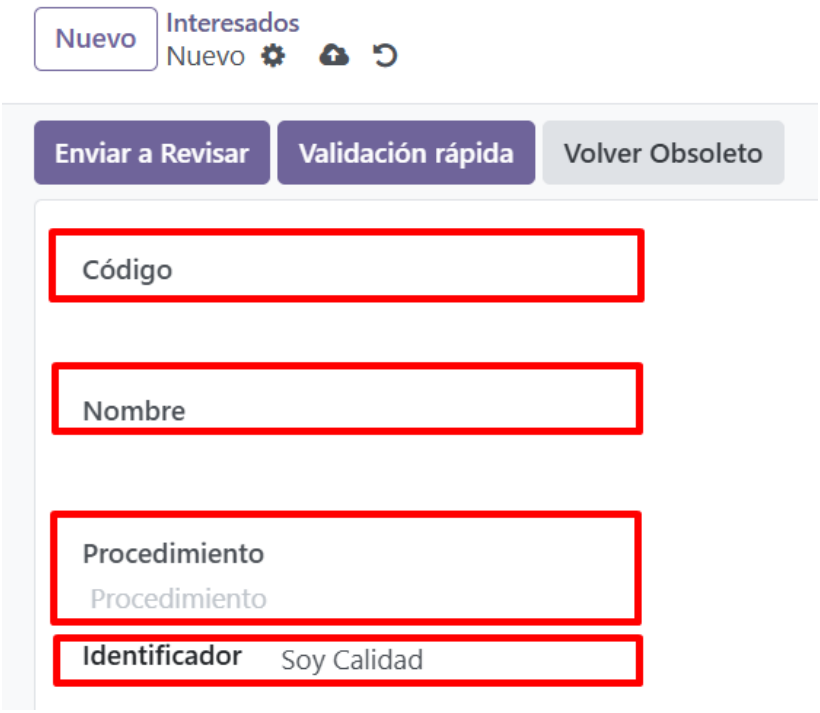
Procedimiento

Permite relacionar la matriz con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

Identificador

Permite asociar la matriz con el sistema o configuración correspondiente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



6.3. Interesados internos

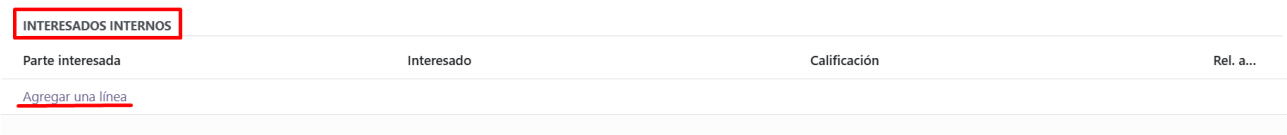
La sección **Interesados Internos** permite registrar las personas o grupos que forman parte de la organización y que pueden influir o verse afectados por el Sistema de Gestión.

Pueden considerarse, por ejemplo:

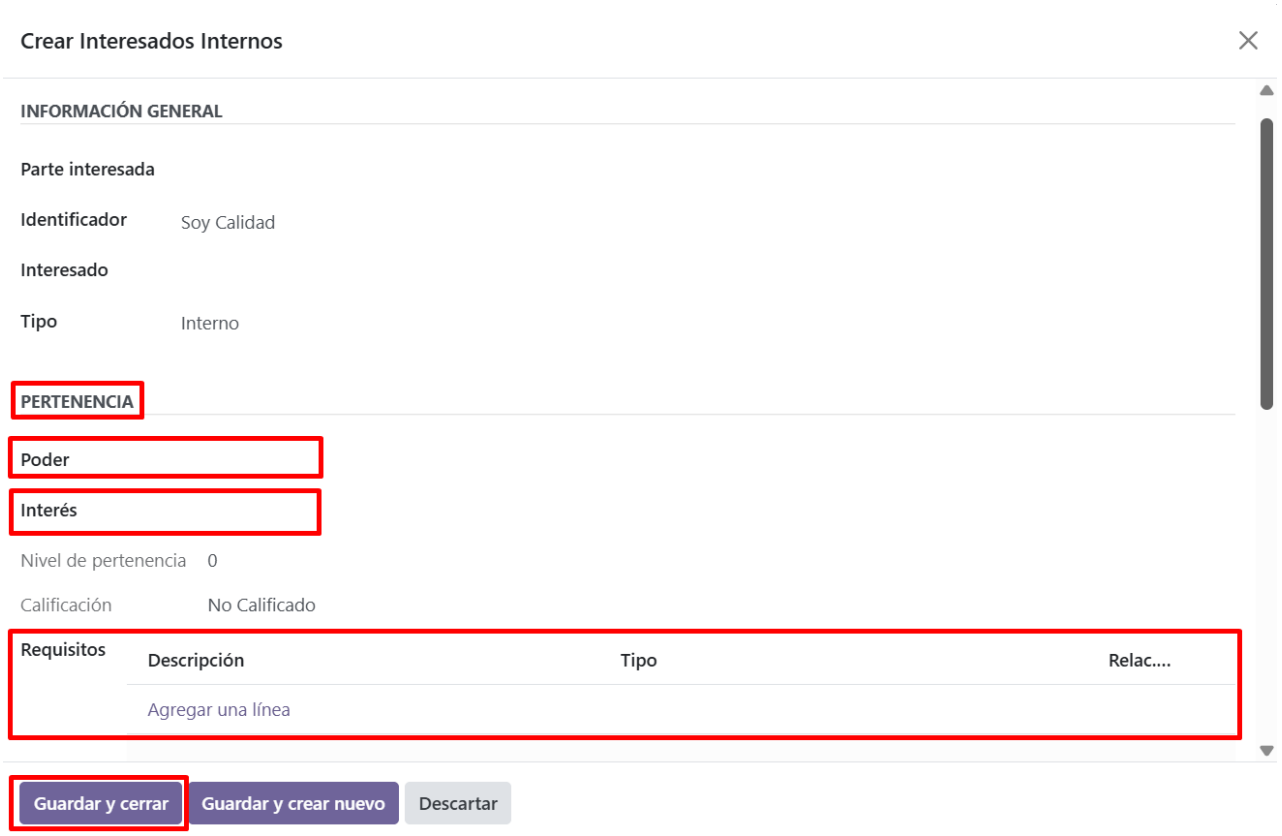
- Alta dirección.
- Trabajadores.
- Responsables de procesos.
- Accionistas.
- Comités internos.
- Áreas de la organización.

Para registrar una parte interesada interna:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Completa la información general.
3. Registra el poder e interés.
4. Revisa el nivel de pertenencia y la calificación.
5. Registra sus requisitos.
6. Relaciona riesgos, oportunidades o acciones cuando corresponda.
7. Selecciona **Guardar y cerrar** .

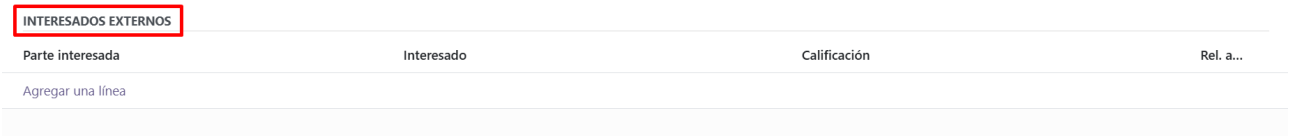


DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



6.4. Interesados externos

La sección **Interesados Externos** permite registrar personas, organizaciones o grupos externos que mantienen relación con la organización o pueden influir en el Sistema de Gestión.



Pueden considerarse, por ejemplo:

- Clientes.
- Proveedores.
- Entidades públicas.
- Organismos reguladores.
- Comunidades.
- Socios estratégicos.
- Entidades certificadoras.
- Otras partes externas relevantes.

El procedimiento de registro es similar al utilizado para los interesados internos.

6.5. Información de la parte interesada

Al seleccionar **Agregar una línea**, el sistema habilita el formulario correspondiente.

Los principales campos son:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Parte interesada

Permite registrar la denominación del grupo o parte interesada.

Ejemplos:

- Trabajadores.
- Clientes.
- Proveedores.
- Alta Dirección.
- Autoridades.

Identificador

Permite asociar la parte interesada con el identificador correspondiente dentro del sistema.

Interesado

Permite seleccionar o registrar al interesado relacionado.

Tipo

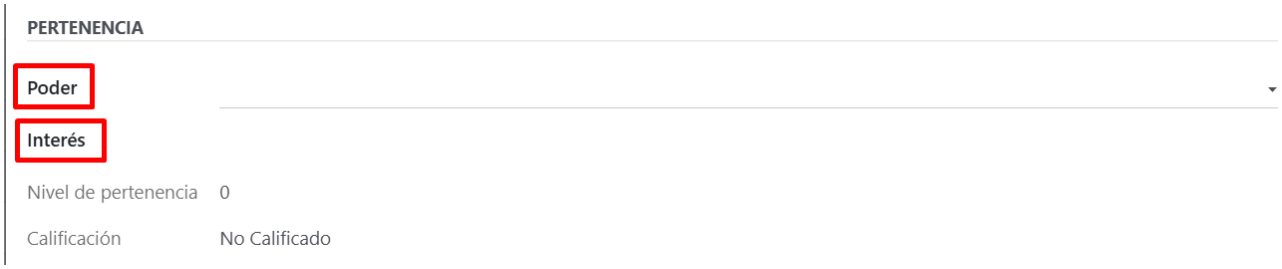
Identifica si la parte interesada corresponde a:

- **Interno**
- **Externo**

El tipo puede encontrarse definido automáticamente según la sección desde la que se realiza el registro.

6.6. Pertenencia

La sección **Pertenencia** permite evaluar la importancia de la parte interesada considerando principalmente su **Poder** e **Interés**.



6.6.1. Poder

El campo **Poder** permite evaluar la capacidad que tiene la parte interesada para influir sobre las decisiones, actividades o resultados de la organización.

Al realizar la evaluación se debe considerar, por ejemplo:

- Capacidad de exigir cambios.
- Influencia sobre decisiones.
- Autoridad legal o contractual.
- Capacidad de afectar las operaciones.
- Influencia económica o comercial.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.6.2. Interés

El campo **Interés** permite evaluar qué tan relevante es para la parte interesada el desempeño, las decisiones o los resultados de la organización.

Puede considerarse:

- Nivel de afectación.
- Dependencia de los productos o servicios.
- Expectativas respecto de la organización.
- Necesidad de recibir información.
- Participación en las actividades.

6.6.3. Nivel de pertenencia

El **Nivel de pertenencia** se utiliza para representar el resultado obtenido a partir del análisis realizado.

El valor se muestra en el sistema de acuerdo con los criterios configurados.

No es necesario modificar manualmente un valor calculado automáticamente por la plataforma.

6.6.4. Calificación

La **Calificación** permite identificar el resultado de la evaluación de la parte interesada.

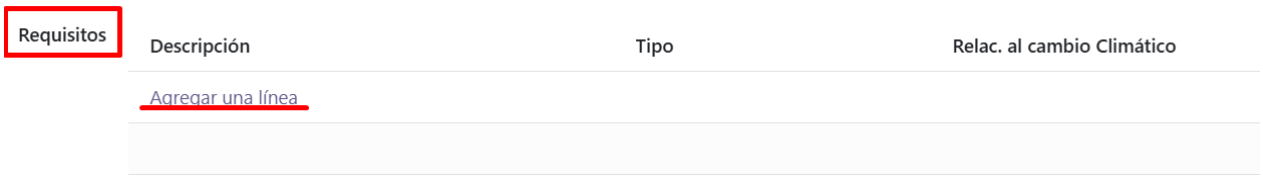
Cuando todavía no se hayan completado los criterios necesarios, el sistema puede mostrar:

No Calificado Una vez registrados los valores correspondientes, la calificación permitirá identificar el nivel de atención o gestión que requiere la parte interesada.

> La valoración debe realizarse considerando la situación real de la organización y la influencia que tiene cada parte interesada.

6.7. Requisitos

La sección **Requisitos** permite registrar las necesidades, expectativas u obligaciones relacionadas con cada parte interesada.



Los campos disponibles incluyen:

Descripción

Permite registrar el requisito identificado.

Tipo

Permite clasificar el requisito según las alternativas configuradas en el sistema.

Relación

Permite establecer la relación disponible con otros elementos del Sistema de Gestión cuando corresponda.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Para registrar un requisito:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Registra la **Descripción** .
3. Selecciona el **Tipo** correspondiente.
4. Completa la relación disponible cuando aplique.
5. Guarda la información.

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Requisito:** Recibir el servicio dentro del plazo acordado.

Parte interesada: Trabajadores **Requisito:** Contar con condiciones adecuadas para desarrollar sus actividades.

Parte interesada: Autoridad competente **Requisito:** Cumplir las disposiciones legales aplicables.

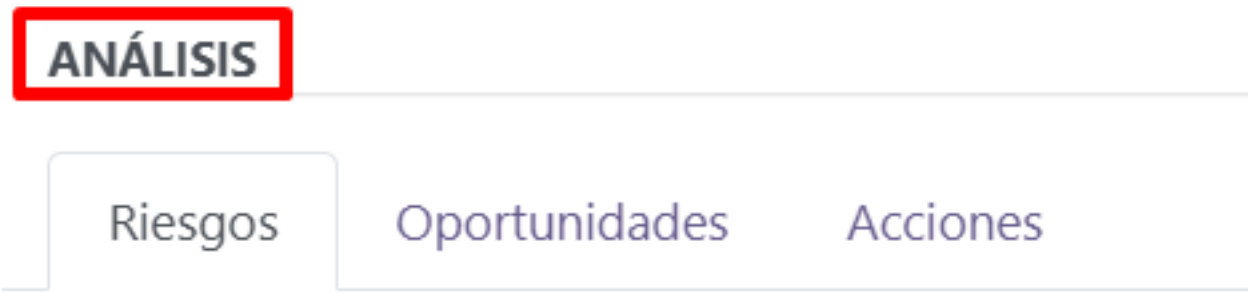
Los requisitos deben expresar claramente aquello que la organización debe atender, cumplir, controlar o considerar respecto de cada parte interesada.

6.8. Análisis

La sección **Análisis** permite relacionar la parte interesada con situaciones que requieran gestión dentro del Sistema.

Se encuentran disponibles las pestañas:

- **Riesgos**
- **Oportunidades**
- **Acciones**



6.8.1. Riesgos

La pestaña **Riesgos** permite relacionar situaciones que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los requisitos de la parte interesada o a la organización.

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Requisito:** Cumplimiento de los plazos acordados.

Riesgo: Retraso en la entrega del servicio.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

6.8.2. Oportunidades

La pestaña **Oportunidades** permite relacionar condiciones favorables derivadas de la relación con una parte interesada.

Ejemplo

Parte interesada: Cliente **Oportunidad:** Desarrollo de nuevos servicios a partir de necesidades identificadas durante la prestación del servicio.

6.8.3. Acciones

La pestaña **Acciones** permite relacionar actividades necesarias para atender los requisitos o resultados del análisis.

Ejemplo

Requisito: Mantener informado al cliente sobre el avance del proyecto.

Acción: Implementar reuniones periódicas de seguimiento durante la ejecución del servicio.

6.9. Partes interesadas

Desde el menú **Partes interesadas** también se encuentra disponible la opción **Partes interesadas**, que permite consultar los interesados registrados de manera independiente.



Esta vista facilita consultar los registros existentes y reutilizarlos posteriormente dentro de las matrices correspondientes.

Nuevo Interesados — Buscar... — 1-16 / 16

Parte interesada	Interesado	Nivel de pertenencia	Calificación	Requisitos	Tipo
Proveedor		1	Monitorear	5 registros	Externo
Clientes		2	Mantener satisfecho/Informado	13 registros	Externo
Comunidad		1	Monitorear	12 registros	Externo
Gerencia General		4	Gestionar atentamente	16 registros	Interno
Trabajadores		2	Mantener satisfecho/Informado	11 registros	Interno
SUNAFIL	SUNAFIL	4	Gestionar atentamente	11 registros	Externo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo		1	Monitorear	9 registros	Externo
Municipalidades y gobiernos regionales		4	Gestionar atentamente	11 registros	Externo
Entidades financieras		2	Mantener satisfecho/Informado	7 registros	Externo
SUNAT	SUNAT	2	Mantener satisfecho/Informado	7 registros	Externo
Subcontratistas		2	Mantener satisfecho/Informado	6 registros	Externo
Socios		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Gerente General		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Colaboradores		1	Monitorear	Sin registros	Interno
Estado		1	Monitorear	Sin registros	Externo
Competencia		1	Monitorear	Sin registros	Externo

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA