

ISO 21001

# Un mismo lenguaje en educación

La futura Norma ISO 21001 describirá un sistema de gestión dirigido a organizaciones educativas de todo tipo. Así, incluirá principios de calidad específicos para su correcta implantación, como transparencia o respeto por el aprendizaje y el estudiante. El Comité de Proyecto ISO/PC 288 *Sistemas de gestión para las organizaciones educativas* lidera este trabajo en el que están participando 35 países.



**Elena Ordozgoiti**  
Dirección de  
Normalización  
AENOR

Las organizaciones educativas proporcionan, comparten o transfieren conocimiento para estudiantes mediante formación teórica, práctica o investigación. Pueden estar constituidas por una única persona, una empresa, corporación, firma, autoridad, institución, asociación, organización benéfica, etc. Los destinatarios de los productos y servicios de estas organizaciones son, en primer lugar, los estudiantes; pero también lo son otras partes interesadas a las que estas entidades se comprometen a atender y satisfacer, en virtud de sus propios objetivos. Así, estos destinatarios, que en definitiva son clientes, pueden variar en función del perfil de las organizaciones. Pero, en general, se pueden considerar como tales, además de los estudiantes, los padres, administraciones, representantes de la sociedad o de la industria, u otras

organizaciones educativas con las que se establezcan acuerdos de colaboración o proyectos conjuntos, por poner algunos ejemplos.

Por todo ello, las organizaciones educativas tienen la necesidad de cuantificar e informar en qué medida cumplen con los requisitos que han asumido con todas estas partes interesadas. Para ayudarlas en este empeño, la Organización Internacional de Normalización (ISO) está desarrollando un proyecto de norma internacional en el seno del Comité de Proyecto ISO/PC 288 *Sistemas de gestión para las organizaciones educativas*. Se trata de la futura Norma ISO 21001, que describirá un sistema de gestión para este tipo de organizaciones y se prevé que estará disponible en 2017.

Aunque existen diversos modelos de gestión para las organizaciones educativas, disponer de una norma internacional como la ISO 21001 aportará un modelo único e integral aplicable a todo tipo de organizaciones del sector. Un modelo así contribuirá a reducir la proliferación de otros nacionales, regionales o sectoriales potencialmente contradictorios entre sí o, sencillamente, no compatibles y comparables. La futura Norma ISO 21001 facilitará un mismo lenguaje entre organizaciones de distintos países, pero también de un mismo país, que se propongan colaborar en proyectos de

investigación, intercambio de alumnos, proyectos dirigidos al profesorado u otras actividades.

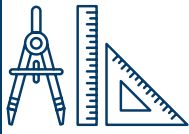
### Un modelo de gestión específico

Uno de los principales objetivos de la creación del ISO/PC 288 fue aunar en un solo órgano de trabajo diversas iniciativas de normalización sobre educación que hasta el momento se estaban abordando en diferentes comités internacionales para asegurar, así, la coordinación entre ellas. El ISO/PC 288 está liderado por la República de Corea y en él participan actualmente 35 países de todo el mundo, entre los que destacan Alemania, Australia, Austria, Brasil, China, Finlandia, Francia, Holanda, Japón, Líbano, México, Omán, Portugal, Rumanía y Suecia. También contribuyen al desarrollo de la futura ISO 21001 entidades como EAQUALS (*Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services*), EDEN (*European Distance and E-Learning Network*), UNECE (*United Nations Economic Commission for Europe*) e INLAC (*Latin American Institute for Quality*).

La futura Norma ISO 21001 describirá un sistema de gestión específico para organizaciones educativas que ►►







ISO 21001

La participación española en todos los proyectos de normas internacionales se canaliza a través de AENOR, que es el representante de ISO. Para cada nuevo proyecto, se valora el interés en el ámbito nacional y, si procede, AENOR crea un comité con los agentes interesados desde el que se analiza el proyecto ISO y se emite la posición española



► quieran demostrar su capacidad para proporcionar, compartir y transferir conocimiento a los estudiantes de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables; todo ello de una manera consistente y continuada.

Y que aspiren a aumentar la satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas, así como de sus profesionales, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad con las necesidades de todos los implicados, y con los requisitos legales y reglamentarios.

Este sistema de gestión es independiente del mundialmente conocido Sistema de Gestión de la Calidad descrito en la Norma ISO 9001. Así pues, no se trata de una aplicación de dicho sistema a las organizaciones educativas. Lógicamente, sí será totalmente compatible con él, ya que se basa en sus principios. Pero el nuevo sistema descrito



en la Norma ISO 21001 se está desarrollando teniendo en cuenta específicamente la actividad propia de las organizaciones educativas, sus partes interesadas y sus procesos concretos. De esta manera, constituirá una herramienta que ayudará a identificar qué requisitos se están cumpliendo, qué oportunidades de mejora existen y en qué áreas se debe incidir.

Para la redacción de la futura Norma ISO 21001 también se están teniendo en cuenta, además, otros documentos como la ISO 29990:2010 *Learning services for non-formal education and training – Basic services for service providers* y el IWA 2:2007 *Quality management system – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education*.

Por todo ello, la futura Norma ISO 21001 será una herramienta de

gestión de los productos ofrecidos y servicios prestados por organizaciones educativas de todo tipo: infantil, primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional, universidad, educación de adultos, posgrado, así como todas las modalidades de educación no formal. Igualmente será de aplicación a todos los centros educativos, independientemente de su vía de financiación: pública, privada, autogestionada o sin ánimo de lucro.

### Compatible con otros modelos

Desde ISO se coordina que todas las nuevas normas sobre sistemas de gestión que se desarrollen estén justificadas, con el objetivo de evitar una proliferación innecesaria. Además, los sistemas de gestión cuya elaboración se autoriza deben responder a una estructura común y ser compatibles entre sí. Esta política refuerza la posibilidad de *integrar* dos o más sistemas de gestión para facilitar su implantación y seguimiento.

Asimismo, desde 2014 todos los sistemas de gestión de ISO deben



## Gráfico 1

### Principios específicos de la futura Norma ISO 21001



respetar una estructura común (Estructura de Alto Nivel) para fortalecer la consistencia entre ellos. De esta forma, incluirán un texto principal común y una serie de términos y definiciones dados, como por ejemplo *requisito*, *riesgo*, *información documentada* o *proceso*.

Como la Norma ISO 9001 se encuentra actualmente en proceso de revisión, el ISO/PC 288 se ha marcado como uno de sus objetivos realizar un análisis específico de dicho proceso para asegurar el alineamiento de la futura ISO 21001 con la nueva versión de la ISO 9001. Asimismo, los expertos del ISO/PC 288 están inmersos en la identificación e integración de requisitos, términos y definiciones específicos del ámbito educativo. Por ello, además de los ocho principios de gestión de la calidad que forman la base de la Norma ISO 9001 (enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque por procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones de beneficio mutuo), la futura Norma

ISO 21001 incluirá principios específicos que se consideran vitales para el desarrollo de un sistema de gestión de las organizaciones educativas: transparencia; respeto por el aprendizaje y por el estudiante; enfoque holístico; adaptabilidad; ampliación; evolución de la calidad; participación; armonización y normalización. (Ver gráfico 1).

### Cómo participar en la normalización internacional

La participación en todos los proyectos de normas internacionales se canaliza a través de AENOR, que es el representante español de ISO. Para cada nuevo proyecto, se valora el interés en el ámbito nacional y, si procede, AENOR crea un comité con los agentes interesados desde el que se analiza el proyecto ISO y se emite la posición española. El comité nacional tiene

acceso a las opiniones y tendencias de los demás países participantes. Además, permite el intercambio de conocimiento y de buenas prácticas, lo que resulta muy enriquecedor para los expertos que atienden los foros de normalización. Al mismo tiempo, se da a conocer la postura de España en los diferentes temas que se aborden y se consigue un consenso para que la opinión de las organizaciones españolas quede reflejada en la redacción de la norma.

En la actualidad, AENOR está valorando la constitución de un comité nacional para participar en el desarrollo de la futura Norma ISO 21001. Para obtener más información sobre el sistema de gestión para las organizaciones educativas o sobre cómo formar parte pueden dirigirse a [normalizacion@aenor.es](mailto:normalizacion@aenor.es). ▶