

	SISTEMA DE CERTIFICACIÓN CERTFOR	
	Procedimiento para el mapeo de identificación de partes interesadas	
	Código procedimiento: PS-02-20	Versión: 2021
	Procedimiento de referencia: DN-01-02	Elaborado por: CertforChile
Fecha de emisión: Octubre 29, 2021	Aprobado por: CertforChile	

PROCEDIMIENTO PARA EL MAPEO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Procedimiento para el mapeo de identificación de partes interesadas

1. Introducción

El mapeo de identificación de partes interesadas es una herramienta que permite identificar las personas, grupos u organizaciones que tienen un interés en el tema de la estandarización. El proceso de mapeo y su análisis permiten establecer un mecanismo de participación amplio en los procesos de desarrollo y/o revisión de estándares a través de una efectiva planificación interna, que considere la situación actual y las opciones para acceder a las partes interesadas clave afectadas y desventajadas.

2. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer mecanismos para lograr la participación de las partes interesadas en el desarrollo y/o revisión de los estándares del Sistema Chileno de Certificación de Manejo Forestal Sustentable (CERTFOR), durante las diferentes etapas del proceso, comenzando con el anuncio público y terminando con la consulta pública. Para esto se requiere una identificación, clasificación y priorización de las partes interesadas que genere estrategias de acercamiento apropiadas a cada una de éstas, particularmente las partes interesadas clave afectadas y desventajadas.

3. Alcance

Este documento cubre los requerimientos que debe cumplir CertforChile (secretaría nacional de CERTFOR), como organismo de estandarización del sistema CERTFOR, con respecto al mapeo de identificación de partes interesadas en el proceso de estandarización.

Este documento fue emitido el 29 de octubre de 2021 y está disponible para todas las partes interesadas en el sitio web de CERTFOR (www.pefc.cl). Su actualización será realizada por CertforChile cuando sea necesario.

4. Documentos de referencia

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este procedimiento. Para todos los documentos, con o sin fecha, aplica su última edición, incluyendo cualquier enmienda.

- DN-01-02, *Procedimiento para el desarrollo y revisión de los estándares del Sistema CERTFOR*
- AA1000 Assurance Standard, *Stakeholder engagement standard*.
- ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities – General vocabulary*.

5. Términos y definiciones

5.1. Parte interesada

Una persona, grupo, comunidad u organización con interés en el tema del estándar.

5.2. Parte interesada afectada

Una parte interesada que podría experimentar un cambio directo en las condiciones de vida y/o de trabajo causado por la aplicación del estándar, o una parte interesada que podría ser un usuario del estándar y, por lo tanto, está sujeta a los requisitos del estándar.

Nota 1: Las partes interesadas afectadas incluyen comunidades vecinas, pueblos indígenas, trabajadores, etc. Sin embargo, tener un interés en la materia del estándar (por ejemplo, ONG, comunidad científica y sociedad civil) no es igual a verse afectado.

Nota 2: Es probable que una parte interesada que pueda ser un usuario del estándar se convierta en una entidad certificada, por ejemplo, un propietario forestal en el caso de un estándar de gestión forestal, o una empresa de procesamiento de madera en el caso de un estándar de cadena de custodia.

5.3. Parte interesada desventajada

Una parte interesada que podría estar en desventaja financiera o de otro tipo para participar en el proceso de estandarización.

5.4. Parte interesada clave

Una parte interesada cuya participación es fundamental para el resultado del proceso de estandarización.

5.5. Mapeo de partes interesadas

Proceso que consiste en reconocer a todas aquellas personas, grupos u organizaciones impactadas directa o indirectamente por el proceso de estandarización, además de documentar la información relevante en relación con sus intereses, participación e impacto en el éxito del proceso. Las partes interesadas pueden encontrarse en distintos niveles dentro de la organización que ejecuta el proceso de estandarización y poseer distintos grados de influencia e interés, o bien pueden ser externos a la organización ejecutante del proceso.

5.6. Mapeo de identificación de partes interesadas

Es una herramienta que se utiliza para recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar de manera sistemática información cualitativa y cuantitativa referente a las partes interesadas en el proceso de estandarización, lo que permite determinar los intereses particulares que se deben tener en cuenta a lo largo del proceso. La utilización de esta herramienta de análisis permite clasificar a los involucrados en el proceso según sus niveles de interés e influencia sobre éste, facilitando así la jerarquización de las partes interesadas para desarrollar las estrategias de gestión correspondientes. En particular, permite identificar las partes interesadas clave afectadas y desventajadas, para las cuales se debe gestionar de forma proactiva su participación y contribución en el proceso de estandarización.

6. Metodología

6.1. Directrices para la participación de las partes interesadas

La Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 provee pautas para construir una relación con las partes interesadas y establecer canales de comunicación para tratar temas relevantes para las organizaciones y sus respectivas partes interesadas, que estén alineados con la estrategia de la organización. Para tales efectos, la Norma AA1000 considera los siguientes aspectos:

Relevancia: Identificar correctamente qué temas preocupan y son importantes para el desarrollo de la organización y sus partes interesadas.

Exhaustividad: Comprender y gestionar los impactos relevantes, las opiniones y necesidades de las partes interesadas, además de sus percepciones y expectativas.

Capacidad de respuesta: Implica responder a los impactos relevantes y a las inquietudes de las partes interesadas.

6.2. Mapeo de identificación de partes interesadas

No existe una lista genérica de partes interesadas ya que cambian con el tiempo y el lugar. Las personas o grupos afectados y/o que afecten a las organizaciones dependen de la industria, la ubicación geográfica y el tema a tratar. El mapeo de identificación de partes interesadas puede realizarse en distintas dimensiones, tales como:

Por responsabilidad: Personas o grupos con las que se tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y/u operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.

Por influencia: Personas o grupos que tienen o tendrán la posibilidad de influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas o grupos con influencia informal o con poder de decisión formal.

Por cercanía: Personas o grupos con las cuales interactúa la organización, incluyendo partes interesadas internas o con relaciones de larga duración con la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas.

Por dependencia: Personas o grupos que más dependen de la organización, por ejemplo, los empleados y sus familias, los clientes cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende de sus productos, o los proveedores para quienes la organización es un cliente importante.

Por representación: Personas o grupos que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros y representantes de organizaciones de miembros.

La identificación de los grupos de partes interesadas deberá basarse en nueve grupos principales de partes interesadas, tal como se definen en la Agenda 21 de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (UNCED), que se realizó en Río de Janeiro en 1992. Al menos los siguientes grupos se deberán incluir en el mapeo de las partes interesadas:

- propietarios forestales,
- negocios e industria,
- pueblos indígenas,
- organizaciones no gubernamentales,
- comunidad científica y tecnológica,
- trabajadores y sindicatos.

Se añadirán otros grupos si son pertinentes para el ámbito de las actividades de estandarización.

CERTFOR identifica las partes interesadas clave afectadas y desventajadas y aborda cualquier limitación para su participación en las actividades de estandarización

7. Proceso de mapeo de identificación de partes interesadas

7.1. Descripción de los componentes del mapa de partes interesadas

Identificación: Es el nombre con el que se identifica a la parte interesada.

Tipo: Se refiere al rol interno o externo que desempeña la parte interesada en el proceso de estandarización. Las partes interesadas pueden ser internas, como el personal administrativo o ejecutivo de la Corporación CertforChile, el personal de las entidades financiadoras con alto nivel de influencia en el proceso y sus recursos; o externos como los beneficiarios del proceso, las instituciones del sector forestal o las organizaciones de la sociedad civil, quienes serán de un modo u otro impactados por los resultados del proceso de estandarización.

Objetivos o resultados: En este campo se enlistan los objetivos o resultados en los que la parte interesada muestra interés o en aquellos en los que puede influir positiva o negativamente con sus acciones. Esta información podría ser suministrada por el acta de constitución de la Corporación CertforChile, los diferentes planes que conforman el proceso de estandarización, entrevistas a los mismos interesados, entre otras fuentes.

Nivel de interés y de influencia: Grado de interés e influencia que tiene la parte interesada en el proceso de estandarización. Este grado de interés e influencia puede ser alto, medio o bajo, dependiendo de la escala que se utilice en la matriz de interés vs influencia (Figura 1). La determinación del cierto grado de interés e influencia es una estimación subjetiva que se basa en el juicio de expertos, respaldada con la información que se conoce de la parte interesada. Esta información es útil al momento de desarrollar las estrategias de gestión de expectativas de los involucrados.

Acciones posibles con impacto positivo/negativo: Son las acciones que puede emprender una parte interesada para influir de manera positiva o negativa en los resultados del proceso de estandarización, en los que muestra su interés o en aquellos en los que puede influir debido a su jerarquía, estatus, recursos de los que dispone, entre otros factores.

Estrategias: Listado de acciones que se pueden emprender para obtener el apoyo necesario o evitar obstáculos por parte de las partes interesadas durante la ejecución y conclusión del proceso de estandarización. Las estrategias se deben desarrollar considerando el tipo de parte interesada, los objetivos en los que está interesado, el nivel de interés e influencia que puede ejercer en el proceso (Figura 1), y las acciones que podría emprender para afectar tanto positiva como negativamente su resultado.

Conclusiones: Es la síntesis sobre aspectos clave a considerar para gestionar de manera efectiva las expectativas de las partes interesadas. Las conclusiones se obtienen de analizar, relacionar y sintetizar toda la información vertida en el mapa de partes interesadas.

7.2. Categorización de las partes interesadas y estrategias de gestión de expectativas

La categorización de las partes interesadas se realiza una vez que la información sobre éstos esté completa. Para ello se puede utilizar una matriz de 2x2 en la que se grafica el grado de interés e influencia que tiene el involucrado en el proceso de estandarización, coadyuvando así a clasificar a cada parte interesada dentro del grupo para el cual se definen diferentes estrategias.

Figura 1: Ejemplo de una matriz de interés vs influencia

		Estrategia	
		Colaborar	Satisfacer
Interés	Alto	Colaborar	Satisfacer
	Bajo	Comunicar	Observar
		Baja	Alta
		Influencia	

Las estrategias identificadas, de acuerdo con la posición de las partes interesadas en la matriz, están dirigidas tanto a incrementar el apoyo y soporte al proceso de estandarización como a minimizar el impacto negativo sobre éste.

Entre los tipos de estrategia se incluyen:

Satisfacer: Invertir en los procesos de relación para comprender las inquietudes y desarrollar soluciones a las demandas de las partes interesadas clave.

Colaborar: Definir compromisos con las partes interesadas de alto interés y bajo nivel de influencia, tratando de cumplir sus requerimientos dentro de los límites de una relación costo-beneficio equilibrada y en el contexto de las políticas de la organización.

Observar: Asegurar un equilibrio entre las inquietudes de las partes interesadas de alto nivel de influencia y los sectores afectados por las decisiones.

Comunicar: Ofrecer acceso a los canales generales de información y retroalimentación.

Nota: Dado que la información que se presenta en el mapa de partes interesadas puede ser de carácter sensible o confidencial, se deberá aplicar el buen juicio en relación con el tipo de información que se presenta y el nivel de acceso a ella.

7.3. Estrategia para acceder a partes interesadas desventajadas

Una vez concluido el análisis de las partes interesadas, se debe realizar una identificación de las partes interesadas desventajadas, las que pueden tener diversas dificultades para participar en el proceso de desarrollo y/o revisión de los estándares. En función de sus limitaciones se establecerán las estrategias para promover su participación, por ejemplo:

Económicas: Falta de medios para acceder a las reuniones. Para esto, la Corporación CertforChile dispondrá de financiamiento para lograr la participación de las partes interesadas en desventaja que lo requieran y que estén menos representadas en el proceso de estandarización.

Brechas técnicas y de lenguaje: En el desarrollo y/o revisión de estándares se utiliza una amplia terminología técnica, lo que dificulta su comprensión a las partes interesadas; por consiguiente, la Corporación CertforChile fortalecerá la participación mediante jornadas de capacitación que expliquen de manera sencilla el proceso y las opciones de participación.

Logísticas y lugar de residencia: Dificultad para asistir a las reuniones debido a motivos logísticos y/o de lugar de residencia, para lo cual la Corporación CertforChile realizará reuniones regionales para facilitar su asistencia y participación.