

Avances en la norma ISO 21001 para sistemas de gestión en organizaciones educativas

Mtro. Luis Mauricio Cárdenas Flores

Antecedentes:

- Se instauró el PC 288 y se realizó la primera reunión del grupo de trabajo WG1 en Portugal a mediados del año 2014 dónde se generaron documentos de apoyo, en Enero 2015 se llevó a cabo otra reunión en Omán con la participación de los expertos internacionales. También durante el primer semestre del presente año se realizan 2 reuniones vía Webex para continuar revisando la documentación generados así como la más reciente reunión presencial en Austria.
- ISO29990:2010; IWA2:2007; ISO/IEC CD36001; WD ISO 18420 y documentos generados por el ISO/TC 232

¿Qué es ISO 21001?

Esta norma internacional establece requisitos para un sistema de gestión de calidad para organizaciones educativas en el caso de que ésta:

- a) Necesita demostrar su habilidad de manera consistente para proveer un producto o servicio educativo que cumple con las necesidades de los estudiantes y otros clientes al mismo tiempo que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios .
- b) Busque aumentar la satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas a través de la aplicación efectiva de un sistema de gestión de calidad para organizaciones educativas incluyendo procesos de mejora continua del sistema y garantizando la conformidad con las necesidades de los estudiantes y otros clientes al mismo tiempo que se cumplen los requisitos legales y reglamentarios .

ISO 21001 es por si misma una norma de Sistemas de Gestión alineada a la ISO 9001 y construida a partir de varias normas existentes o borradores emitidos.



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
CON SENTIDO

¿Por qué la importancia de la norma ISO 21001?

Existe una necesidad crítica y permanente de las instituciones educativas de medir y reportar el grado por el cual ellos cumplen los requisitos de sus clientes y partes interesadas así como mejorar la su capacidad para seguir haciéndolo.

Han existido una gran variedad de normas para sistemas de gestión para organizaciones educativas por muchos años pero todavía se tiene una necesidad clara de contar con una Norma Internacional de fácil comprensión para instituciones educativas ya que las existentes nos cubren con las características de todo el sector. Lo anterior también busca minimizar los conflictos debido a la proliferación de normas nacionales, regionales y sectoriales.

¿A quién le aplica esta norma?

La ISO 21001 provee una herramienta de común para proveer productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los clientes. Organización Educativa refiere a cualquier persona o grupo de personas que provee comparte o transfiere conocimiento a estudiantes a través de enseñanza capacitación o investigación.

Ejemplos de organizaciones educativas incluyen preescolar, primaria, secundaria, preparatoria, instituciones de educación superior, educación para adultos, educación vocacional (técnica), tutorías y centros de capacitación y coaching. Otra diferenciación se puede dar por la forma en la que obtienen sus recursos como educación pública, privada, autosuficiente.



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
CON SENTIDO

¿Quién se puede beneficiar con ISO 21001?

Organizaciones Educativas

Estudiantes

Docetes

Investigadores

Padres de Familia

Directivos

Gobierno

Organizaciones Internacionales

ONG's

Comunidad

Empresas

Organizaciones comerciales

¿Qué beneficios puede proveer la ISO 21001?

1. Una mejor alineación de la misión, visión, objetivos y planes de acción educativos.
2. Procesos consistentes para incrementar la eficacia de las organizaciones educativas.
3. Incrementar la credibilidad de las organizaciones educativas.
4. Reconocer los medios para permitir a las organizaciones demostrar su compromiso con las prácticas de gestión educativa de una manera que proyecte un mayor costo beneficio.
5. Contar con una herramienta de medición consistente para demostrar la efectividad de las organizaciones educativas.
6. Contar con un modelo para la mejora continua.
7. Armonización de normas nacionales dentro de un marco internacional.

Alcance :

- *“Esta norma internacional especifica requisitos para sistemas de gestión en organizaciones educativas, cuando dicha organización:*
- *a)Tenga la necesidad de demostrar habilidad para de forma consistente proveer, compartir y facilitar la construcción de conocimiento hacia los estudiantes en conformidad con los requisitos legales y reglamentarios y*
- *b) Sus objetivos para lograr la satisfacción de los estudiantes, otros clientes y el personal a través de la efectiva aplicación de un sistema de gestión para organizaciones educativas, incluyendo los procesos de mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los estudiantes y otros clientes de la misma forma que se cumple con los requisitos legales y reglamentarios.*

- *Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se diseñaron para que sean aplicables a todas las organizaciones educativas que proveen, comparten y facilitan la construcción de conocimiento hacia los alumnos a través de enseñanza, capacitación o investigación independientemente de su tipo tamaño y producto o servicio que provea comparta o transfiera. Por lo tanto la norma aplica al sistema de gestión de cualquier organización que use una curricula para proveer, compartir y transferir conocimiento.*
- *Los requisitos específicos para necesidades educativas especiales como: Educación a distancia, e-learning o investigación serán incluidos como anexos normativos.*
- *Nota 1: En esta norma internacional los términos producto o servicio únicamente aplican a los productos y servicios destinados para o requeridos por un cliente.*
- *Nota 2: Los requisitos reglamentarios y regulatorios también pueden ser expresados como requisitos legales*

Procesos tipo dentro de las OE



Integración del contenido de la ISO 21001 basada en la estructura de alto nivel para el desarrollo de las normas de sistemas de gestión

0. Introducción

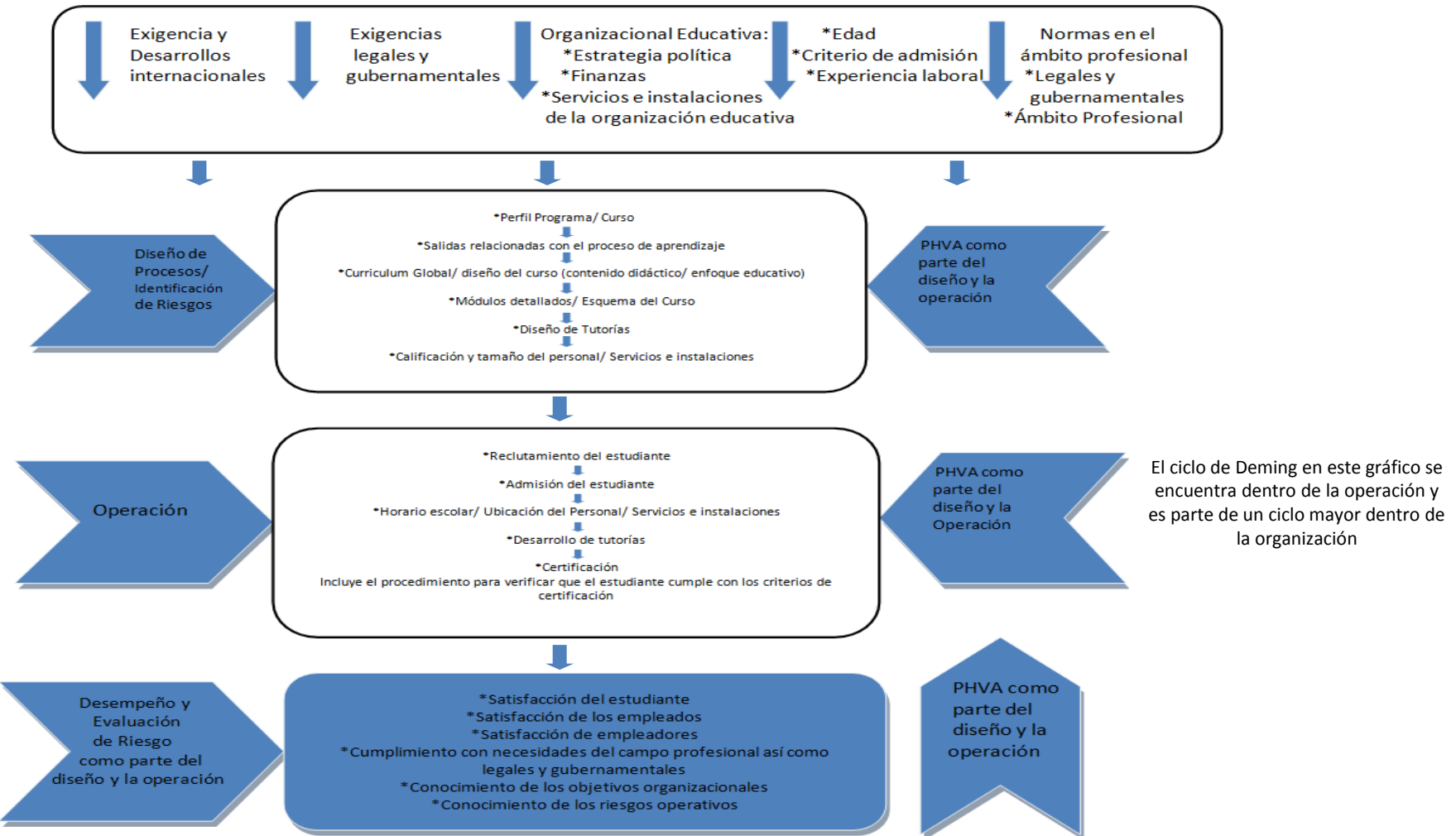
1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de las Organizaciones Educativas
5. Liderazgo
6. Planeación
7. Recursos
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Anexos

Los principios adicionales de gestión que deben ser reflejados

- **Enfoque basado en procesos**
- **Enfoque en las necesidades de los estudiantes**
- **Responsabilidad Social**
- **Liderazgo Visionario**
- **Equidad y acceso para todos los grupos**
- **Excelencia Académica**
- **Colaboración con Socios como parte de una comunidad académica de las personas**
- **Involucramiento de las personas**
- **Mejora Continua**

ISO 21000 una mejor alineación de la norma con requerimientos de organizaciones educativas



8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Determinación de los requisitos para productos y servicios

8.2.1 Cambios a los requisitos para productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

8.3.1 Generalidades

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.4 Controles del Diseño

8.4.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.

8.4.3 Salidas del diseño y desarrollo

8.4.4 Cambios del diseño y desarrollo

8.5 Implementación

8.5.1 Preparación de los recursos para proveer el servicio

8.5.2 Liberación de Productos y Servicios

8.5.3 Control de cambios

8.6 Provisión del servicio

8.6.1 General

8.6.2 Reclutamiento de (learners) estudiantes

8.6.3 Admisión de (learners)estudiantes

8.6.4 Delivery of programs (Transferencia del Conocimiento)

8.6.5 Assessment (Tutorías)

8.6.6 Certificación

8.7 Control de productos y servicios suministrados externamente

8.7.1 General

8.7.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa

8.7.3 Información de los proveedores externos

8.8 Trazabilidad y conservación

8.8.1 Trazabilidad

8.8.2 Conservación

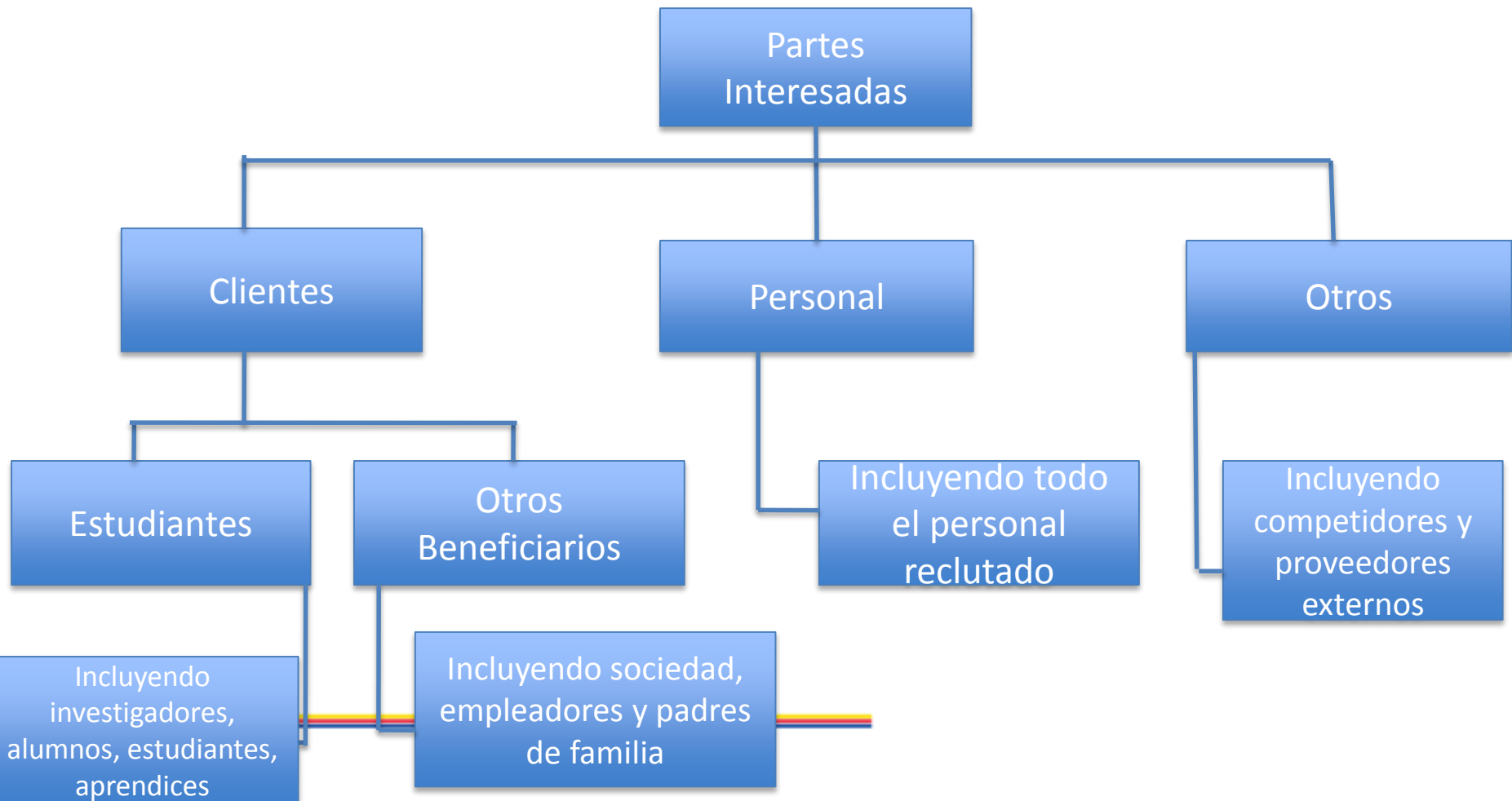
8.9 Protección de datos

8.10 Propiedad perteneciente a los clientes, staff o proveedores externos.

Anexos para áreas especiales

- Anexos Normativos
- Necesidades de Educación Especial
- Educación a distancia y organización de E-learning
- Actividades de Investigación (y otras actividades no relacionadas con enseñanza)
- Anexos Informativos
- Lineamientos para comunicación con partes interesadas

CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS



Resultados

- Se cuenta con el borrador de trabajo número 4 para comentarios y se reestructuró el plan del proyecto para el desarrollo de la norma ISO 21001 en su versión 2 así como la integración de 6 subgrupos de trabajo que colaborarán a distancia para agilizar el desarrollo del lineamientos y anexos.

Compromisos

- Colaborar en la revisión y comentarios del WD5 así como apoyar en la coordinación de las actividades necesarias de para ser anfitriones de la siguiente reunión presencial a realizarse a inicios del próximo año en México.

Project Plan for the development of ISO 21001 – version 2

Date	Activities	Deliverables
10 th Jul	5 th WG 1 meeting (Vienna)	WD 4 text
17 th Jul	Prepare WD 4	Clean WD 4 distributed
23 rd Oct	Subgroups deadline for submission of comments to WG 1 leadership	Subgroups work
9 th Nov	WD 5 released for comments	
11 th Dec	Close commenting period on WD 5	Compilation of comments
18 th Dec	Distribution of comments on WD 5	Compilation of comments, arranged by priority by WG 1 leadership (te, ed, ge...)
2016		
11 th -15 th Jan	6 th WG 1 meeting to address and resolve comments on WD 5 – Mexico City	Resolution of WD 5 comments + decision to go on CD
22 nd Jan	WG 1 Sec to send CD text to PC 288 Sec for CD ballot	
29 th Jan	Opening of CD ballot (2 months)	CD ballot
31 st Mar	CD ballot closes	Results of vote (RoV) + comments
11 th Apr	Send out compilation of CD comments + RoV PC Sec send to PC members and WG 1 leadership WG 1 Sec send to WG 1 experts	
3 rd week of May	7 th WG 1 meeting to address and resolve CD comments	DIS text



ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
CON SENTIDO

Muchas Gracias

mcardenas@accm.com.mx

www.accm.com.mx
