

**Anexo D**  
(informativo)

**Directrices para la comunicación con las partes interesadas**

**D.1 Generalidades**

Este anexo brinda orientación sobre la implementación del apartado 7.4 en las organizaciones.

**D.2 Niveles de compromiso**

Al determinar qué comunicar, y con quién, la organización puede embarcarse en un análisis de partes interesadas, a fin de determinar el nivel de interés de diversas partes interesadas en la actividad de la organización, así como el interés de la organización en comunicarse con ellos, en línea con su política.

La Tabla D.1 presenta un ejemplo de un análisis de partes interesadas basado en diferentes tipos de organizaciones educativas.

**Tabla D.1 — Ejemplo de análisis de niveles de interés y participación de las partes interesadas en diferentes tipos de organizaciones educativas**

Categorías	Partes interesadas							
	Aprendices	Personal	Padres y tutores	Gobierno	Proveedores externos	Proveedores	Mercado laboral	Competidores
Preescolar	A C	A R	A I	A I	M C	M V	B C	A V
Primaria	A C	A R	A I	A I	M C	M V	B C	A V
Secundaria	A I	A R	A R	A I	M C	M V	A C	A V
Universidad	A I	A I	B C	M I	M C	M V	A I	A V
Vocacional, incluida la educación superior profesional y el aprendizaje	A R	A R	N	A C	M C	M V	A I	M V
Educación continua (educación adulta)	A I	N	N	N	N	N	N	N
Tutoría, <i>coaching</i> y mentoría	A C	A C	M C	B V	M C	B	A V	M V

Nivel de interés: Alto (A); Medio (M); Bajo (B); Ninguno (N)  
 Nivel de participación: Involucrado (I); Consultado (C); Representado (R); Verificado (V)  
 Estas categorías se pueden interpretar de manera diferente en diferentes contextos nacionales.

## **D.3 Métodos de participación y comunicación**

### **D.3.1 Generalidades**

El método de comunicación depende del objetivo de la comunicación.

### **D.3.2 Comunicaciones para obtener la posición, opinión o consentimiento de las partes interesadas**

La organización puede establecer diferentes niveles de participación para diferentes partes interesadas. Estas pueden incluir, según corresponda:

- a) participación: las partes interesadas participan directamente en el proceso;

EJEMPLO 1 Los padres y tutores pueden participar directamente en la entrega de actividades preescolar dentro de la organización.

EJEMPLO 2 Las organizaciones industriales pueden participar directamente en la prestación de la educación superior aportando puestos para prácticas en empresa.

- b) representación: los representantes delegados o designados de las partes interesadas participan directamente en el proceso;

EJEMPLO 1 Los representantes de los estudiantes pueden ser elegidos por el conjunto de estudiantes para el órgano de gobierno de la universidad.

EJEMPLO 2 El personal puede ser elegido por un sindicato para representar los intereses ante la junta de la organización educativa.

- c) consulta: las partes interesadas son consultadas sobre el proceso, pero no participan en él;

EJEMPLO 1 Se puede consultar a proveedores externos sobre el diseño de libros y otros materiales educativos.

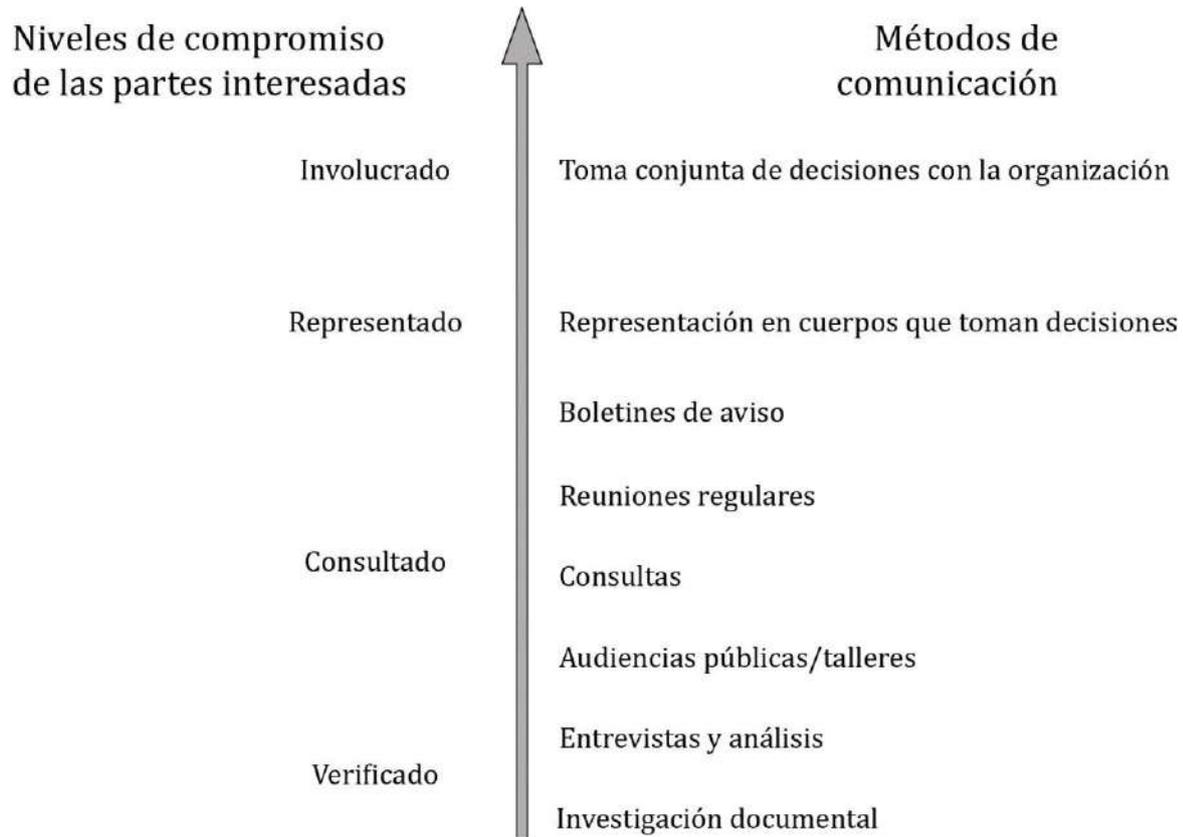
EJEMPLO 2 Se puede consultar a los empleadores sobre sus requisitos de habilidades antes de que la organización diseñe un curso.

- d) comprobación: la organización toma nota de la posición de las partes interesadas, pero no los consulta, representa o involucra.

EJEMPLO 1 Se puede verificar a los competidores antes de anunciar un nuevo programa o modificar uno existente.

EJEMPLO 2 Los precios de varios proveedores pueden verificarse antes de decidir sobre una estructura de tarifas por la organización educativa.

Los métodos de comunicación pueden incluir, entre otros, los indicados en la Figura D.1.



**Figura D.1 — Posibles métodos de comunicación para obtener el puesto, opinión o consentimiento de las partes interesadas**

### D.3.3 Comunicaciones para transmitir información relevante, precisa y oportuna a partes interesadas

La organización puede estimar diferentes metodologías de comunicación dependiendo de las partes interesadas a las que se dirige. Estos deberían incluir, según corresponda:

- a) comunicaciones genéricas: las comunicaciones están dirigidas a todas las partes interesadas y/o público en general;
- b) comunicaciones dirigidas: las comunicaciones están dirigidas a grupos específicos de las partes interesadas;
- c) comunicaciones personalizadas: la comunicación se produce como un proceso bidireccional entre la organización y partes interesadas específicas.

Los métodos de comunicación pueden incluir, entre otros, los indicados en la Figura D.2.



**Figura D.2 — Posibles métodos de comunicación para transmitir información relevante, precisa y oportuna a las partes interesadas**

#### **D.4 Frecuencia de comunicación con las partes interesadas**

La organización puede definir la frecuencia de comunicación con las partes interesadas. Se puede dar consideración a los siguientes factores al determinar la frecuencia de la comunicación:

- a) antes de introducir nuevos programas o nuevos productos y servicios;
- b) inmediatamente después de aprobar o emitir cualquier cambio que pueda tener un impacto en las partes interesadas;
- c) con regularidad según lo acordado con las partes interesadas o según lo establecido por el método de comunicación;
- d) después de cualquier queja de las partes interesadas.

#### **D.5 Recepción y tratamiento de los comentarios de las partes interesadas**

La organización debería asignar una función para recibir y registrar la comunicación de las partes interesadas.

El método de grabación debería indicar:

- la identidad del remitente (a menos que sea anónimo);
- la fecha de recepción de la comunicación;
- el tema de la retroalimentación;
- la necesidad de actuar o no en los comentarios;
- las personas involucradas en la organización que necesita actuar sobre la retroalimentación; — la fecha límite para responder a las partes interesadas, si es necesario.

## **D.6 Revisión del impacto de los comentarios de las partes interesadas sobre el sistema de gestión**

Después de una revisión de la retroalimentación, las personas involucradas deberían tomar las medidas requeridas y hacer cualquier mejora necesaria para el SGOE.