



Cemefi

Hace bien.



Empresa
Socialmente
Responsable®
Cemefi

Ficha de indicadores

Criterio: *Gobernanza– Partes interesadas*

Indicador: *Partes interesadas*





Índice.

1. Introducción	2
2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®	2
3. Industrias relevantes	3
4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISOs.....	3
5. Factores que influyen en la implementación	4
6. Cómo crear un programa de gestión de partes interesadas	4
7. Beneficios empresariales	4
8. Riesgos de no implementar	5
9. Herramientas y recursos	5
10. Mejores prácticas	5
11. Métricas de impacto.....	6
11.1 Métricas de prevención.....	6
11.2 Métricas de corrección, control o mitigación	6
11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar	7
12. Conclusión.....	7



1. Introducción

La gestión de partes interesadas — o stakeholder management — es una competencia estratégica que determina la calidad de las decisiones empresariales, la legitimidad de las operaciones y la capacidad de prevenir conflictos. Una empresa que no conoce, escucha ni integra las perspectivas de sus grupos de interés toma decisiones sesgadas que pueden generar impactos no anticipados.

El estándar AA1000 Stakeholder Engagement y los requisitos de GRI 2-29 han establecido el engagement con stakeholders como práctica esencial de la responsabilidad social. La tendencia global apunta hacia la gobernanza inclusiva, donde las voces de los stakeholders informan las decisiones desde la estrategia hasta la operación.

Este indicador evalúa cómo la empresa identifica, mapea, dialoga e integra a sus partes interesadas en la toma de decisiones de sostenibilidad.

El indicador Partes interesadas mide la madurez del sistema de gestión de las relaciones con los grupos de interés de la empresa. Abarca desde el mapeo inicial de stakeholders hasta la gobernanza inclusiva, pasando por el establecimiento de mecanismos de diálogo, la integración de sus perspectivas en las decisiones y la evaluación de la calidad del engagement.

2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®

Indicadores	Ámbito	Descripción
Asuntos materiales	Gestión RS	La consulta a stakeholders es componente esencial del análisis de materialidad.
Planeación estratégica	Gestión RS	Las perspectivas de stakeholders informan la planeación estratégica de RSE.
Vinculación con la comunidad	Comunidad	La comunidad es uno de los stakeholders clave con mecanismos específicos de diálogo.
Consumidores	Consumidores	Los consumidores son un grupo de interés con necesidades específicas de comunicación.
Relaciones laborales	Laborales	Los trabajadores y sindicatos son stakeholders con derechos de participación establecidos por ley.
Transparencia	Gobernanza	La comunicación transparente con stakeholders fortalece la gobernanza corporativa.



3. Industrias relevantes

Todas las industrias tienen stakeholders, pero la complejidad y los grupos prioritarios varían:

Sector	Stakeholders prioritarios
Minería y energía	Comunidades locales, pueblos indígenas, gobierno, reguladores ambientales
Alimentos y bebidas	Consumidores, productores agrícolas, reguladores sanitarios, distribuidores
Servicios financieros	Clientes, reguladores (CNBV, Banxico), inversionistas, comunidades
Tecnología	Usuarios, reguladores de datos (antes INAI), desarrolladores, sociedad civil
Manufactura	Trabajadores, sindicatos, proveedores, comunidades, reguladores ambientales
Salud	Pacientes, personal médico, reguladores (Cofepris), aseguradoras
Construcción	Comunidades, gobierno local, trabajadores, usuarios finales

4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISOs

Categoría	Nombre	Descripción	Relevancia para el indicador
Certificación	AA1000 SES	Estándar de participación de partes interesadas de AccountAbility.	Referencia principal para diseñar e implementar procesos de engagement con stakeholders.
GRI	GRI 2-29	Enfoque para la participación de partes interesadas.	Requisito de reporte que exige describir cómo la empresa involucra a sus stakeholders.
ISO	ISO 26000	Guía de responsabilidad social (cláusula 5: reconocimiento de la RS e involucramiento de partes interesadas).	Marco conceptual para identificar y priorizar grupos de interés.
Ley Federal	LGEEPA	Ley ambiental que incluye requisitos de consulta pública.	Establece obligaciones de consulta con comunidades en materia ambiental.
Tratado	Convenio 169 OIT	Consulta previa, libre e informada a pueblos indígenas.	Obligación de consulta cuando operaciones afectan territorios indígenas.
Ley Federal	LFT	Derechos de participación de sindicatos y trabajadores.	Establece mecanismos de diálogo con stakeholders laborales.
ODS	ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos.	Promueve la colaboración multisectorial como mecanismo para el desarrollo sostenible.
Marco Internacional	Principios Rectores ONU	Consulta con comunidades afectadas por operaciones empresariales.	Exige la consulta con stakeholders como parte de la debida diligencia en DDHH.



5. Factores que influyen en la implementación

- Diversidad de stakeholders: las empresas con operaciones diversificadas tienen un universo más amplio y complejo de grupos de interés.
- Cultura de diálogo: organizaciones con tradición de comunicación abierta tienen mayor facilidad para implementar mecanismos de engagement.
- Contexto de conflicto: en zonas con tensiones sociales (minería, agroindustria, infraestructura), el engagement con comunidades es crítico y complejo.
- Regulación sectorial: algunos sectores tienen obligaciones legales de consulta (ambiental, indígena, laboral) que obligan al engagement.
- Capacidades internas: el engagement requiere habilidades de facilitación, escucha activa y gestión de conflictos que no siempre están disponibles.

6. Cómo crear un programa de gestión de partes interesadas

- Realizar el mapeo de stakeholders identificando todos los grupos afectados o que pueden afectar las operaciones de la empresa.
- Clasificar stakeholders por relevancia (impacto, influencia, dependencia, urgencia) y establecer prioridades de engagement.
- Diseñar mecanismos de diálogo diferenciados: encuestas, entrevistas, talleres, comités asesores, buzones, foros.
- Implementar los mecanismos de diálogo con periodicidad definida y registro de resultados.
- Integrar las perspectivas de stakeholders en la toma de decisiones: materialidad, planeación, gestión de riesgos.
- Evaluar periódicamente la calidad del engagement mediante retroalimentación de los propios stakeholders.

7. Beneficios empresariales

- Decisiones informadas que consideran las perspectivas de quienes son impactados por las operaciones.
- Prevención de conflictos con comunidades, sindicatos, reguladores y otros grupos de interés.
- Legitimidad y licencia social para operar basada en el diálogo transparente y la escucha activa.
- Innovación y mejora continua derivada de la retroalimentación de stakeholders.
- Cumplimiento de requisitos de engagement exigidos por estándares de reporte (GRI) y calificadoras ESG.



8. Riesgos de no implementar

- Decisiones sin considerar impactos en terceros que generan conflictos, litigios y daño reputacional.
- Conflictos con comunidades, sindicatos o reguladores por falta de consulta y diálogo.
- Análisis de materialidad sesgado por falta de perspectivas diversas de stakeholders.
- Pérdida de legitimidad y licencia social ante la percepción de indiferencia hacia los grupos de interés.
- Incumplimiento de obligaciones legales de consulta en materia ambiental, indígena o laboral.

9. Herramientas y recursos

- AA1000 Stakeholder Engagement Standard: metodología integral para el engagement con partes interesadas.
- GRI 2-29: requisito y guía para describir el enfoque de participación de stakeholders.
- ISO 26000 (cláusula 5): marco conceptual para identificar y priorizar grupos de interés.
- Matrices de stakeholders: herramientas de mapeo y clasificación por relevancia e influencia.
- Plataformas de encuestas y diálogo digital: herramientas tecnológicas para facilitar el engagement.
- Guías de facilitación de diálogos: metodologías para conducir talleres y consultas con stakeholders.

10. Mejores prácticas

- Mapeo de stakeholders actualizado periódicamente con clasificación por relevancia y mecanismos diferenciados.
- Comité asesor de stakeholders con participación de representantes de grupos clave para informar decisiones.
- Integración de resultados del engagement en la materialidad, la planeación estratégica y la gestión de riesgos.
- Reporte transparente del proceso de engagement en el informe de sostenibilidad conforme a GRI 2-29.
- Evaluación de la calidad del engagement mediante retroalimentación directa de stakeholders.
- Protocolos específicos para stakeholders en contextos sensibles (comunidades indígenas, sindicatos, reguladores).



11. Métricas de impacto

11.1 Métricas de prevención

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Cobertura del mapeo	Porcentaje de grupos de stakeholders identificados y mapeados	$(\text{Grupos mapeados} / \text{Total grupos identificables}) \times 100$	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29; ISO 26000
Mecanismos de diálogo activos	Número de mecanismos de diálogo formalizados y operando por grupo de stakeholders	Conteo de mecanismos activos	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29
Frecuencia de diálogo	Número de sesiones de diálogo realizadas con stakeholders prioritarios	Conteo de sesiones en el periodo	Semestral	AA1000 SES; GRI 2-29
Capacitación en stakeholders	Porcentaje de personal clave capacitado en gestión de stakeholders	$(\text{Personal capacitado} / \text{Total personal clave}) \times 100$	Anual	AA1000 SES; ISO 26000

11.2 Métricas de corrección, control o mitigación

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Temas recogidos e integrados	Porcentaje de temas planteados por stakeholders que fueron atendidos o integrados	$(\text{Temas atendidos} / \text{Total temas planteados}) \times 100$	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29
Conflictos prevenidos	Número de conflictos prevenidos mediante diálogo temprano con stakeholders	Conteo de conflictos prevenidos documentados	Anual	AA1000 SES; ISO 26000
Satisfacción de stakeholders	Nivel de satisfacción de stakeholders con los mecanismos de diálogo	Promedio de encuesta de satisfacción (escala 1-5)	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29
Actualización del mapeo	Frecuencia de actualización del mapa de stakeholders	Meses desde última actualización	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29



11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Gobernanza participativa	Número de stakeholders externos participando en comités asesores o de gobierno	Conteo de stakeholders en comités	Anual	AA1000 SES; ISO 26000; GRI 2-29
Decisiones influenciadas	Porcentaje de decisiones estratégicas con insumos documentados de stakeholders	$(\text{Decisiones con insumos} / \text{Total decisiones estratégicas}) \times 100$	Anual	AA1000 SES; GRI 2-29
Madurez de gestión de stakeholders	Nivel de desarrollo de la gestión de stakeholders en el modelo ESR	Autoevaluación en escala 1-5 con evidencia	Anual	Distintivo ESR®; AA1000
Reporte de diálogo	Publicación de resultados de diálogo con stakeholders en reporte de sostenibilidad	Información publicada (sí/no) con nivel de detalle	Anual	GRI 2-29; AA1000

12. Conclusión

La gestión de partes interesadas es una competencia estratégica que distingue a las empresas que toman decisiones informadas de las que operan en aislamiento. En un contexto donde los stakeholders tienen cada vez más voz, poder y expectativas, la capacidad de escuchar, dialogar e integrar sus perspectivas no es opcional: es una condición de legitimidad y sostenibilidad.

El Distintivo ESR® guía a las empresas desde el mapeo inicial de stakeholders hasta la gobernanza inclusiva, construyendo relaciones de confianza que previenen conflictos y fortalecen la capacidad de la organización para generar valor compartido.