

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
21001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2018-05

**Organizaciones educativas —
Sistemas de gestión para
organizaciones educativas —
Requisitos con orientación para su
uso**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.itih.ai)

Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour leur application

ISO 21001:2018
https://standards.itih.ai/catalog/standards/sist/15600/5c-549a-4753-8521-7a7651872007/iso-21001-2018

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 21001:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2018

Índice

Página

Prólogo	vi
Prólogo de la versión en español	vii
Introducción	viii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Contexto de la organización	8
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas.....	9
4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)	9
5 Liderazgo	10
5.1 Liderazgo y compromiso	10
5.1.1 Generalidades	10
5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	11
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	11
5.2 Política.....	12
5.2.1 Desarrollo de la política.....	12
5.2.2 Comunicación de la política.....	12
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	12
6 Planificación	13
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	13
6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	14
6.3 Planificación de los cambios.....	14
7 Apoyo	15
7.1 Recursos.....	15
7.1.1 Generalidades	15
7.1.2 Personas.....	15
7.1.3 Infraestructura	16
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos.....	16
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	17
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	17
7.2 Competencia.....	18
7.2.1 Generalidades	18
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	19
7.3 Toma de conciencia.....	19
7.4 Comunicación	19
7.4.1 Generalidades	19
7.4.2 Propósitos de la comunicación	20
7.4.3 Acuerdos de comunicación.....	20
7.5 Información documentada.....	21
7.5.1 Generalidades	21
7.5.2 Creación y actualización.....	21
7.5.3 Control de la información documentada.....	21

8	Operación	22
8.1	Planificación y control operacional.....	22
8.1.1	Generalidades.....	22
8.1.2	Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.....	23
8.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	23
8.2	Requisitos para los productos y servicios educativos.....	24
8.2.1	Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.....	24
8.2.2	Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.....	24
8.2.3	Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos.....	25
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.....	25
8.3.1	Generalidades.....	25
8.3.2	Planificación de diseño y desarrollo.....	25
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo.....	26
8.3.4	Controles de diseño y desarrollo.....	26
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo.....	28
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo.....	28
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	29
8.4.1	Generalidades.....	29
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	29
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	30
8.5	Producción y provisión del servicio educativo.....	30
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio educativo.....	30
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	33
8.5.3	Propiedad perteneciente a las partes interesadas.....	34
8.5.4	Preservación.....	34
8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.....	34
8.5.6	Control de los cambios en los productos y servicios educativos.....	34
8.6	Liberación de los productos y servicios educativos.....	35
8.7	Control de las salidas educativas no conformes.....	35
9	Evaluación del desempeño	36
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	36
9.1.1	Generalidades.....	36
9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.....	36
9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición.....	37
9.1.4	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	38
9.1.5	Análisis y evaluación.....	38
9.2	Auditoría interna.....	38
9.3	Revisión de la dirección.....	39
9.3.1	Generalidades.....	39
9.3.2	Entradas de revisión por la dirección.....	39
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	40
10	Mejora	40
10.1	No conformidad y acciones correctivas.....	40
10.2	Mejora continua.....	41
10.3	Oportunidades de mejora.....	41
Anexo A (normativo) Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia.....		42
Anexo B (informativo) Principios para un SGOE.....		46
Anexo C (informativo) Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas.....		58
Anexo D (informativo) Directrices para la comunicación con las partes interesadas.....		60

Anexo E (informativo) Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas 65
Anexo F (informativo) Ejemplo de mapeo a estándares regionales..... 68
**Anexo G (informativo) Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones
educativas..... 71**
Bibliografía..... 72

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

El comité responsable de este documento es el ISO/PC 288, *Sistemas de gestión de las organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso*.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) de ISO/PC 288, *Sistemas de gestión de las organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Panamá, Perú y Uruguay.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/PC 288/STTF, viene desarrollando desde su creación en el año 2018 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión para organizaciones educativas.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>

Introducción

0.1 Generalidades

Este documento proporciona una herramienta de gestión común para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

0.2 Pertinencia

Existe una necesidad crítica y continua de que las organizaciones educativas evalúen el grado de cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, así como de otras partes interesadas pertinentes y que mejoren su capacidad para continuar haciéndolo.

NOTA En el Anexo C se incluye una clasificación de las partes interesadas en las organizaciones educativas.

Aunque las organizaciones educativas y los estudiantes de todo el mundo son los principales beneficiarios de este documento, todas las partes interesadas se beneficiarán de los sistemas de gestión normalizados en organizaciones educativas.

EJEMPLO Los empleadores que patrocinan y alientan al personal a participar en servicios educativos también pueden beneficiarse de este documento.

Los beneficios potenciales para una organización al implementar un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) basado en este documento son:

- a) mejor alineación de objetivos y actividades con la política (incluida la misión y la visión);
- b) mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos;
- c) aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua;
- d) procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia;
- e) mayor credibilidad de la organización;
- f) un medio que permite a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces;
- g) una cultura para la mejora organizativa;
- h) armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional;
- i) mayor participación de las partes interesadas;
- j) estimulación de la excelencia y la innovación.

0.3 Relación entre este documento y otras Normas Internacionales

Este documento es una norma de sistema de gestión independiente, alineado con la Norma ISO 9001. Se centra en los sistemas de gestión de organizaciones educativas, así como en el impacto de estos en los estudiantes y otras partes interesadas pertinentes.

Este documento cumple con los requisitos de ISO para las normas de sistema de gestión. Estos requisitos incluyen una estructura de alto nivel, texto principal idéntico y términos comunes con las definiciones principales, diseñadas para beneficiar a los usuarios que implementan múltiples normas ISO de sistema de gestión.

Este documento puede implementarse junto con normas regionales, nacionales, abiertas, propias y otras normas o documentos relacionados.

NOTA El Anexo F proporciona un ejemplo de cómo implementar este documento junto con el Marco de Referencia Europeo de Garantía de la Calidad en la Educación y Formación Profesionales (EQAVET).

0.4 Principios para un SGOE

Este SGOE conlleva los siguientes principios de gestión:

- a) enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios;
- b) liderazgo visionario;
- c) compromiso de las personas; standards.iteh.ai
- d) enfoque a procesos; [ISO 21001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018)
- e) mejora; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>
- f) toma de decisiones basada en la evidencia;
- g) gestión de las relaciones;
- h) responsabilidad social;
- i) accesibilidad y equidad;
- j) conducta ética en educación;
- k) seguridad y protección de datos.

NOTA En el Anexo B se analizan los detalles de estos principios.

0.5 Enfoque a procesos

0.5.1 Generalidades

Este documento promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGOE, para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos del estudiante y otros beneficiarios. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

ISO 21001:2018 (traducción oficial)

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo de PHVA (véase 0.5.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase 0.5.3) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. La aplicación del enfoque a procesos en un SGOE permite:

- la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de seguimiento y medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

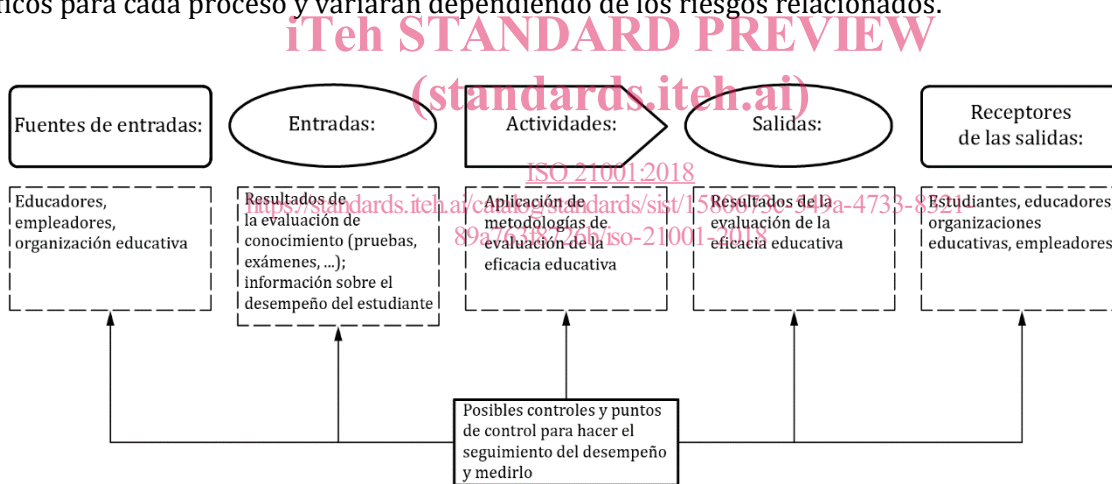
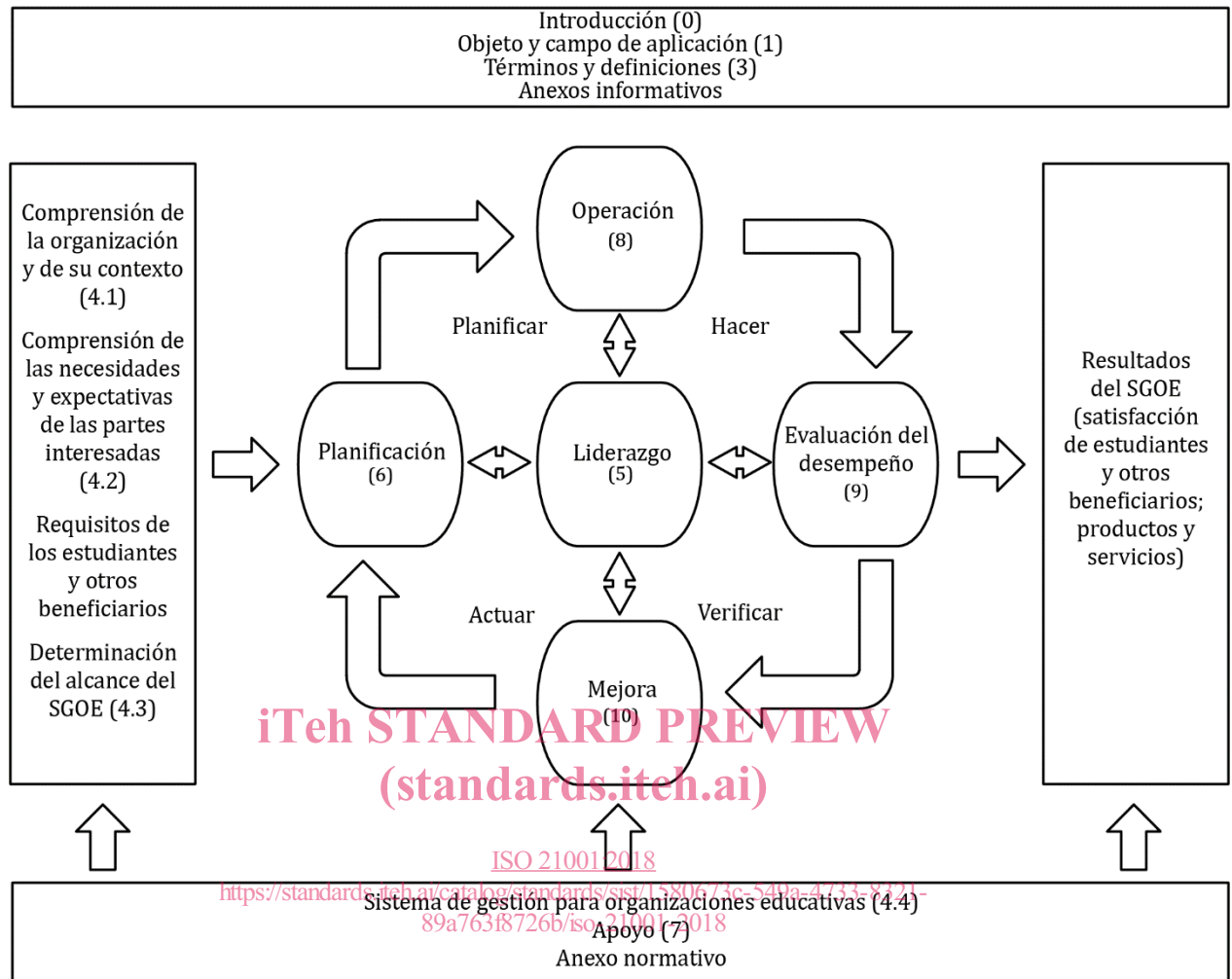


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso (evaluación del proceso de eficacia educativa)

0.5.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) puede aplicarse a todos los procesos y al SGOE como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo de PHVA.

SGOE en el marco de referencia de ISO 21001



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de este documento.

Figura 2 — Representación de la estructura de este documento con el ciclo de PHVA

El ciclo de PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

0.5.3 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SGOE eficaz. Para ser conforme con los requisitos de este documento, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer estudiantes y otros beneficiarios, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

0.6 Misión, visión y estrategia de la organización

La Figura 3 ilustra la estrategia del SGOE en relación a la misión y la visión.

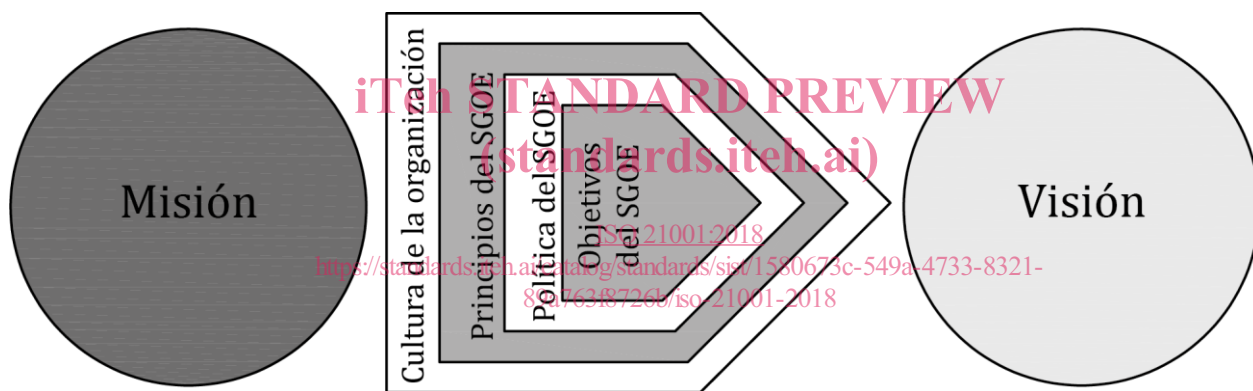


Figura 3 — Estrategia del SGOE en relación a la misión y la visión

Las declaraciones de política del SGOE están enmarcadas por la cultura de la organización (el conjunto completo de creencias y valores que condicionan su comportamiento) y por los principios del SGOE. A su vez, las declaraciones de política del SGOE proporcionan el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SGOE, que se revisan periódicamente para asegurar que la misión de la organización se realice de manera eficaz y eficiente mientras se avanza continuamente hacia el logro de la visión de la organización. La articulación de estos elementos generalmente se llama estrategia.

0.7 Requisitos adicionales y orientación

El Anexo A especifica requisitos adicionales para la educación de la primera infancia para las organizaciones que proporcionan este servicio.

El Anexo B delinea los principios para un SGOE.

El Anexo C proporciona una clasificación de las partes interesadas.

El Anexo D proporciona directrices para la comunicación con las partes interesadas.

El Anexo E proporciona orientación sobre procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas.

El Anexo F proporciona un ejemplo de mapeo de normas regionales.

El Anexo G describe consideraciones de salud y seguridad para las organizaciones educativas.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>

Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica los requisitos para un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje o investigación;
- b) aspirar a aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal a través de la aplicación eficaz de su SGOE, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones que utilizan un currículo para apoyar el desarrollo de la competencia a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación sin importar el tipo, tamaño o método educativo de prestación.

Este documento se puede aplicar a organizaciones educativas dentro de organizaciones más grandes cuyo negocio principal no es la educación, como los departamentos de formación.

Este documento no se aplica a organizaciones que solo producen o fabrican productos educativos.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1

organización

persona (3.35) o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus *objetivos* (3.8)