

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2018-05

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

*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.itech.ai/catalog/standards/iso/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/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 Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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 Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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 Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21001:2018

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