

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

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico  
CTN 309 *Servicios*, cuya secretaría desempeña UNE.

UNE-ISO 21001

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.*

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 21001:2018.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

## Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org  
Depósito legal: M 42242:2018

© UNE 2018

Publicado por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. bajo licencia de la Asociación Española de Normalización.  
Reproducción prohibida

## Índice

Prólogo .....	6
Prólogo de la versión en español.....	7
<b>0</b> <b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>0.1</b> <b>Generalidades.....</b>	<b>8</b>
<b>0.2</b> <b>Pertinencia.....</b>	<b>8</b>
<b>0.3</b> <b>Relación entre este documento y otras Normas Internacionales .....</b>	<b>9</b>
<b>0.4</b> <b>Principios para un SGOE .....</b>	<b>9</b>
<b>0.5</b> <b>Enfoque a procesos .....</b>	<b>9</b>
<b>0.5.1</b> <b>Generalidades.....</b>	<b>9</b>
<b>0.5.2</b> <b>Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar .....</b>	<b>10</b>
<b>0.5.3</b> <b>Pensamiento basado en riesgos .....</b>	<b>12</b>
<b>0.6</b> <b>Misión, visión y estrategia de la organización .....</b>	<b>12</b>
<b>0.7</b> <b>Requisitos adicionales y orientación .....</b>	<b>13</b>
<b>1</b> <b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>14</b>
<b>2</b> <b>Normas para consulta .....</b>	<b>14</b>
<b>3</b> <b>Términos y definiciones.....</b>	<b>14</b>
<b>4</b> <b>Contexto de la organización .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1</b> <b>Comprensión de la organización y de su contexto .....</b>	<b>20</b>
<b>4.2</b> <b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3</b> <b>Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas.....</b>	<b>21</b>
<b>4.4</b> <b>Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) .....</b>	<b>22</b>
<b>5</b> <b>Liderazgo .....</b>	<b>22</b>
<b>5.1</b> <b>Liderazgo y compromiso.....</b>	<b>22</b>
<b>5.1.1</b> <b>Generalidades.....</b>	<b>22</b>
<b>5.1.2</b> <b>Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.....</b>	<b>23</b>
<b>5.1.3</b> <b>Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación .....</b>	<b>23</b>
<b>5.2</b> <b>Política.....</b>	<b>24</b>
<b>5.2.1</b> <b>Desarrollo de la política.....</b>	<b>24</b>
<b>5.2.2</b> <b>Comunicación de la política.....</b>	<b>24</b>
<b>5.3</b> <b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....</b>	<b>24</b>
<b>6</b> <b>Planificación.....</b>	<b>25</b>
<b>6.1</b> <b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....</b>	<b>25</b>
<b>6.2</b> <b>Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos .....</b>	<b>26</b>
<b>6.3</b> <b>Planificación de los cambios .....</b>	<b>26</b>
<b>7</b> <b>Apoyo .....</b>	<b>27</b>
<b>7.1</b> <b>Recursos.....</b>	<b>27</b>
<b>7.1.1</b> <b>Generalidades.....</b>	<b>27</b>
<b>7.1.2</b> <b>Personas .....</b>	<b>27</b>
<b>7.1.3</b> <b>Infraestructura.....</b>	<b>28</b>

7.1.4	<b>Ambiente para la operación de los procesos educativos</b> .....	29
7.1.5	<b>Recursos de seguimiento y medición</b> .....	29
7.1.6	<b>Conocimientos de la organización</b> .....	30
7.2	<b>Competencia</b> .....	31
7.2.1	<b>Generalidades</b> .....	31
7.2.2	<b>Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación</b> .....	31
7.3	<b>Toma de conciencia</b> .....	31
7.4	<b>Comunicación</b> .....	32
7.4.1	<b>Generalidades</b> .....	32
7.4.2	<b>Propósitos de la comunicación</b> .....	32
7.4.3	<b>Acuerdos de comunicación</b> .....	32
7.5	<b>Información documentada</b> .....	33
7.5.1	<b>Generalidades</b> .....	33
7.5.2	<b>Creación y actualización</b> .....	34
7.5.3	<b>Control de la información documentada</b> .....	34
8	<b>Operación</b> .....	35
8.1	<b>Planificación y control operacional</b> .....	35
8.1.1	<b>Generalidades</b> .....	35
8.1.2	<b>Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos</b> .....	35
8.1.3	<b>Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación</b> .....	36
8.2	<b>Requisitos para los productos y servicios educativos</b> .....	36
8.2.1	<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos</b> .....	36
8.2.2	<b>Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos</b> .....	37
8.2.3	<b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos</b> .....	37
8.3	<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos</b> .....	38
8.3.1	<b>Generalidades</b> .....	38
8.3.2	<b>Planificación de diseño y desarrollo</b> .....	38
8.3.3	<b>Entradas para el diseño y desarrollo</b> .....	38
8.3.4	<b>Controles de diseño y desarrollo</b> .....	39
8.3.5	<b>Salidas del diseño y desarrollo</b> .....	41
8.3.6	<b>Cambios del diseño y desarrollo</b> .....	41
8.4	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b> .....	41
8.4.1	<b>Generalidades</b> .....	41
8.4.2	<b>Tipo y alcance del control</b> .....	42
8.4.3	<b>Información para los proveedores externos</b> .....	42
8.5	<b>Producción y provisión del servicio educativo</b> .....	43
8.5.1	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio educativo</b> .....	43
8.5.2	<b>Identificación y trazabilidad</b> .....	46
8.5.3	<b>Propiedad perteneciente a las partes interesadas</b> .....	46
8.5.4	<b>Preservación</b> .....	47
8.5.5	<b>Protección y transparencia de los datos de los estudiantes</b> .....	47
8.5.6	<b>Control de los cambios en los productos y servicios educativos</b> .....	47
8.6	<b>Liberación de los productos y servicios educativos</b> .....	47
8.7	<b>Control de las salidas educativas no conformes</b> .....	48

<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño.....</b>	<b>48</b>
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....</b>	<b>48</b>
<b>9.1.1</b>	<b>Generalidades.....</b>	<b>48</b>
<b>9.1.2</b>	<b>Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.....</b>	<b>49</b>
<b>9.1.3</b>	<b>Otras necesidades de seguimiento y medición.....</b>	<b>50</b>
<b>9.1.4</b>	<b>Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.....</b>	<b>50</b>
<b>9.1.5</b>	<b>Análisis y evaluación.....</b>	<b>51</b>
<b>9.2</b>	<b>Auditoría interna.....</b>	<b>51</b>
<b>9.3</b>	<b>Revisión de la dirección.....</b>	<b>52</b>
<b>9.3.1</b>	<b>Generalidades.....</b>	<b>52</b>
<b>9.3.2</b>	<b>Entradas de revisión por la dirección.....</b>	<b>52</b>
<b>9.3.3</b>	<b>Salidas de la revisión por la dirección.....</b>	<b>53</b>
<b>10</b>	<b>Mejora.....</b>	<b>53</b>
<b>10.1</b>	<b>No conformidad y acciones correctivas.....</b>	<b>53</b>
<b>10.2</b>	<b>Mejora continua.....</b>	<b>54</b>
<b>10.3</b>	<b>Oportunidades de mejora.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo A (Normativo)</b>	<b>Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo B (Informativo)</b>	<b>Principios para un SGOE.....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo C (Informativo)</b>	<b>Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo D (Informativo)</b>	<b>Directrices para la comunicación con las partes interesadas.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo E (Informativo)</b>	<b>Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo F (Informativo)</b>	<b>Ejemplo de mapeo a estándares regionales.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo G (Informativo)</b>	<b>Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones educativas.....</b>	<b>85</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>86</b>

## 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](http://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](http://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](http://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.

## 0 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;
- d) enfoque a procesos;
- e) mejora;
- 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**

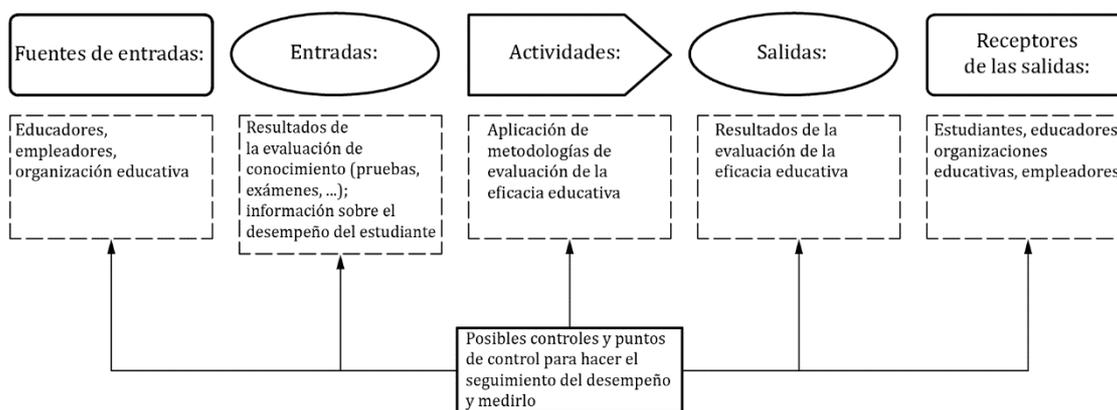
Este documento promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGOE, para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos del estudiante y otros beneficiarios. En el apartado 4.4 se incluyen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

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.

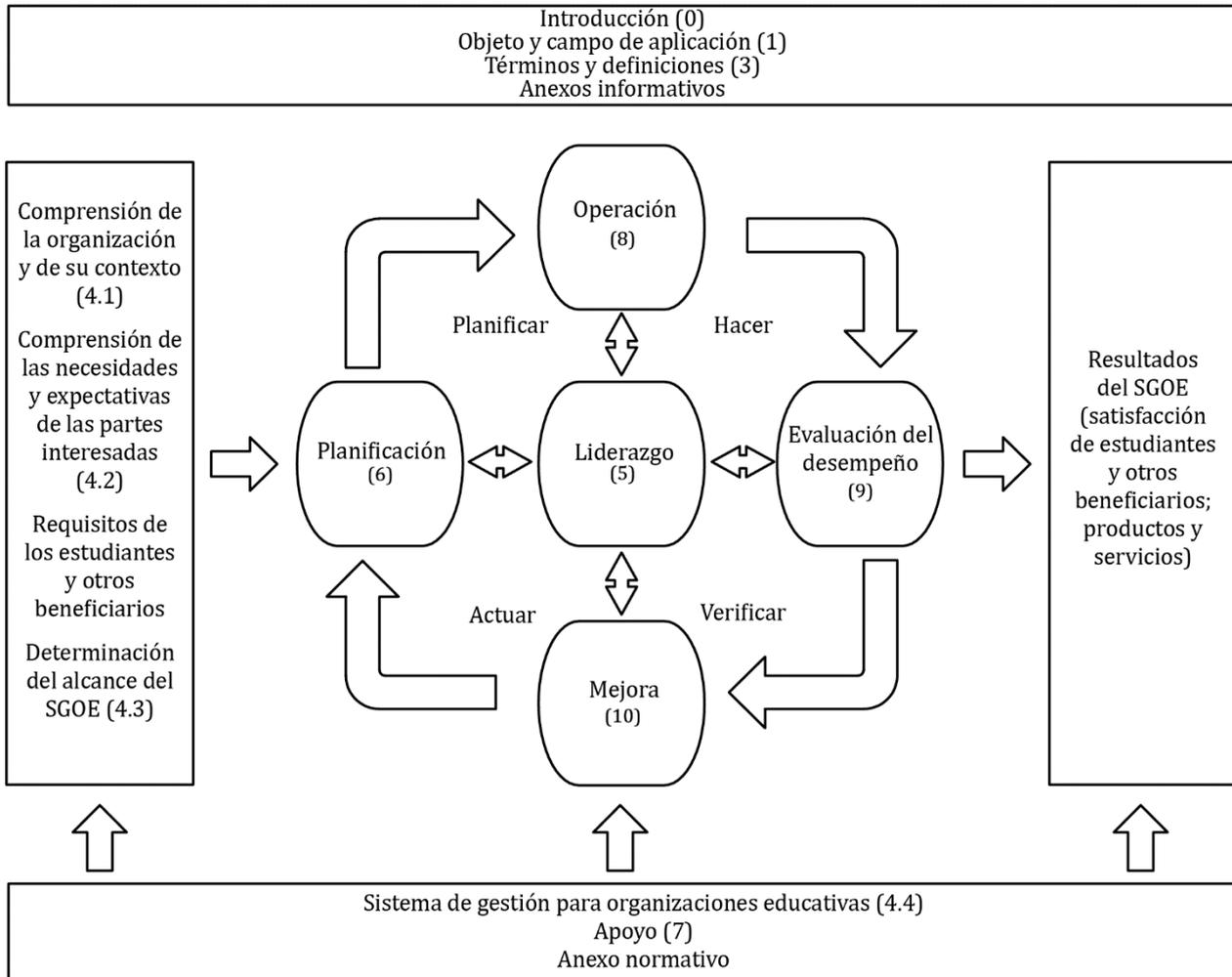


**Figura 1 – Representación esquemática de los elementos de un proceso (evaluación del proceso de eficacia educativa)**

### 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.

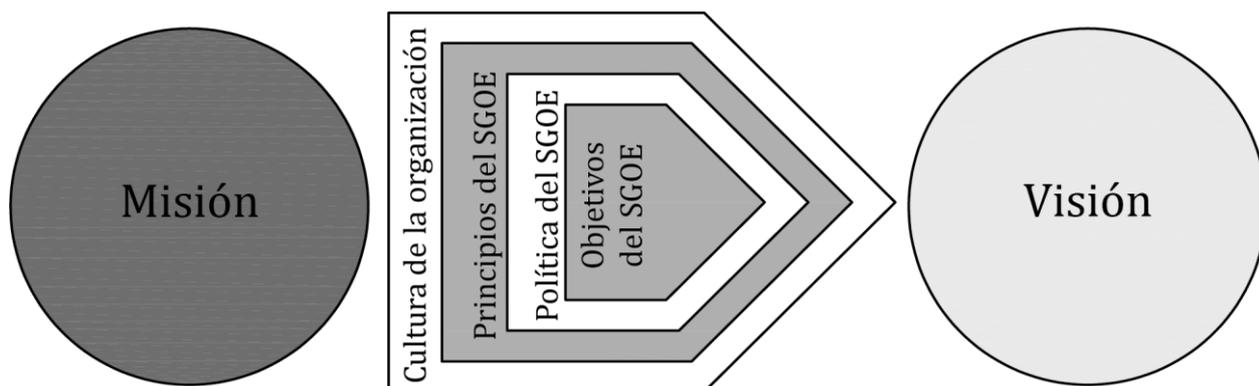
### 0.5.3 Pensamiento basado en riesgos

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.

## 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 Normas para consulta

No hay normas para consulta 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).

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

### 3.2 parte interesada:

*Persona* (3.35) u *organización* (3.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota 1 a la entrada: El anexo C proporciona una clasificación de las partes interesadas en las *organizaciones educativas* (3.22).

### **3.3 requisito:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1 a la entrada: "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la *organización* (3.1) y las *partes interesadas* (3.2) que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en *información documentada* (3.11).

### **3.4 sistema de gestión:**

Conjunto de elementos de una *organización* (3.1) interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas* (3.7), *objetivos* (3.8) y *procesos* (3.12) para lograr esos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

### **3.5 alta dirección:**

*Persona* (3.35) o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.1) al más alto nivel.

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del *sistema de gestión* (3.4) comprende sólo una parte de una organización, entonces alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

### **3.6 eficacia:**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

### **3.7 política:**

Intenciones y dirección de una *organización* (3.1), como las expresa formalmente su *alta dirección* (3.5).

### **3.8 objetivo:**

Resultado a lograr.

Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como educativas, financieras, de seguridad y salud y ambientales) y se pueden aplicar en diferentes niveles [tales como estratégicos, para toda la organización, para proyectos, productos y *procesos* (3.12)].

Nota 3 a la entrada: Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo del SGOE, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, finalidad o meta).

Nota 4 a la entrada: En el contexto del SGOE, la organización establece los objetivos del SGOE, de forma coherente con la *política* (3.7) del SGOE, para alcanzar resultados específicos.

**3.9 riesgo:**

Efecto de la incertidumbre.

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado – positiva o negativa.

Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o *conocimiento* (3.42) de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a "eventos" potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y "consecuencias" (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o una combinación de éstos.

Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la "probabilidad" (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

**3.10 competencia:**

Capacidad para aplicar *conocimiento* (3.42) y *habilidades* (3.41) con el fin de lograr los resultados previstos.

Nota 1 a la entrada: La aptitud de aplicar conocimientos y habilidades significa que el *estudiante* (3.25) demuestra actitudes y comportamientos apropiados en diferentes contextos o situaciones con responsabilidad y autonomía.

**3.11 información documentada:**

Información que una *organización* (3.1) tienen que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a:

- el *sistema de gestión* (3.4), incluidos los *procesos* (3.12) relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

**3.12 proceso:**

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.

**3.13 desempeño:**

Resultado medible.

Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, *procesos* (3.12), productos (incluidos servicios), sistemas u *organizaciones* (3.1).

**3.14 contratar externamente:**

Establecer un acuerdo mediante el cual una *organización* (3.1) externa realiza parte de una función o *proceso* (3.12) de una organización.

Nota 1 a la entrada: Una organización externa está fuera del alcance del *sistema de gestión* (3.4), aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

### **3.15 seguimiento:**

Determinación del estado de un sistema, un *proceso* (3.12) o una actividad.

Nota 1 a la entrada: Para determinar el estado, puede ser necesario verificar, supervisar u observar en forma crítica.

### **3.16 medición:**

*Proceso* (3.12) para determinar un valor.

### **3.17 auditoría:**

*Proceso* (3.12) sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda o de tercera parte), y puede ser combinada (combinando dos o más disciplinas).

Nota 2 a la entrada: La auditoría interna la realiza la propia *organización* (3.1), o una parte externa en su nombre.

Nota 3 a la entrada: "Evidencia de la auditoría" y "criterios de auditoría" se definen en la Norma ISO 19011.

### **3.18 conformidad:**

Cumplimiento de un *requisito* (3.3).

### **3.19 no conformidad:**

Incumplimiento de un *requisito* (3.3).

### **3.20 acción correctiva:**

Acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.19) y prevenir que vuelva a ocurrir

### **3.21 mejora continua:**

Actividad recurrente para mejorar el *desempeño* (3.13)

### **3.22 organización educativa:**

*Organización* (3.1) cuyo negocio principal es la provisión de *productos educativos* (3.24) y *servicios educativos* (3.23).

Nota 1 a la entrada: Esto puede incluir una organización educativa dentro de una organización más grande cuyo negocio principal no es la educación, tal como un departamento de formación.

### **3.23 servicio educativo:**

*Proceso* (3.12) que apoya la adquisición y el desarrollo de la *competencia* (3.10) de los *estudiantes* (3.25) a través de la *enseñanza* (3.39), aprendizaje o investigación.

### **3.24 producto educativo; recurso de aprendizaje:**

Bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un *servicio educativo* (3.23).

Nota 1 a la entrada: Los productos educativos pueden ser físicos o digitales y pueden incluir libros de texto, cuadernos y hojas de trabajo, materiales manipulables (por ejemplo, bloques, cuentas), tarjetas, talleres para *educadores* (3.27), literatura de no ficción, libros, póster, juegos educativos, aplicaciones, sitios web, software, *cursos* (3.33) en línea, libros de actividades, novelas gráficas, libros de referencia, DVD, CD, revistas y periódicos, guías de estudio, guías para educadores, laboratorios, modelos, películas, programas de televisión, transmisiones por Internet, podcasts, mapas y atlas, normas, especificaciones técnicas y casos de estudio.

Nota 2 a la entrada: Los productos educativos pueden ser producidos por cualquier parte, incluidos los *estudiantes* (3.25).

**3.25 estudiante:**

*Beneficiario* (3.26) que adquiere y desarrolla *competencia* (3.10) utilizando un *servicio educativo* (3.23).

**3.26 beneficiario:**

*Persona* (3.35) o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una *organización educativa* (3.22) y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su *misión* (3.31).

Nota 1 a la entrada: El anexo D incluye una lista de beneficiarios.

**3.27 educador:**

*Persona* (3.35) que desempeña actividades de *enseñanza* (3.39).

Nota 1 a la entrada: En diferentes contextos, un educador a veces se conoce como un maestro, un entrenador, un preparador, un facilitador, un tutor, un consultor, un instructor, un relator o un mentor.

**3.28 currículo:**

*Información documentada* (3.11) sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los *estudiantes* (3.25) en una forma sistemática e intencional.

Nota 1 a la entrada: Un currículo puede incluir, pero no está limitado a, los fines u *objetivos* (3.8) del aprendizaje, contenido, resultados del aprendizaje, métodos de *enseñanza* (3.39) y de aprendizaje, indicadores de *desempeño* (3.13), métodos de evaluación o plan de investigación relacionados con el aprendizaje. También se lo puede denominar como un perfil de *competencia* (3.10), competencia referencial, *programa* (3.34) de estudio o plan de enseñanza.

**3.29 responsabilidad social:**

Responsabilidad de una *organización* (3.1) ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus *partes interesadas* (3.2);
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

Nota 1 a la entrada: Las actividades incluyen productos, servicios y *procesos* (3.12).

Nota 2 a la entrada: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

[FUENTE: ISO 26000:2010, 2.18]

**3.30 visión:**

Aspiraciones de una *organización* (3.1) en relación con su condición futura deseada y debidamente alineada con su *misión* (3.31).

**3.31 misión:**

Razón de ser, mandato y alcance de una *organización* (3.1), traducida al contexto en el que opera.

### **3.32 estrategia:**

Plan para cumplir la *misión* (3.31) de la *organización* (3.1) y para lograr la *visión* (3.30) de la organización.

### **3.33 curso:**

Conjunto diferenciado de actividades de *enseñanza* (3.39) y aprendizaje, diseñadas para cumplir los *objetivos* (3.8) o los resultados del aprendizaje definidos.

Nota 1 a la entrada: A veces se hace referencia a un curso como una unidad de crédito o un tema.

### **3.34 programa:**

Conjunto consistente de *cursos* (3.33) diseñados para cumplir los *objetivos* (3.8) o los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocimiento.

Nota 1 a la entrada: El reconocimiento puede tomar la forma de un título, un certificado de finalización, participación o logro, una insignia, diploma y otras formas.

### **3.35 persona; individuo:**

Ser humano, es decir, una persona física, que actúa como una entidad indivisible diferenciada o se considera como tal.

[FUENTE: ISO/IEC 15944-1:2011, 3.28, modificada – El término preferido "persona" se ha agregado anteriormente al término admitido "individuo", y las palabras "persona que es un" han sido eliminadas antes de "ser humano" al comienzo de la definición.]

### **3.36 personal:**

*Personas* (3.35) que trabajan para y dentro de una *organización* (3.1).

### **3.37 usabilidad:**

Medida en que un producto, servicio, ambiente o facilidad puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con *eficacia* (3.6), eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.

[FUENTE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modificada – Las palabras "servicio, ambiente o facilidad" han sido añadidas después de "producto".]

### **3.38 accesibilidad:**

*Usabilidad* (3.37) de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades.

[FUENTE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modificada – El ejemplo ha sido eliminado.]

### **3.39 enseñar:**

Trabajar con los *estudiantes* (3.25) para ayudarlos y apoyarlos con el aprendizaje.

Nota 1 a la entrada: Trabajar con los estudiantes implica diseñar, liderar y vigilar las actividades de aprendizaje.

Nota 2 a la entrada: La enseñanza puede combinar diferentes roles: entrega de contenido, asesoramiento, tutoría, dinamizador de equipos y, en cierta medida, consejero y proveedor de orientación académica.

**3.40 formación continua:**

Provisión o uso de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida de las personas con el fin de fomentar su desarrollo continuo.

**3.41 habilidad:**

Conjunto de conocimientos que permiten a una *persona* (3.35) dominar una actividad y tener éxito en la realización de una tarea.

Nota 1 a la entrada: La habilidad puede ser cognitiva, emocional, social o psicomotora.

**3.42 conocimiento:**

Hechos, información, principios o comprensión adquirida a través de la experiencia, investigación o educación.

[FUENTE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modificada – La palabra "verdades" se ha eliminado después de "información" y la palabra "investigación" se ha agregado después de "experiencia".]

**3.43 verificación:**

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modificada – Las notas a la entrada se han eliminado.]

**3.44 validación:**

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modificada – Las notas a la entrada se han eliminado.]

## 4 Contexto de la organización

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los factores tecnológicos, competitivos, de mercado, culturales, sociales, políticos, económicos y ambientales, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas con los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

NOTA 4 La dirección estratégica se puede expresar a través de información documentada, como la declaración de la misión o la visión de la organización.

## **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regular y sosteniblemente productos y servicios educativos, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son relevantes para el SGOE;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.

Estas partes interesadas deben incluir:

- estudiantes;
- otros beneficiarios;
- personal de la organización.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

NOTA El anexo C proporciona una clasificación de las partes interesadas en las organizaciones educativas.

## **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas**

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE.

El alcance del SGOE debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de este documento que la organización determine que no es aplicable a su SGOE.

La conformidad con este documento solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.

Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por una organización educativa deben incluirse en el alcance de su SGOE.

## **4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)**

**4.4.1** La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.

La organización debe determinar los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y garantizar su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logran resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el SGOE.

**4.4.2** En la medida que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

## **5 Liderazgo**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE:

- a) asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de organización educativa y los objetivos de la organización educativa y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización;

- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme con los requisitos del SGOE;
- g) asegurándose de que el SGOE logre los resultados previstos;
- h) comprendiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE;
- i) promoviendo la mejora continua;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad;
- k) apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación;
- l) establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la organización;
- m) garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen;
- n) considerar los principios de responsabilidad social.

NOTA En este documento se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

### **5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios**

La alta dirección debe ser directamente responsable de asegurar que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.

### **5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación**

Un estudiante con necesidades especiales es alguien que podría tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual (por ejemplo excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otras necesidades del estudiante para la educación especial; los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad). Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.

La alta dirección debe asegurar que:

- los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.

## **5.2 Política**

### **5.2.1 Desarrollo de la política**

La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la organización educativa que:

- a) apoye la misión y visión de la organización educativa;
- b) sea apropiada para el propósito y el contexto de la organización;
- c) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la organización educativa;
- d) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- e) incluya un compromiso de mejora continua del SGOE;
- f) tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;
- g) incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización;
- h) describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- i) considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

### **5.2.2 Comunicación de la política**

La política de la organización educativa debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

NOTA Las directrices para la comunicación con las partes interesadas se proporcionan en el anexo D.

## **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y la autoridad para:

- a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;
- b) asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada;

- c) asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;
- d) informar a la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- e) garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;
- f) asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGOE;
- g) gestionar las comunicaciones de la organización (véase 7.4);
- h) asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;
- i) controlar la información documentada (véase 7.5);
- j) gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.

## **6 Planificación**

### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

**6.1.1** Al planificar el SGOE, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en los apartados 4.2 y 4.4 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el SGOE pueda lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados;
- d) lograr la mejora continua.

**6.1.2** La organización debe planificar:

- a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - integrar e implementar las acciones en sus procesos SGOE (véase el Capítulo 8);
  - evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar el riesgo, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o retener el riesgo mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos educativos o servicios educativos, apertura a nuevos mercados, dirigiéndose a nuevos estudiantes y otros beneficiarios, construyendo asociaciones, utilizando nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o de sus estudiantes o de otros beneficiarios.

## **6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos**

**6.2.1** La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.

Los objetivos de la organización educativa deben:

- a) ser coherentes con la política de la organización educativa;
- b) ser medibles (si es posible);
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener y conservar información documentada sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos.

**6.2.2** Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir en su plan estratégico:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuando se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

## **6.3 Planificación de los cambios**

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus posibles consecuencias;
- b) la integridad del SGOE;
- c) la disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades;
- e) la disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.

## **7 Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

**7.1.1.1** La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible:

- a) el compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje;
- b) la participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje;
- c) la satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.

**7.1.1.2** La organización debe determinar y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por:

- a) la organización;
- b) los proveedores externos.

La organización debe tener en cuenta las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se debe asegurar de que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad.

#### **7.1.2 Personas**

**7.1.2.1** Los recursos humanos deben incluir, según corresponda:

- a) personal empleado por la organización;
- b) voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la organización;
- c) personal de proveedores externos que trabajan con la organización o contribuyen a ella.

**7.1.2.2** La organización debe:

- a) determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos;
- b) determinar, implementar y publicar los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes;
- c) mantener información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.

**7.1.3 Infraestructura**

**7.1.3.1** La infraestructura debe incluir, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante:

- a) edificios y terrenos;
- b) equipos incluyendo hardware y software;
- c) servicios.

**7.1.3.2** La organización debe:

- a) determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras:
  - 1) que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes;
  - 2) que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes;
- b) asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.

**7.1.3.3** Según corresponda, debe haber instalaciones para:

- a) enseñanza;
- b) autoaprendizaje;
- c) implementar conocimiento;
- d) descanso y recreación;
- e) alimentación.

NOTA 1 Las instalaciones pueden incluir espacios digitales.

NOTA 2 Las instalaciones pueden ser interiores o exteriores.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:

- a) factores psicosociales;
- b) factores físicos.

NOTA 1 Dentro de un entorno, los factores psicosociales pueden incluir demandas de trabajo, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, compromiso con el lugar de trabajo, previsibilidad, recompensas, claridad de rol, calidad del liderazgo, apoyo social de los supervisores, satisfacción con el trabajo, conciliación familiar y laboral, valores en el lugar de trabajo, estrés, agotamiento, comportamiento ofensivo (por ejemplo, acoso).

NOTA 2 Dentro de un entorno, los factores físicos pueden incluir la temperatura, el calor, la humedad y la luz, la ventilación, higiene y ruido, así como la ergonomía de los equipos y muebles.

#### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

##### **7.1.5.1 Generalidades**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

NOTA Los métodos educativos de prestación pueden incluir comunicación oral en un espacio físico, comunicación en línea, distribución física o digital del material, comunicación utilizando medios de difusión o una combinación de éstos.

##### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerado por la organización parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) identificarse para determinar su estado;
- c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

## **7.1.6 Conocimientos de la organización**

### **7.1.6.1 Generalidades**

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

La organización debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- fuentes externas (por ejemplo, normas, academia, conferencias, recopilación de conocimientos de los estudiantes, otros beneficiarios o proveedores).

### **7.1.6.2 Recursos de aprendizaje**

La organización debe proporcionar recursos de aprendizaje, según corresponda, y debe ponerlos a disposición donde y cuando sea necesario.

Los recursos de aprendizaje deben:

- a) reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;
- b) ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados;
- c) ser catalogados y referenciados.

La organización debe respetar los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos.

NOTA Cuando corresponda, se puede usar una norma de metadatos como referencia (por ejemplo, ISO 15836 o ISO/IEC 19788).

## **7.2 Competencia**

### **7.2.1 Generalidades**

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) establecer e implementar métodos para evaluar el desempeño del personal;
- d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- e) tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal;
- f) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

### **7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación**

La organización debe proporcionar recursos para apoyar a los educadores:

- a) asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir:
  - 1) satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos;
  - 2) instrucción y evaluación diferenciadas;
  - 3) apoyo educativo;
- b) proporcionando acceso a una red de especialistas.

NOTA 1 La formación especializada puede incluir formación en instrucción diferenciada para satisfacer las necesidades de los estudiantes con diferentes requisitos.

NOTA 2 Los especialistas pueden incluir psicólogos, especialistas en aprendizaje y desarrollo y logopedas.

## **7.3 Toma de conciencia**

La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política y estrategia de la organización educativa, y los objetivos relevantes de SGOE;
- b) su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la organización educativa;
- c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOE.

## **7.4 Comunicación**

### **7.4.1 Generalidades**

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) por qué comunicar;
- c) cuándo comunicar;
- d) a quién comunicar;
- e) cómo comunicar;
- f) quién comunica.

### **7.4.2 Propósitos de la comunicación**

La comunicación interna y externa debe tener el propósito de:

- a) buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes;
- b) transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la organización;
- c) colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la organización.

NOTA La información transmitida puede incluir información sobre el método educativo de prestación, resultados de aprendizaje previsto, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, así como resultados científicos, métodos, enfoques y los productos y servicios de aprendizaje subyacentes.

### **7.4.3 Acuerdos de comunicación**

**7.4.3.1** La organización debe determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:

- a) la política y plan estratégico de la organización;
- b) el diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos;
- c) las consultas, solicitudes, admisiones o registros;
- d) los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;
- e) la retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.

La organización debe informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.

**7.4.3.2** A intervalos planificados, la organización debe:

- a) hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación;
- b) analizar y mejorar el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.

La organización debe conservar información documentada del proceso de comunicación.

NOTA 1 La organización puede documentar planes de comunicación y arreglos dentro de los procesos que forman parte de esta.

NOTA 2 La organización puede implementar métodos para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones, donde sea apropiado.

NOTA 3 Los puntos de contacto externos pueden ser personas u organizaciones tales como mediadores, litigantes, organismos gubernamentales, defensores del pueblo, protectores, representantes de estudiantes u otros terceros.

## **7.5 Información documentada**

### **7.5.1 Generalidades**

El SGOE de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por este documento;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGOE.

NOTA 1 La extensión de la información documentada para un SGOE puede variar de una organización a otra debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios,
- la complejidad de los procesos y sus interacciones;
- la competencia de las personas.

NOTA 2 La información documentada puede estar en cualquier forma o tipo de medio.

NOTA 3 La información documentada puede incluir:

- calendario académico, acceso a registros;
- plan de estudios básico, catálogo de cursos;
- calificaciones, calificación y evaluación;
- código de conducta y código ético.

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales;
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntarias).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) protección y seguridad, incluida la redundancia;
- c) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- d) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- e) conservación y disposición;
- f) aseguramiento de la confidencialidad;
- g) prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y el funcionamiento eficaz del SGOE se debe identificar, según corresponda, y controlar.

Los controles establecidos se deben mantener como información documentada.

NOTA 1 El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

NOTA 2 La preservación de la legibilidad incluye asegurar la integridad durante la transferencia de datos entre los medios o formatos.

## **8 Operación**

### **8.1 Planificación y control operacional**

#### **8.1.1 Generalidades**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos;
- b) el establecimiento de criterios para los procesos;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
  - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.

NOTA "Custodia" implica tanto el mantenimiento como la conservación de la información documentada para períodos de tiempo especificados.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda.

La organización debe asegurarse de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4).

#### **8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos**

La organización debe planificar el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:

- a) resultados de aprendizaje;
- b) asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;
- c) definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- d) realizar una evaluación de aprendizaje;
- e) definir y conducir métodos de mejora;
- f) proporcionar servicios de soporte.

Si una organización proporciona educación para la primera infancia, se deben aplicar los requisitos adicionales que se especifican en el anexo A.

### **8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación**

La organización debería:

- a) mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:
  - 1) instrucción adaptativa;
  - 2) contenido acelerado o enriquecido;
  - 3) permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas;
  - 4) medidas individualmente adaptadas;
  - 5) ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad;
  - 6) reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;
- b) facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;
- c) proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;
- d) garantizar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos**

### **8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos**

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:

- a) aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico;
- b) los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;
- c) los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;
- d) los resultantes del mercado laboral;
- e) los resultantes de la investigación;
- f) requisitos de salud y seguridad aplicables.

La organización debe cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece.

NOTA 1 El análisis de necesidades implica una evaluación integral de las habilidades de aprendizaje de los estudiantes, y puede incluir conocimientos y habilidades previos, estrategias de aprendizaje preferidas, necesidades sociales y emocionales, necesidades nutricionales especiales y ritmos biológicos de aprendizaje.

NOTA 2 En un contexto educativo, los requisitos para los productos y servicios educativos pueden determinarse en varias partes distribuidas en diferentes etapas del flujo del proceso operativo. Por ejemplo, requisitos tales como los resultados de aprendizaje definidos por la ley se identifican antes de que se preste el servicio educativo, mientras que los requisitos con respecto a las necesidades específicas de un estudiante dado solo pueden determinarse después de que ha comenzado la provisión del servicio y se conoce la cohorte de estudiantes.

NOTA 3 El análisis de las necesidades para los estudiantes con necesidades especiales puede incluir el análisis de trastornos de la lectura, trastorno de expresión escrita, discapacidad matemática, discapacidad motora, deterioro auditivo y discapacidad visual. Para los estudiantes más dotados, el análisis de las necesidades puede incluir el análisis de los niveles de superdotación, hiperlexia y evaluación preliminar para áreas de superdotación (por ejemplo, capacidad intelectual general, aptitud académica específica, capacidad de liderazgo, creatividad y pensamiento productivo, capacidad psicomotora, artes visuales y escénicas).

### **8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos**

Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización debe notificar a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, debe comprobar su entendimiento de:

- a) los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;
- b) los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;
- c) los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;
- d) los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE;
- e) quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;
- f) cualquier costo involucrado, como honorarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;
- g) cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.

### **8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos**

La organización debe asegurarse de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.

## **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos**

### **8.3.1 Generalidades**

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos.

### **8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo**

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- a) los requisitos definidos en el apartado 8.2;
- b) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- c) las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- d) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- e) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- f) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;
- g) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) la necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- i) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;
- j) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;
- k) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;
- l) el enfoque basado en evidencia;
- m) la medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;
- n) la necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.

### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) normas o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar;
- d) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades.

Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.

### **8.3.4 Controles de diseño y desarrollo**

#### **8.3.4.1 Generalidades**

**8.3.4.1.1** La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación y validación para asegurarse de que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- d) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación.

**8.3.4.1.2** La organización debe retener información documentada, según corresponda, sobre:

- a) los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación;
- b) cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.

NOTA Las revisiones de diseño y desarrollo, la verificación y la validación tienen distintos propósitos. Ellos pueden llevarse a cabo por separado o en cualquier combinación, según corresponda para los procesos, productos y servicios de la organización.

#### **8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos**

Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar que:

- a) el propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores;
- b) se especifican los requisitos previos (si los hay);
- c) se definen las características de los estudiantes;
- d) se conocen los requisitos de más estudios o trabajos;
- e) el servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes;
- f) se definen las características del perfil de posgrado.

NOTA En un contexto educativo, el proceso de diseño y desarrollo puede ser iterativo. Por ejemplo, una base del plan de estudios se puede diseñar antes de que se preste el servicio educativo, pero los métodos educativos pueden necesitar adaptarse a las necesidades específicas de cada cohorte dada de estudiantes durante la provisión de cada servicio educativo.

### **8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios**

Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar:

- a) los resultados de aprendizaje:
  - 1) son consistentes con el alcance del curso o programa;
  - 2) se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios;
  - 3) incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias;
  - 4) son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;
- b) las actividades de aprendizaje:
  - 1) son adecuados para el método educativo de prestación;
  - 2) son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje;
  - 3) son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;
- c) se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje;
- d) que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:
  - 1) para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje;
  - 2) para la evaluación formativa y la retroalimentación.

### **8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo**

Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar que:

- a) se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa;
- b) las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;
- c) el sistema de clasificación está definido y validado.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

La organización debe asegurarse de que los productos de diseño y desarrollo:

- a) cumplen con los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta;
- e) se conservan como información documentada.

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados.

La organización debe conservar información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios.

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios;
  - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;

- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## **8.5 Producción y provisión del servicio educativo**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo**

#### **8.5.1.1 Generalidades**

La organización debe implementar la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar;
  - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7. 2);
- f) la validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### **8.5.1.2 Admisión de estudiantes**

##### **8.5.1.2.1 Información de preadmisión**

La organización educativa se debe asegurar de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:

- a) información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la organización y requisitos profesionales, así como el compromiso de la organización con la responsabilidad social;

- b) información adecuada y clara sobre:
  - 1) los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo;
  - 2) la participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo;
  - 3) los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.

#### **8.5.1.2.2 Condiciones de admisión**

La organización debe establecer un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe:

- a) establecer criterios de admisión que se ajusten a:
  - 1) requisitos de la organización;
  - 2) requisitos del campo profesional;
  - 3) requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico;
- b) garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes;
- c) mantenerse como información documentada;
- d) estar a disposición del público;
- e) asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión;
- f) conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.

#### **8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos**

La organización debe establecer procesos para:

- a) enseñanza;
- b) facilitación del aprendizaje;
- c) apoyo administrativo de aprendizaje.

#### **8.5.1.4 Evaluación sumativa**

La organización debe:

- a) asegurar que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;
- b) garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada;

- c) conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;
- d) hacer que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.

#### **8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado**

Las organizaciones se deben asegurar de que, después de las evaluaciones sumativas:

- a) los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;
- b) los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;
- c) los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación;
- d) la evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada;
- e) los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada;
- f) la información documentada se conserva para un período de conservación específico;
- g) el período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.

#### **8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación**

**8.5.1.6.1** Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de una organización puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos. La organización debe aplicar un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.

**8.5.1.6.2** Con respecto al método educativo de prestación, la organización debería:

- a) emplear estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;
- b) utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;
- c) equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales);
- d) aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:
  - 1) modificación del currículo;
  - 2) fomentar la autonomía e independencia;
  - 3) tutor y tutorías.

**8.5.1.6.3** Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la organización debería:

- a) proporcionar múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción;
- b) garantizar que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;
- c) aplicar de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.

**8.5.1.6.4** Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa.

## **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a:

- a) el progreso del estudiante a través de la organización;
- b) las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;
- c) resultado del trabajo del personal en términos de:
  - 1) lo que se hizo;
  - 2) cuándo se hizo;
  - 3) por quién se hizo.

## **8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas**

La organización educativa debe cuidar la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma. La organización educativa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.

Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2) y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de una parte interesada puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones del beneficiario, propiedad intelectual e información personal, certificados, diplomas y otros documentos relevantes.

#### **8.5.4 Preservación**

La organización debe preservar las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.

#### **8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes**

La organización debe establecer un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada. El método debe establecer:

- a) qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;
- b) quién tiene acceso a los datos;
- c) bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;
- d) cuánto tiempo se almacenan los datos.

La organización solo debe recopilar y compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.

La organización debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

La organización debe tomar todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica deben ser validadas.

La organización debe dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.

#### **8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos**

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

### **8.6 Liberación de los productos y servicios educativos**

La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios.

La organización debe conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

NOTA En un contexto educativo, la publicación de productos y servicios puede ocurrir durante diferentes fases. Por ejemplo, un libro para apoyar el servicio educativo puede ser lanzado antes de la provisión del servicio; una clase, una evaluación o una calificación puede ser proporcionada durante la prestación del servicio; la reemisión de un diploma puede ocurrir mucho después de que el servicio fuera prestado.

## **8.7 Control de las salidas educativas no conformes**

**8.7.1** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios.

**8.7.2** La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c) información a los estudiantes u otros beneficiarios;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

**8.7.3** La organización debe conservar información documentada que:

- a) describa la entrega de los programas;
- b) describa cualquier salida no conforme;
- c) describa las acciones tomadas;
- d) describa todas las concesiones obtenidas;
- e) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La organización debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos;

- c) los criterios de aceptación que se utilizarán;
- d) cuándo se deben realizar el seguimiento y la medición;
- e) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.

La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.

Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.

## **9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios**

### **9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción**

La organización debe realizar el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA 1 Los ejemplos de seguimiento de las percepciones de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal pueden incluir las encuestas a los beneficiarios, la retroalimentación de los beneficiarios sobre los productos o servicios provistos, reuniones con los beneficiarios, el análisis de las cuotas y reacciones del mercado.

NOTA 2 Al evaluar la satisfacción, es importante considerar tanto la retroalimentación negativa (por ejemplo, quejas, apelaciones) como la positiva (por ejemplo, felicitaciones).

### **9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones**

La organización educativa debe establecer y mantener como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas (véase 10.2).

El método debe incluir especificaciones para:

- a) comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;
- b) recibir las quejas y apelaciones;
- c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones;
- d) reconocer las quejas y apelaciones;
- e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;
- f) investigar las quejas y apelaciones;
- g) responder a las quejas y apelaciones;
- h) comunicar la decisión;
- i) cerrar las quejas y apelaciones.

El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.

NOTA La Norma ISO 10002 proporciona pautas para el manejo de quejas en las organizaciones.

### **9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición**

La organización debe asegurarse de que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:

- a) retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;
- b) retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;
- c) retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.

La organización debe realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.

NOTA El seguimiento y la medición puede incluir:

- el contenido del programa en la disciplina dada, asegurando que el programa esté actualizado;
- la carga de trabajo, el progreso del estudiante y las tasas de graduación;
- la eficacia de la evaluación;
- la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios en relación con el programa;
- el ambiente de aprendizaje y servicios de apoyo y su idoneidad para el propósito.

### **9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación**

**9.1.4.1** La organización debe determinar:

- a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;
- b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño.

NOTA El anexo E proporciona una lista de métodos y medidas que pueden utilizarse para medir el desempeño. Los objetivos del desempeño se pueden expresar como indicadores clave del desempeño.

**9.1.4.2** La organización debe asegurarse de que:

- a) se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;
- b) las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;
- c) los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos;

- d) el contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.

### **9.1.5 Análisis y evaluación**

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del beneficiario;
- c) el grado de satisfacción del personal;
- d) el desempeño y la eficacia del SGOE;
- e) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- g) el desempeño de los proveedores externos;
- h) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.

NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas cualitativas, cuantitativas y/o métodos mixtos.

## **9.2 Auditoría interna**

**9.2.1** La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE:

- a) es conforme con:
  - 1) los requisitos propios de la organización para su SGOE;
  - 2) los requisitos de este documento;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

**9.2.2** La organización debe:

- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos de SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) identificar oportunidades de mejora;
- f) realizar las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- g) conservar información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.

Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.

### **9.3 Revisión de la dirección**

#### **9.3.1 Generalidades**

La alta dirección debe revisar el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

#### **9.3.2 Entradas de revisión por la dirección**

La revisión de la dirección debe incluir consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
  - 8) los resultados de evaluación formativa y sumativa;

- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora continua;
- g) la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el SGOE;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## **10 Mejora**

### **10.1 No conformidad y acciones correctivas**

**10.1.1** Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión ante la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**10.1.2** La organización educativa debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

## **10.2 Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

## **10.3 Oportunidades de mejora**

La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.

Esto debe incluir:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.

NOTA Las mejoras pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio repentino, innovación y reorganización.

## **Anexo A (Normativo)**

### **Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia**

#### **A.1 Generalidades**

En este documento, se entiende que la educación de la primera infancia (ECE) es educación que se produce en el nivel 0 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

ECE es un nivel educativo con su propia identidad. El objetivo principal en este nivel educativo es contribuir al desarrollo físico, emocional, social e intelectual de los niños.

#### **A.2 Principios**

La organización debería respetar los derechos de los niños de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

La organización debe fomentar el juego, la autonomía, el afecto, la cooperación, la creatividad, la alegría y la confianza en sí mismo entre los niños de la ECE.

#### **A.3 Instalaciones**

Las instalaciones establecidas por la organización deben incluir:

- a) recursos de aprendizaje para ECE;
- b) instalaciones para jugar;
- c) instalaciones para la guardería.

Cuando una organización educativa ofrece, además de ECE, educación en CINE 1 o superior, debería proporcionar un espacio separado, un educador dedicado y recursos de enseñanza y aprendizaje para ECE.

#### **A.4 Competencia**

La organización debe proporcionar educadores con formación especializada en ECE, según corresponda.

#### **A.5 Comunicación**

La organización debe establecer un método de comunicación con los padres, educadores y tutores donde se asegure el flujo de información y el control de la seguridad infantil.

## **A.6 Planes de aprendizaje individual**

La organización debe elaborar planes individuales de acuerdo con la evaluación de las necesidades y expectativas del niño y su familia, considerando el grupo de niños como un todo. Estos planes se deben elaborar a intervalos regulares y mantener como información documentada.

La organización debe designar a personas responsables para la elaboración, implementación, coordinación, evaluación y revisión de planes individuales.

Los planes individuales deben incluir:

- a) los objetivos generales, específicos e indicadores respectivos;
- b) la identificación de actividades, estrategias y recursos necesarios para que el estudiante logre los objetivos definidos;
- c) la identificación, alcance de participación y responsabilidad de todos los involucrados en la implementación de los planes individuales (por ejemplo, niño, familia, personal, socios);
- d) la fecha límite para la implementación de las actividades definidas;
- e) la identificación de los riesgos y acciones asociados para abordarlos;
- f) la identificación de los intervalos de evaluación/revisión de los planes individuales.

La organización debe involucrar al niño y a su familia en la elaboración del plan individual.

Los resultados de la evaluación y revisión de los planes individuales se deben conservar como información documentada.

## **A.7 Recepción y entrega del niño**

La organización debe establecer e implementar un proceso para la recepción y entrega del niño y conservar información documentada con respecto a estas actividades.

### **A.7.1 Recepción del niño**

La organización debe:

- a) designar a una persona responsable de la recepción del niño y un lugar para que esta actividad se lleve a cabo;
- b) promover el intercambio de información entre la persona designada y la familia del niño.

### **A.7.2 Entrega del niño**

La organización debe:

- a) designar a una persona responsable de la entrega del niño y un lugar para que esta actividad se lleve a cabo;

- b) promover el intercambio de información entre la persona designada y la familia del niño;
- c) asegurarse de que el niño solo se entregue a personas autorizadas;
- d) definir las reglas para situaciones excepcionales donde el niño necesita ser entregado a personas no identificadas como autorizadas para hacerlo en la ficha individual del niño;
- e) definir las condiciones de higiene en las que el niño debería ser entregado a las personas autorizadas.

## **A.8 Cuidado de la higiene**

La organización debe:

- a) definir el cuidado de la higiene adecuado a las necesidades individuales de cada niño;
- b) promover la autonomía progresiva del niño en relación con la higiene personal;
- c) asegurar que cada niño tenga recursos individuales para la higiene personal;
- d) conservar información documentada en relación con la higiene personal y las actividades de cuidado de cada niño.

## **A.9 Cuidado en caso de enfermedad o accidente**

La organización debe definir la manera de actuar en situaciones de enfermedad o accidente infantil y debe conservar información documentada en relación a estas situaciones.

La organización educativa debe definir las reglas para la administración de medicamentos al niño. Esta actividad debe estar respaldada por una orden firmada por los padres del niño u otras personas autorizadas, y con una prescripción médica cuando sea necesario.

Cualquier medicamento debe ser identificado, manejado y almacenado de manera segura.

La organización debe conservar información documentada sobre los medicamentos administrados, incluidos las dosis, presentación, vía de administración y tiempo de administración.

## **A.10 Materiales, equipos y espacios pedagógico-lúdicos**

Los materiales, equipos y espacios pedagógico-lúdicos deben ser adecuados para la edad y situación de los niños.

La organización debe definir la frecuencia, el método y las personas adecuadas para garantizar la higiene de cada uno de estos materiales, equipos y espacios.

La organización debe mantener información documentada sobre las actividades de higiene con respecto a materiales, equipos y espacios.

### **A.11 Gestión del comportamiento y prevención de la negligencia y del abuso infantil**

La organización educativa debe establecer y conservar información documentada sobre cómo administrar el comportamiento infantil para promover el bienestar general del niño, que incluye:

- a) acciones para prevenir la negligencia y el abuso infantil, ya sea por parte del personal o los compañeros;
- b) identificación de cuestiones relacionadas con la negligencia y el abuso infantil;
- c) acciones para tratar las cuestiones identificadas sobre la negligencia y el abuso infantil, ya sea dentro de la organización educativa o en el hogar, incluida una metodología para informar a las autoridades pertinentes.

NOTA 1 La negligencia y el abuso infantil pueden incluir violencia física o psicológica.

NOTA 2 El SGOE puede promover la conciencia sobre la prevención de la negligencia y del abuso infantil.

## **Anexo B (Informativo)**

### **Principios para un SGOE**

#### **B.1 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios**

##### **B.1.1 Declaración**

El enfoque principal del SGOE es cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y superar sus expectativas. Las organizaciones educativas deberían involucrar activamente a los estudiantes en su propio aprendizaje, teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad, la visión y misión de la organización educativa y los objetivos y resultados de los cursos.

##### **B.1.2 Justificación**

El éxito sostenido se logra cuando una organización educativa puede abordar los requisitos de cada estudiante, mientras que al mismo tiempo atrae y conserva la confianza de otros beneficiarios como empleadores, padres y el gobierno. Las organizaciones exitosas trabajan para asegurar que cada estudiante alcanza su máximo potencial.

Cada actividad realizada con una organización educativa brinda la oportunidad de crear más valor para los estudiantes y los otros beneficiarios.

Comprender las necesidades actuales y futuras de los estudiantes y otros beneficiarios contribuye a la sostenibilidad del éxito de la organización.

##### **B.1.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- incremento del valor para los estudiantes y otros beneficiarios;
- incremento de la capacidad para responder a las demandas de las partes interesadas;
- incremento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios;
- mejora de la reputación de la organización;
- mejora de la motivación y compromiso del estudiante;
- mejora de la adquisición y desarrollo de competencias;
- amplio acceso a la educación para los estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje, con diferentes necesidades y de diferentes orígenes;
- mejora del desarrollo personal, iniciativas y creatividad del estudiante.

### **B.1.4 Posibles acciones**

Las posibles acciones incluyen:

- comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los estudiantes y otros beneficiarios;
- vincular los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios;
- comunicar las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;
- planear, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar productos y servicios educativos para cumplir las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios;
- medir y controlar la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y tomar las medidas adecuadas;
- gestionar activamente las relaciones con los beneficiarios para lograr un éxito sostenido;
- desglosar los servicios educativos en ofertas modulares, con los estudiantes y poder elegir su propio camino;
- ofrecer cursos en diferentes modalidades, como a tiempo completo, a tiempo parcial y a través de *e-learning*;
- crear una política curricular organizacional que enfatice el aprendizaje activo;
- crear espacios colaborativos en las instalaciones;
- asegurar una formación del personal centrada en el aprendizaje;
- crear una estructura para experimentar e implementar nuevas técnicas curriculares.

## **B.2 Liderazgo visionario**

### **B.2.1 Declaración**

El liderazgo visionario es involucrar a todos los estudiantes y otros beneficiarios en la creación, redacción e implementación de la misión, visión y objetivos de la organización.

### **B.2.2 Justificación**

La creación de unidad y propósito y la dirección y el compromiso de las personas permiten que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos. La participación de los estudiantes y otros beneficiarios en el liderazgo aseguran un enfoque continuo en sus necesidades y evita una desconexión entre las personas comprometidas con la organización y aquellos a quienes sirven.

### **B.2.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- incremento de la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la organización educativa;
- mejor coordinación de los procesos de la organización;
- mejora de la comunicación entre los niveles y funciones de la organización;
- alineación entre los requisitos de las personas contratadas por la organización y aquellos que sirven a ella;
- desarrollo y mejorara de la capacidad de la organización y sus personas para alcanzar resultados esperados.

### **B.2.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- comunicar en toda la organización la misión, visión, estrategia, políticas y procesos de la organización;
- crear y mantener valores compartidos, equidad y modelos éticos para el comportamiento en todos los niveles de la organización;
- establecer una cultura de confianza e integridad;
- fomentar un compromiso de la organización con la calidad;
- asegurar que los líderes a todos los niveles sean ejemplos positivos para las personas de la organización;
- proporcionar a las personas los recursos requeridos, formación y la autoridad para actuar con responsabilidad;
- inspirar, alentar y reconocer la contribución de las personas;
- asegurar que los líderes tengan la competencia para gestionar el cambio.

## **B.3 Compromiso de las personas**

### **B.3.1 Declaración**

Es esencial para la organización que todas las personas involucradas sean competentes, empoderadas y comprometidas para proporcionar valor.

### **B.3.2 Justificación**

Para administrar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e involucrar a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilita el compromiso de las personas para lograr los objetivos de la organización.

### **B.3.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- mejora de la comprensión de los objetivos de la organización por parte de las personas y mayor motivación para lograrlos;
- incremento de la participación de las personas en las actividades de mejora;
- incremento del desarrollo personal, iniciativas y creatividad;
- incremento de la satisfacción de las personas.
- incremento de la confianza y colaboración en la organización;
- incremento de la atención a los valores compartidos y la cultura en toda la organización.

### **B.3.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución personal;
- promover la colaboración en toda la organización;
- facilitar la discusión abierta y el intercambio de conocimiento y experiencia;
- capacitar a las personas para determinar las limitaciones al rendimiento y tomar iniciativas sin represalias;
- reconocer y conocer las contribuciones de las personas;
- asignar recursos para que las personas aprendan, mejoren y se mantengan actualizadas;
- permitir la autoevaluación del rendimiento frente a objetivos personales;
- realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las medidas de comportamiento apropiadas.

## **B.4 Enfoque del proceso**

### **B.4.1 Declaración**

Resultados consistentes y predecibles se logran de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades son entendidas y gestionadas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, incluyendo entradas y salidas.

### **B.4.2 Justificación**

El SGOE consiste en la interrelación de procesos. Entendiéndose que los resultados producidos por este sistema permiten a una organización optimizar el sistema y su rendimiento.

### **B.4.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- incremento de la capacidad para concentrar el esfuerzo en procesos clave y oportunidades de mejora;
- resultados consistentes y predecibles a través de un sistema de procesos alineados;
- optimización del desempeño a través de una gestión eficaz de procesos, el uso eficiente de recursos y reducir las barreras multifuncionales;
- permitir que la organización brinde confianza a las partes interesadas en relación con su coherencia, eficacia y eficiencia;
- permitir que la organización demuestre su cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

### **B.4.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- definir los objetivos del sistema y los procesos necesarios para lograrlos;
- establecer la autoridad, la responsabilidad y la rendición de cuentas para los procesos de gestión;
- comprender las capacidades de la organización y determinar las limitaciones de recursos antes de la acción;
- determinar las interdependencias del proceso y analizar el efecto de las modificaciones en los procesos individuales en todo el sistema;
- gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la calidad de la organización de manera eficaz y eficiente;
- asegurar que se dispone de la información necesaria para operar y mejorar los procesos y para supervisar, analizar y evaluar el rendimiento del sistema en general;
- gestionar los riesgos que pueden afectar los resultados de los procesos y los resultados generales del SGOE.

## **B.5 Mejora**

### **B.5.1 Declaración**

Las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora.

### **B.5.2 Justificación**

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de rendimiento, para reaccionar ante los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades.

### **B.5.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- mejora en el desempeño del proceso, capacidad de organización y satisfacción del cliente;
- enfoque centrado en la investigación y determinación de la raíz del problema, seguido de prevención y acciones correctivas;
- incremento en la capacidad para anticipar y reaccionar a los riesgos y oportunidades internos y externos;
- incremento en la consideración de la mejora gradual y su avance;
- mejora en el uso del aprendizaje para la mejora;
- incremento en el manejo de la innovación.

### **B.5.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- promover el establecimiento de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización;
- educar y capacitar a personas de todos los niveles sobre cómo aplicar herramientas y metodologías básicas para lograr objetivos de mejora;
- asegurar que las personas sean competentes para promover y completar proyectos de mejora con éxito;
- desarrollar y desplegar procesos para implementar proyectos de mejora en toda la organización;
- tener trazabilidad, revisar y auditar la planificación, implementación, finalización y resultados de la mejora de proyectos;
- integrar las consideraciones de mejora de los procesos y en el desarrollo de productos y servicios nuevos o modificados;
- reconocer y conocer la mejora.

## **B.6 Decisiones basadas en evidencia**

### **B.6.1 Declaración**

Las decisiones y los planes de estudio basados en el análisis y evaluación de datos e información son más propensos a producir los resultados deseados.

### **B.6.2 Justificación**

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica algo de incertidumbre. Involucra múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante para comprender las relaciones de causa y efecto y las posibles consecuencias involuntarias. Hechos, evidencia y el análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones. En particular, las decisiones sobre qué hechos enseñar tienen consecuencias duraderas para los estudiantes y la sociedad.

### **B.6.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- mejora de los procesos de toma de decisiones;
- mejora de la evaluación del rendimiento y la capacidad del proceso para lograr los objetivos;
- mejora de la eficacia y eficiencia operacional;
- incremento de la capacidad para revisar, desafiar y cambiar opiniones y decisiones;
- incremento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones pasadas.

### **B.6.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- determinar, medir y hacer seguimiento a indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización;
- hacer que todos los datos necesarios estén disponibles para las personas relevantes;
- asegurar que los datos, la información y los recursos de aprendizaje sean lo suficientemente precisos, confiables y seguros;
- analizar y evaluar datos e información utilizando métodos adecuados;
- asegurar que las personas sean competentes para analizar y evaluar los datos según sea necesario;
- tomar decisiones y tomar acciones basadas en la evidencia, equilibradas con la experiencia y la intuición.

## **B.7 Gestión de relaciones**

### **B.7.1 Declaración**

Para un éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores.

### **B.7.2 Justificación**

Las partes interesadas relevantes influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable que se logre cuando la organización gestiona las relaciones con todas sus partes interesadas para optimizar el impacto en su rendimiento. La gestión de relaciones con sus proveedores y las redes de socios es de particular importancia.

### **B.7.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- incremento del desempeño de la organización y sus partes interesadas pertinentes a través de la respuesta a las oportunidades y limitaciones relacionadas con cada parte interesada y;
- comprensión común de los objetivos y valores entre las partes interesadas;
- incremento de la capacidad para crear valor para las partes interesadas mediante el intercambio de recursos y competencia y la gestión de los riesgos relacionados con la calidad;
- una cadena de suministro bien gestionada que proporciona una cantidad estable de productos y servicios.

### **B.7.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- determinar las partes interesadas pertinentes (véase el anexo C) y su relación con la organización;
- determinar y priorizar las relaciones de las partes interesadas que necesitan ser administradas;
- establecer relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con consideraciones a largo plazo;
- recopilar y compartir información, experiencia y recursos con las partes interesadas pertinentes;
- medir el rendimiento y proporcionar retroalimentación sobre el rendimiento a las partes interesadas, según corresponda, para mejorar las iniciativas de mejora;
- establecer actividades colaborativas de desarrollo y mejora con proveedores, socios y otras partes interesadas;
- alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores y socios.

## **B.8 Responsabilidad social**

### **B.8.1 Declaración**

Las organizaciones socialmente responsables son sostenibles y aseguran el éxito a largo plazo.

### **B.8.2 Justificación**

Basado en la definición de responsabilidad social en la Norma ISO 26000, una organización educativa es responsable por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a través de la transparencia y comportamiento ético que:

- contribuye al desarrollo sostenible, incluida la educación de calidad para todos, la salud y la seguridad, así como el bienestar de la sociedad;
- tiene en cuenta la expectativa de las partes interesadas;
- cumple con la ley aplicable y es coherente con las normas internacionales de comportamiento;
- está integrado en toda la organización y las prácticas en su relación.

Esto implica la inclusión voluntaria por parte de las empresas de preocupaciones sociales y ambientales en las actividades comerciales (económicas) y su relación con las partes interesadas.

### **B.8.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- mejora de la reputación en toda la sociedad;
- incremento de las relaciones con todas las partes interesadas;
- ahorro de costos debido a un uso más responsable y eficiente de los recursos;
- mejora de la gestión de riesgos debido a prácticas sostenibles;
- habilidad para atraer, retener y mantener personal satisfecho.

### **B.8.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- sensibilizar y desarrollar la competencia para la responsabilidad social;
- incluir en la estrategia de la organización una referencia a la forma en que se propone aplicar responsabilidad social;
- adoptar códigos de conducta o ética escritos que especifiquen el compromiso de la organización con la responsabilidad social al traducir los principios y valores en declaraciones sobre el comportamiento apropiado;

- asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejen y aborden los aspectos de la organización en responsabilidad social;
- identificar las formas en que los principios de responsabilidad social, las materias y cuestiones claves se aplican en las diversas partes de la organización;
- tener en cuenta la responsabilidad social al realizar operaciones en la organización;
- incorporar la responsabilidad social en las funciones y procesos de la organización, como las prácticas de compra e inversión, la gestión de recursos humanos.

## **B.9 Accesibilidad y equidad**

### **B.9.1 Declaración**

Las organizaciones exitosas son inclusivas, flexibles, transparentes y responsables, para abordar las necesidades individuales, especiales, intereses, habilidades y origen de los estudiantes.

### **B.9.2 Justificación**

Las organizaciones educativas deben garantizar que el grupo de personas más amplio posible tenga acceso a sus productos y servicios educativos, sujetos a sus limitaciones y recursos. También necesitan garantizar que todos los estudiantes puedan usar y beneficiarse de esos productos y servicios de manera equitativa.

### **B.9.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- grupo más amplio de estudiantes potenciales;
- incremento de la satisfacción de los estudiantes con necesidades especiales;
- incremento de la capacidad para cumplir los requisitos de otros beneficiarios;
- una población diversa de estudiantes que a través del intercambio de ideas mejore la innovación y aprendizaje.

### **B.9.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- introducción de una metodología de enseñanza y aprendizaje centrada en el estudiante y el aprendizaje;
- trabajo con organizaciones comunitarias para mejorar el atractivo de los productos y servicios educativos;

- recopilar datos sobre el acceso, la participación y la finalización de los estudiantes con diferentes antecedentes, y usar esto para potenciar la toma de decisiones;
- proporcionar apoyo cultural, lingüístico, psicológico, educativo y de otro tipo a los estudiantes según sea necesario para ayudar a su desempeño.

NOTA El acceso a productos y servicios educativos implica que se aplicarán las mismas condiciones a todas las personas que buscan acceso a esos productos y servicios, aunque no todas las personas que lo busquen lo obtendrán.

## **B.10 Conducta ética en educación**

### **B.10.1 Declaración**

La conducta ética se relaciona con la capacidad de la organización para crear un ambiente profesional ético donde todas las partes interesadas son tratadas de manera equitativa, se evitan conflictos de intereses y las actividades son llevadas a cabo en beneficio de la sociedad.

### **B.10.2 Justificación**

Para un éxito sostenido, las organizaciones deben proyectar una imagen de integridad (honestidad y equidad) al tratar con todas las partes interesadas. El personal de la organización debería mantenerse en los más altos estándares de profesionalismo en todos sus tratos.

### **B.10.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- reducción de pérdidas por actividades corruptas;
- incremento de la imagen de la organización;
- mejora de la motivación y la moral del personal;
- incremento de las relaciones con todas las partes interesadas;
- asegurar la integridad del proceso de investigación y los resultados.

### **B.10.4 Acciones posibles**

Las posibles acciones incluyen:

- instituir una política de conducta ética organizacional, a la cual todos los miembros de la organización se suscriban;
- alinear todas las políticas con los principios éticos;
- incluir la ética como un aporte de la revisión de la gestión;
- seguir las pautas éticas para la investigación e implementar las estructuras apropiadas para hacerlo;

- sesiones de sensibilización sobre los beneficios de la conducta ética;
- instituir un sistema de disciplina al romper las reglas de conducta ética;
- alentar al personal a reportar conducta no ética a los directores;
- instituir medidas para evitar el soborno y los conflictos de intereses.

NOTA La Norma ISO 37001 proporciona más información sobre antisoborno.

## **B.11 Seguridad y protección de los datos**

### **B.11.1 Declaración**

La organización crea un ambiente donde todas las partes interesadas pueden interactuar con la organización con plena confianza en que mantienen el control sobre el uso de sus propios datos, y que la organización educativa tratará sus datos con el cuidado y la confidencialidad adecuados.

### **B.11.2 Justificación**

Las organizaciones exitosas crearán confianza al garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de datos mediante la identificación de amenazas y vulnerabilidades de sus actividades, y establecer controles para prevenir y mitigar esas amenazas y vulnerabilidades.

### **B.11.3 Beneficios clave**

Algunos posibles beneficios clave son:

- proteger la información documentada de la eliminación o modificación o eliminación no autorizada;
- prevenir pérdidas debido a la necesidad de restablecer los datos eliminados;
- ganar confianza de los estudiantes y otras partes interesadas, debido a políticas claras de divulgación;
- incremento de la toma de decisiones basada en la evidencia, debido a la confianza en las fuentes de datos;
- facilidad de recuperación de información cuando sea necesario;
- incremento de la respuesta a situaciones de emergencia.

### **B.11.4 Posibles acciones**

Las posibles acciones incluyen:

- establecer, implementar y mantener una política de seguridad de datos que describa los roles, responsabilidades y autoridades con respecto a la seguridad de los datos;

- establecer, implementar y mantener reglas sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos;
- publicar políticas claras para las partes interesadas sobre cómo maneja la organización sus datos;
- establecer sistemas de respaldo de múltiples etapas, sistemas de disponibilidad continua y sistemas de recuperación de datos;
- identificar amenazas y vulnerabilidades con respecto a la seguridad de los datos y establecer controles para mitigarlos;
- educar a los estudiantes, el personal y otras partes interesadas sobre cómo garantizar la privacidad y la seguridad de los datos, así como también sobre cómo evitar posibles amenazas a la seguridad de los datos y cómo mitigarlos.

NOTA Las Normas ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001 proporcionan más orientación sobre la seguridad de los datos.

### Anexo C (Informativo)

#### Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas

La figura C.1 da una clasificación de las partes interesadas en las organizaciones educativas.

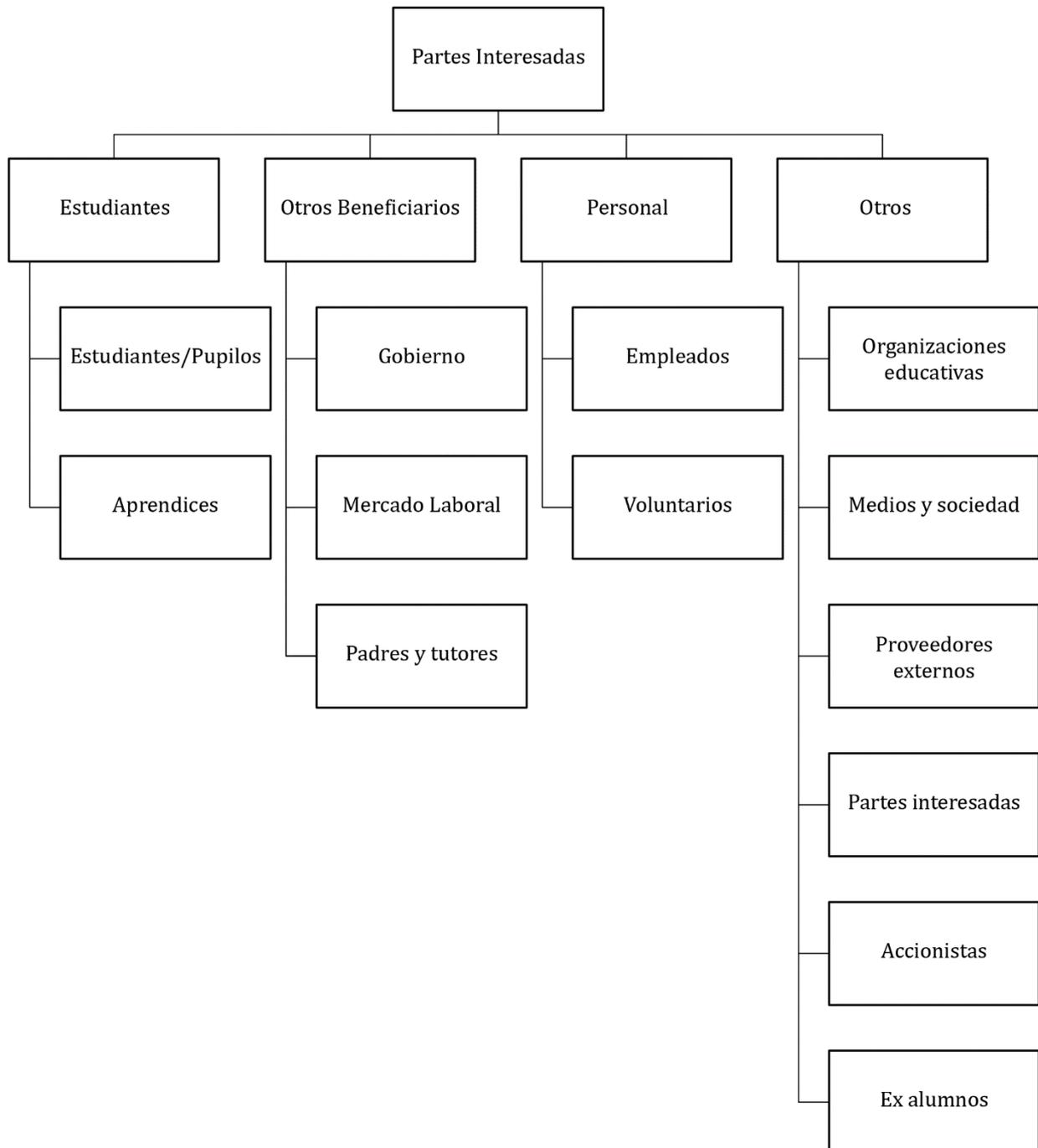


Figura C.1 - Tipología de partes interesadas

En los ejemplos en la figura C.1:

- los estudiantes/pupilos incluyen cualquier alumno que adquiera y desarrolle competencias en el entorno educativo de la organización;
- los aprendices incluyen a los estudiantes que reciben instrucción en el contexto del lugar de trabajo;
- el gobierno incluye a ministerios de educación, autoridades reguladoras públicas y autoridades regionales;
- el mercado laboral incluye a los empleadores, los representantes de los empleadores y los sindicatos;
- los padres y tutores incluyen a todas las personas que pueden tomar decisiones en nombre de los estudiantes;
- los empleados incluyen al personal permanente y temporal y personas contratadas externamente que tienen una posición dentro de la organización;
- los voluntarios incluyen personas que brindan un servicio a la organización educativa sin recompensa (por ejemplo, personas que sirven en comités, oradores visitantes);
- las organizaciones educativas incluyen tanto organizaciones colaboradoras como competidoras;
- los medios y la sociedad incluyen aquellos con un interés tangencial en la organización educativa;
- proveedores externos incluyen proveedores y otras organizaciones externas que proveen servicios subcontratados;
- los accionistas incluyen propietarios de acciones en organizaciones y propietarios únicos;
- los socios comerciales incluyen patrocinadores y empresas que ofrecen conjuntamente un curso;
- los ex alumnos incluyen estudiantes o pupilos antiguos de una organización educativa.

Los educadores pueden ser empleados, voluntarios o proveedores externos.

Las partes interesadas pueden tener más de un tipo de relación con una organización educativa.

**EJEMPLO** Un estudiante de doctorado dentro de una organización puede ser un beneficiario de esa organización como aprendiz, mientras que al mismo tiempo puede ser un empleado como docente asistente o investigador.

## 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.

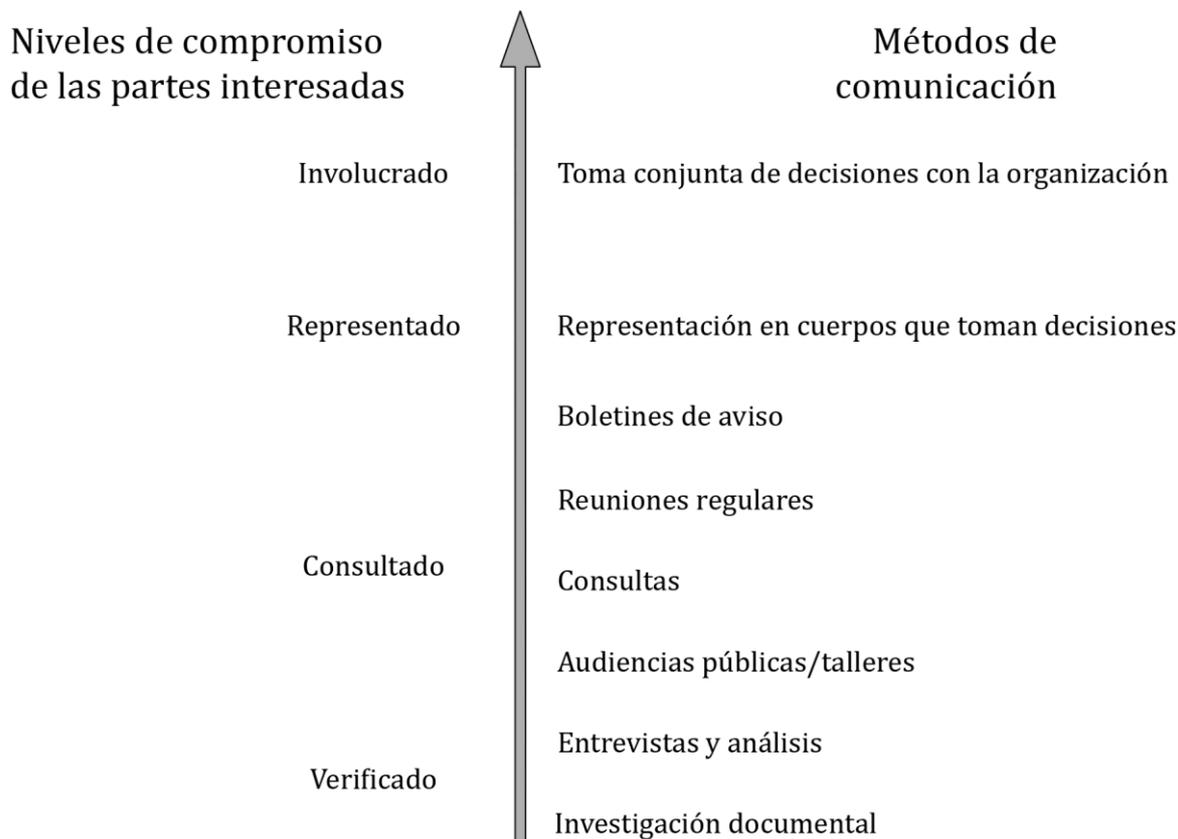
EJEMPLO 2 Se puede consultar a los empleadores sobre sus requisitos de habilidades antes de que la organización diseñe un curso.

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.

## **Anexo E (Informativo)**

### **Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas**

#### **E.1 Procesos**

Los procesos en organizaciones educativas pueden incluir aquellos para:

- proporcionar recursos adecuados;
- reclutar, seleccionar y registrar solicitantes;
- gestionar y mantener la infraestructura educativa necesaria (incluidas las aulas, laboratorios, espacios de estudio, bibliotecas);
- programar, diseñar, gestionar y evaluar los cursos;
- la evaluación del desempeño del personal;
- la evaluación del rendimiento de los estudiantes;
- las comunicaciones internas y externas;
- las acciones correctivas y preventivas;
- la contratación de personal;
- el desarrollo profesional continuo del personal;
- la revisión de la gestión;
- el cumplimiento con la seguridad y la salud;
- la publicación de materiales educativos (incluidos libros, artículos de revistas);
- la conformidad con los requisitos de acreditación;
- informar a las partes pertinentes de los cambios en la política, estrategia o formación;
- retener información documentada;
- emitir y asegurar el reconocimiento del aprendizaje logrado y accedido como información documentada;
- responder a comentarios, consultas y quejas de las partes interesadas;
- el funcionamiento de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante;

- las apelaciones de quejas y antidiscriminación;
- la recopilación y análisis de información sobre:
  - datos demográficos del estudiante;
  - participación en el curso, permanencia, finalización;
  - destino de los estudiantes después de los estudios;
  - satisfacción de los estudiantes;
  - rendimiento del estudiante;
  - publicación de información del curso.

## **E.2 Mediciones**

Las organizaciones educativas pueden implementar mediciones para:

- tasa de deserción escolar;
- tasa de alfabetización;
- satisfacción del estudiante;
- tasa de asistencia y/o participación de los estudiantes;
- satisfacción de otros beneficiarios;
- índice de graduación (como porcentaje de admisiones originales);
- tiempo de finalización del programa;
- tasa de colocación laboral a intervalos específicos después de las graduaciones;
- nivel general de calificación del personal;
- publicación e investigación del personal;
- número de horas de desarrollo profesional continuo;
- porcentaje de programas acreditados;
- cantidad de quejas;
- tasa de aprobados;
- proporción de personal administrativo a investigador y docente;
- inversión global interna (por fuente);
- grado de logro de los resultados de aprendizaje.

### **E.3 Herramientas**

Las herramientas para la evaluación en organizaciones educativas pueden incluir:

- análisis de costos;
- encuestas de satisfacción;
- esquemas de sugerencias;
- sistemas de quejas y apelaciones;
- evaluación de impacto;
- análisis de necesidad;
- análisis de datos estadísticos;
- grupos de enfoque;
- auto evaluación;
- evaluación por pares;
- juntas y comités para analizar el rendimiento;
- FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas);
- lluvia de ideas;
- metodologías de calidad (por ejemplo, TQM, Lean Six Sigma, Kaizen).

## Anexo F (Informativo)

### Ejemplo de mapeo a estándares regionales

Las tablas F.1 y F.2 ilustran cómo asignar este documento a otras normas regionales en el campo de la educación, tomando como ejemplo un mapeo del Marco de Referencia Europeo de Garantía de la Calidad en la Educación y Formación Profesionales (EQAVET).

**Tabla F.1 – Matriz de requisitos: EQAVET – ISO 21001**

EQAVET	ISO 21001
P1	4.1; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)
P2	4.2 b); 4.3; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2; 9.1. 4
P3	4.4.1 c); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1
P4	4.4.1 e); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 e)
P5	7.1.6; 7.4.2 a)
P6	5.2.2; 5.3; 6.2.1 f); 7.3; 7.4.2 b)
P7	4.2 b); 4.3; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2; 9.1.4
P8	4.2 b); 4.3; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2
P9	4.4.1 g); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
P10	7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 j); 9.1.4; 9.1.5
I1	4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b); 7.2
I3	7.1.1.1 b); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3
I6	7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 c); 9.1.4; 9.1.5
A1	6.1.1 c); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1
A2	9.1.3; 9.1.4; 9.1.5
A3	9.1.1; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 a)
R3	8.5.6; 9.2.2 a); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
R4	8.5.6; 9.3.1

**Tabla F.2 – Matriz de requisitos: ISO 21001 – EQAVET**

<b>ISO 21001</b>	<b>EQAVET</b>
4.1	P1
4.2 b)	P2, P7, P8
4.3	P2, P7, P8
4.4.1 c)	P3
4.4.1 d)	I1
4.4.1 e)	P4
4.4.1 g)	P9
5.1.1 b)	P1
5.1.1 e)	I1
5.1.1 h)	P7
5.2.1 b)	P1
5.2.1 i)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 c)	A1
6.2.1	P3
6.2.1 f)	P6
6.2.2 b)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 b)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 a)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 b)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 a)	P2
8.2.1 c)	P1
8.2.2	P2, P7, P8

ISO 21001	EQAVET
8.2.2 e)	I1
8.3.2 e)	P4
8.3.2 f)	I1
8.3.2 h)	P8
8.3.2 j)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1
8.3.4.3 c)	I1
8.3.5	A1
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

## **Anexo G (Informativo)**

### **Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones educativas**

El tema de la salud y la seguridad es particularmente relevante a medida que más y más organizaciones educativas están desarrollando asociaciones con la industria y el gobierno para proporcionar aprendizaje experimental, prácticas en empresas, aprendizaje de servicio, estudiar en el extranjero y experiencias relacionadas con el trabajo. Estas son experiencias de aprendizaje importantes que amplían y profundizan el aprendizaje y ayudan a unir la teoría y la práctica.

Las organizaciones educativas pueden considerar:

- comunicarse y proporcionar oportunidades para que el personal, los estudiantes y otros beneficiarios ejerzan sus derechos y asuman sus responsabilidades con respecto a la salud y la seguridad;
- adoptar métodos y técnicas de trabajo, enseñanza y aprendizaje seguros que tengan en cuenta los peligros y riesgos estableciendo medidas de prevención para eliminarlos o mitigarlos.
- hacer seguimiento y adaptar alentando la participación de las partes interesadas en las diversas estrategias de prevención que se ponen en práctica.

Las organizaciones educativas también pueden considerar cómo garantizarán la salud y la seguridad (incluida la integridad física y psicológica) del personal de la organización educativa, los estudiantes y otros beneficiarios durante las actividades de enseñanza y aprendizaje a través de:

- adopción de métodos y técnicas de trabajo seguros;
- identificación de las fuentes de riesgo, evaluación de los riesgos y uso de medidas de prevención para eliminarlos o mitigarlos;
- adopción de prácticas que reduzcan los riesgos para la salud y seguridad durante las situaciones de trabajo, aprendizaje y enseñanza de la organización educativa;
- permitir oportunidades para que los empleadores, así como para el personal, los estudiantes y otros beneficiarios, ejerzan sus derechos y asuman sus responsabilidades con respecto a la salud y la seguridad;
- proporcionar mecanismos de control para garantizar la evaluación adecuada de los procesos de salud y seguridad;
- provisión de oportunidades para la participación y retroalimentación con respecto a las diversas estrategias de prevención implementadas.

## Bibliografía

- [1] ISO 9000:2015, *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.*
- [2] ISO 9001, *Quality management systems. Requirements.*
- [3] ISO 9241-11:1998<sup>1)</sup>, *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 11: Guidance on usability.*
- [4] ISO 10002, *Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for complaints handling in organizations.*
- [5] ISO/TS 13131:2014, *Health informatics. Telehealth services. Quality planning guidelines.*
- [6] ISO/IEC 15944-1:2011, *Information technology. Business operational view. Part 1: Operational aspects of open-edi for implementation.*
- [7] ISO 15836 (todas las partes), *Information and documentation. The Dublin Core metadata element set.*
- [8] ISO/IEC/TS 17027:2014, *Conformity assessment. Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons.*
- [9] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems.*
- [10] ISO/IEC 19788 (todas las partes), *Information technology. Learning, education and training. Metadata for learning resources.*
- [11] ISO/IEC 20000 (todas las partes), *Information technology. Service management.*
- [12] ISO 26000:2010, *Guidance on social responsibility.*
- [13] ISO/IEC 27001, *Information technology. Security techniques. Information security management systems. Requirements.*
- [14] ISO 29990, *Learning services for non-formal education and training. Basic requirements for service providers.*
- [15] ISO 37001, *Anti-bribery management systems. Requirements with guidance for use.*
- [16] CASEY K.M.A., SHORE B.M., Roeper Review, 2000, *Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development.* Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230.
- [17] <https://help.ebsco.com/>
- [18] <http://education.jhu.edu/>

---

1) Anulada y reemplazada por la Norma ISO 9241-11:2018.

- [19] UNESCO, 2011, *International Standard Classification for Education*. Consultado el 20 de febrero de 2018 en <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>
- [20] UNIQUE Guidelines, 2011.
- [21] University of Guelph, 2003, Universal Instructional Design. Consultado el 20 de febrero de 2018 de <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [22] Ministry of Education, 2013, An introduction to special needs education in Ontario. Consultado el 20 de febrero de 2018 <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html>
- [23] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Consultado el 21 de septiembre de 2015 de <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6

28004 MADRID-España

Tel.: 915 294 900

[info@une.org](mailto:info@une.org)

[www.une.org](http://www.une.org)

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.

Tel.: 914 326 000

[normas@aenor.com](mailto:normas@aenor.com)

[www.aenor.com](http://www.aenor.com)



organismo de normalización español en:

