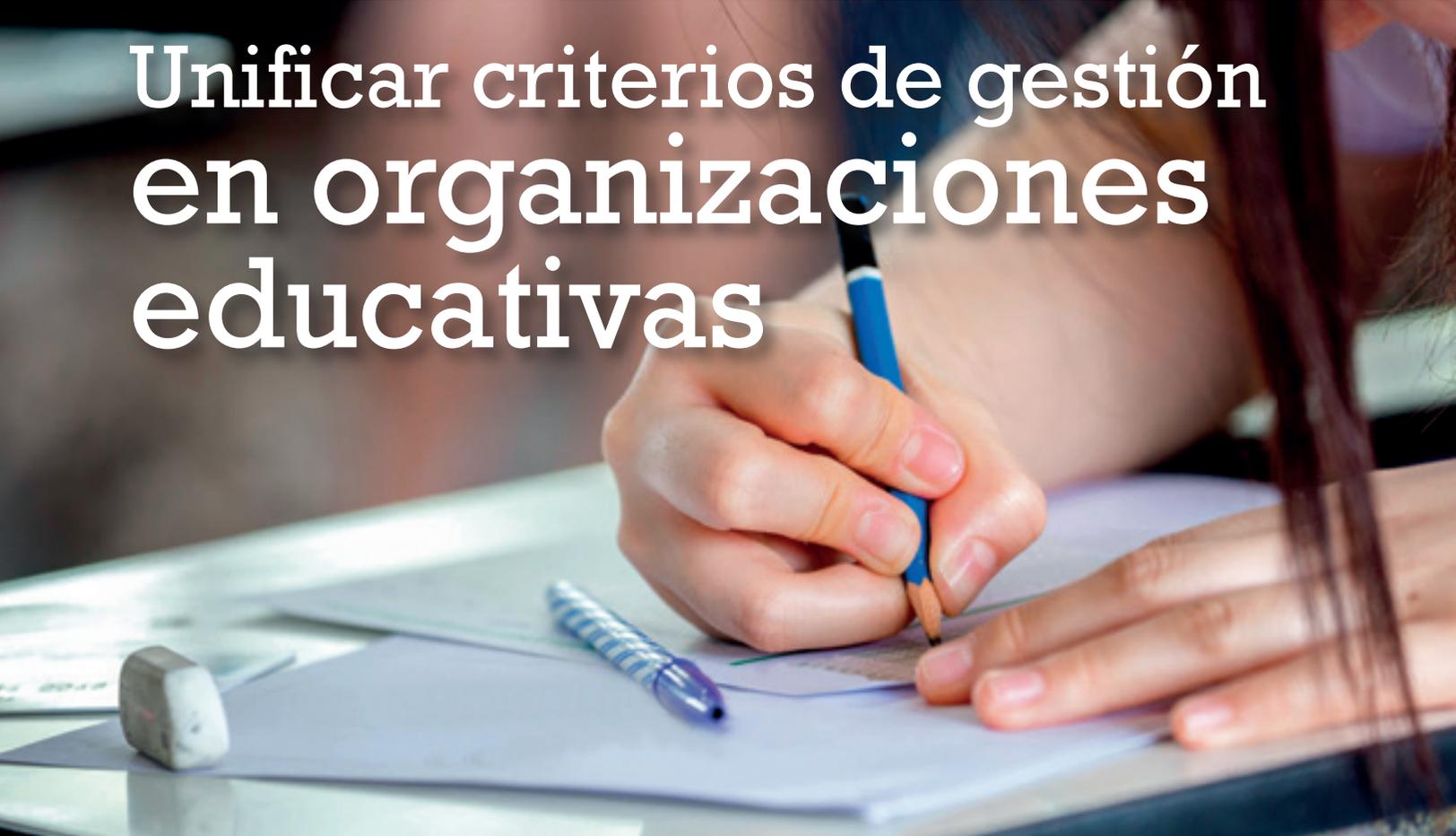


Unificar criterios de gestión en organizaciones educativas



La futura Norma ISO 21001 describe un sistema de gestión para todo tipo de organizaciones educativas que quieran demostrar su capacidad para proporcionar, compartir y transferir conocimiento a los estudiantes. Su objetivo es definir un marco, alineado con la Norma ISO 9001, que proporcione unos requisitos mínimos comunes que deberían cumplir estas organizaciones para prestar servicios y productos de calidad a todas las partes interesadas. El Comité de Proyecto ISO/PC 288 *Sistemas de gestión para organizaciones educativas* lidera este trabajo donde participan 44 países, incluido España.

M^a Asunción Ron
Responsable del SGIC
del Departamento
de Calidad

Luis Rodríguez
Subdirector de la
Escuela Superior de
Ingeniería y Tecnología

Universidad
Internacional
de La Rioja, UNIR

Vocales CTN 309/GT 4
Servicios educativos

Se consideran organizaciones educativas aquellas cuya actividad principal es la provisión de servicios o productos educativos. Es decir, que proporcionan, comparten o transfieren conocimiento a los estudiantes a través de formación teórica, práctica o de investigación, independientemente del tipo, su tamaño o la modalidad en que la imparten. Según datos del Banco Mundial, más de 1.500 millones de estudiantes cursan a día de hoy estudios de educación infantil, primaria, secundaria o universitaria. En España, la información

proporcionada por la base de datos EDUCA base del Ministerio de Educación Cultura y Deporte, indica que en 2016 había más de 10 millones de estudiantes en distintos cursos de formación reglada repartidos en más de 60.000 centros educativos, a los que habría que añadir todos los centros que imparten formación no reglada, como centros de educación de adultos, centros de idiomas, etc.

El hecho de que el proceso educativo deba hacer todo lo posible para que un estudiante tenga éxito, pero no pueda garantizar el resultado, es

Gráfico 1

■ Principios de gestión de la Norma ISO 21001

Contenidos facilitados por la Asociación Española de Normalización **UNE**



una de las claves que hace de la educación un sector distinto del resto. Así, la organización educativa debe maximizar las posibilidades de éxito de los estudiantes y el sistema de gestión debe estimular la asimilación de conocimientos, métodos y habilidades, proporcionando el marco, los recursos de aprendizaje y los procesos. Sin embargo el esfuerzo y las capacidades de los estudiantes serán factores fundamentales para el éxito del proceso de aprendizaje.

Actualmente, existe una necesidad continua y crítica en las organizaciones educativas, tanto públicas como privadas, de evaluar el grado en el que se conocen y se tienen en cuenta los requerimientos de los estudiantes, profesores y familias. Pero también del mercado laboral, del gobierno, de la sociedad o de otras organizaciones

educativas, entre otros grupos de interés. Y, en consecuencia, de cómo mejorar su habilidad para continuar teniéndolos en cuenta.

Modelo de gestión específico

Para alcanzar éstos y otros objetivos, las organizaciones educativas podrán contar con la futura Norma ISO 21001, que describe un sistema de gestión para todo tipo de organizaciones. Su objetivo es mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el resto de grupos de interés, incluyendo procesos de mejora del sistema y aseguramiento con la conformidad de los requerimientos de todas las partes implicadas. Por tanto, fija su atención en la interacción entre la organización educativa, los estudiantes y el resto de implicados,

proporcionando una base sobre la que establecer estas relaciones con garantía de calidad. La norma comenzó a desarrollarse en 2014 en el comité técnico ISO/PC 288 *Sistemas de gestión para organizaciones educativas* de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En su elaboración participan 44 países, entre ellos España a través del CTN 309/GT 4 *Servicios educativos*, órgano de normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE. En su desarrollo se han tenido en cuenta otras normas, como la ISO 29990:2010 *Learning services for non-formal education and training*.

Existen diversos modelos de gestión para organizaciones educativas. Sin embargo, poder contar con una norma internacional como la futura ISO 21001 aportará un modelo único ►►



ISO 21001

► es integral aplicable a todo tipo de organizaciones del sector. Además, ayudará a utilizar un mismo lenguaje entre organizaciones educativas de un mismo país o diferentes países que se propongan colaborar en proyectos dirigidos al intercambio de estudiantes, profesorado, etc.

Aunque la futura Norma ISO 21001 está basada en la ISO 9001:2015 y alineada con otros estándares, propone un sistema de gestión independiente aplicable a cualquier organización que utilice un plan de estudios para facilitar conocimientos, indistintamente de su nivel de formación o la forma de impartirlo. Esto incluye tanto la formación reglada en cualquiera de sus niveles (educación infantil, primaria, secundaria, profesional, universitaria), como la formación no reglada (educación de adultos, educación especial, formación continua, idiomas, etc.), ya se imparta de forma presencial, a distancia, *online* o mixta (*blended learning*).

Las organizaciones educativas y los estudiantes serían, por tanto, los principales beneficiarios de la nueva norma, pero no serían los únicos. Las partes interesadas incluyen a las propias organizaciones educativas, alumnos en un sentido amplio (estudiantes, personas en prácticas, etc.), Administración, mercado laboral, padres y tutores, empleados (profesores, administrativos, etc.), voluntarios que prestan servicios en organizaciones no gubernamentales, además de la propia sociedad, medios de

Fija su atención en la interacción entre la organización educativa, estudiantes y resto de implicados, proporcionando una base sobre la que establecer estas relaciones con garantía de calidad

comunicación, proveedores de las organizaciones educativas, socios comerciales, antiguos alumnos, etc.

Principios y beneficios

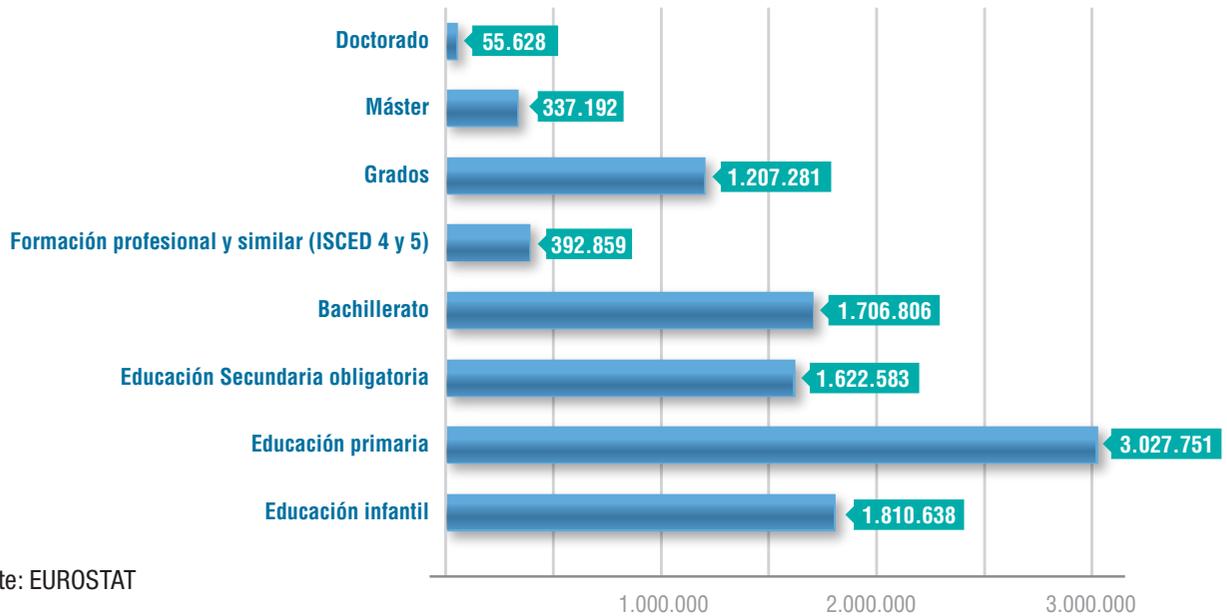
Además de los siete principios de gestión que incluye la ISO 9001 –enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones-, la futura ISO 21001 añade cuatro más: responsabilidad social corporativa, accesibilidad y equidad, conducta ética, y seguridad y protección de datos (ver gráfico 1). El foco de la ISO 21001 está en la satisfacción de las demandas de los estudiantes y otros beneficiarios involucrados en el aprendizaje. Por esta razón, los beneficios que aporta pueden describirse de la siguiente manera:

- Permite incrementar su satisfacción propiciando la incorporación de distintos estilos de aprendizaje para necesidades y entornos diferentes, promoviendo su implicación e inclusión en el ámbito educativo.
- Responde con rapidez, eficacia y eficiencia a las demandas de las partes interesadas, facilitando el desarrollo personal de los estudiantes, su iniciativa, creatividad, autoaprendizaje y formación continua.

- Fomenta la participación de todos los grupos de interés en la definición de las estrategias, políticas, procesos y recursos para conseguir los objetivos. Además, mejora la coordinación de los procesos, la alineación de la misión, visión, objetivos y planes de acción educativos de la organización, así como la comunicación entre todos los implicados.
- Permite mejorar la capacidad para dirigir el esfuerzo a los procesos clave, optimizando el rendimiento mediante un proceso de gestión eficaz, uso eficiente de los recursos y reducción de barreras multifuncionales. Al mismo tiempo brinda confianza a las partes interesadas, permitiendo demostrar el cumplimiento de los requisitos legales y estándares nacionales dentro de un marco internacional.
- Facilita el proceso de mejora continua basado en el análisis y evaluación de los datos, esencial para mantener los niveles óptimos de rendimiento y permitir una respuesta rápida a los cambios internos o externos que se puedan producir.
- Gestiona las relaciones con las distintas partes implicadas, como proveedores y socios, para aumentar la capacidad de crear valor añadido.

Gráfico 2

■ Estudiantes de estudios reglados en España (curso 2015-2016)



Fuente: EUROSTAT

Además de los siete principios de gestión que incluye la ISO 9001, la futura norma añade cuatro más: responsabilidad social corporativa, accesibilidad y equidad, conducta ética, y seguridad y protección de datos

- Contribuye a un desarrollo sostenible que incluya educación de calidad para todos. El establecimiento de un sistema de gestión para este tipo de organizaciones, además de contribuir a estos fines, mejora su reputación y muestra su compromiso social. Además, permite un ahorro de costes a partir del uso eficiente de los recursos, mejorando la gestión del riesgo a través de prácticas sostenibles y aumentando su capacidad para atraer, retener y mantener satisfecho a su personal.
- Facilita a un mayor número de personas la disponibilidad, accesibilidad y equidad de los servicios y productos educativos que proporciona. De esta forma, se puede ampliar el número de estudiantes potenciales, al tiempo que incrementar la satisfacción de estudiantes, del resto de personal de la organización y de otros beneficiarios, especialmente de aquellos con necesidades especiales.
- Fomenta un entorno profesional ético que propicia la reducción de pérdidas, ya sean materiales o inmateriales, por actividades poco honestas. Así, mejora la motivación y la actividad honesta del personal, garantizando la integridad en todo el proceso de investigación y los resultados de la misma.
- Genera compromiso con la seguridad y protección de los datos, creando un entorno de confianza de todas las partes interesadas para establecer relaciones con la organización educativa. Esa confianza está basada en la certeza de que todas las partes interesadas tendrán control sobre el uso de sus datos. Por su parte, la organización garantizará su confidencialidad, integridad y disponibilidad, identificando, evitando y, en

su caso, solucionando las amenazas y vulnerabilidades.

Por tanto, la Norma ISO 21001 describe un sistema de gestión específico para organizaciones educativas que quieran demostrar su capacidad para proporcionar, compartir y transferir conocimiento a los estudiantes. Todo ello de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, de una forma continuada y enfocada a la satisfacción de los estudiantes y de todos los grupos de interés implicados. El enfoque basado en procesos en esta norma permite comprender y dar cumplimiento a dichos requisitos, considerar los procesos en términos de valor añadido, lograr un rendimiento efectivo del proceso y mejorar los procesos basándose en la información y evaluación de datos.

La Norma ISO 21001 está alineada con la estructura de alto nivel de las normas de gestión de ISO, respondiendo así a un núcleo, términos y definiciones comunes. Esta política refuerza la posibilidad de integrarla con otros sistemas de gestión, al hacerlos compatibles entre sí, facilitar su implantación y seguimiento. ▀

Guía para la aplicación de **UNE-ISO 37001:2017**

NUEVO LIBRO

Ninguna empresa es inmune a los riesgos de corrupción, por lo que esta guía sobre la aplicación de UNE-ISO 37001:2017 pretende ayudar a detectar estos riesgos con eficacia, haciendo una evaluación formal de los mismos y aplicando el enfoque más adecuado para reducirlos.

Definir las responsabilidades y los procesos operativos, además de supervisarlos, es clave para mantener a las organizaciones dentro del marco legal.

La guía describe las fases a seguir en un programa anticorrupción con objeto de lograr la máxima efectividad, e impulsa una política clara, transparente y accesible.



188 páginas

Autores:

María Hernández Pérez y Salvador Román García

ISBN: 978-84-8143-959-5

Precio 78 € + 4% IVA



SUS LIBROS EN UN CLIC
Buscar, encontrar y comprar...

5% de descuento

www.aenor.com

914 326 036

normas@aenor.com

www.aenor.com



AENOR | ediciones