

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018

Por

Alberto G. Alexander, Ph.D, MBCI

Consultor Internacional

No existe país, cuya constitución no exija el acceso a la educación de toda su ciudadanía. La calidad de la educación no es solamente un derecho fundamental de la sociedad, es un medio para lograr la modernización y el bienestar de toda la población de un determinado país.

Las instituciones educativas, juegan un rol fundamental como impulsoras del tan anhelado desarrollo y bienestar de la sociedad.

El estándar ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” (SGOE), proporciona una herramienta de gestión común para las organizaciones educativas, con el objetivo de mejorar sus procesos y atender todas las necesidades y expectativas de las personas que utilizan sus servicios. Está orientada a fomentar la eficacia en el funcionamiento de un sistema educativo. En mayo del 2018 se publicó como sistema de gestión.

Introducción. -

La norma ISO 21001:2018, la cual ya se oficializo en el mes de mayo del 2018, describe un sistema de gestión dirigido a organizaciones educativas de todo tipo. Cubre todo el ciclo educativo, desde educación inicial hasta estudios de postgrado.

Incluye principios de calidad específicos para su correcta implantación, tales como transparencia o respeto por el aprendizaje y el estudiante.

El comité de proyecto ISO/PC 288, “Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas”, lidero este trabajo en el que participan 35 países.

El ISO 21001:2018, hace especial hincapié, que las organizaciones educativas proporcionan, comparten o transfieren, conocimientos para estudiantes mediante formación técnico practica o investigación. Pudiesen estar constituidas por una única persona, una empresa, corporación, firma, autoridad, institución, o asociación. 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 puede considerar como tales, además de los estudiantes, los padres, administración, representantes de la sociedad o la industria y otras organizaciones educativas con las que se establezcan acuerdos de colaboración. 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. La eficacia de su desempeño es una exigencia de la sociedad.

El ISO 21001:2018, es un sistema de gestión orientado para que las organizaciones educativas alcancen la eficacia en su funcionamiento. El modelo de gestión contempla la identificación de indicadores de gestión para monitorear, medir, evaluar y analizar el desempeño de la organización educativa y su eficacia.

Naturaleza del ISO 21001:2018

El ISO 21001:2018, es un sistema de gestión, basado en el ISO 9001, y alineado con otros sistemas de gestión, a través de la aplicación de una estructura de alto nivel.

El ISO 21001: 2018, se focaliza en la interacción específica entre una organización educativa, el educando, clientes y otras partes interesadas relevantes.

El ISO 21001:2018, plantea requerimientos para un sistema de gestión para organizaciones educativas, cuando la organización debe:

1. Demostrar su habilidad para consistentemente proveer, compartir y facilitar la construcción de conocimiento a los educandos, tratando de cumplir con aspectos legales, contractuales y/o regulatorios.
2. Aumentar la satisfacción de los educandos, otros clientes y personas a través de la aplicación eficaz de su SGOE, incluyendo procesos para el mejoramiento del sistema.

Todos los requerimientos del ISO 21001:2018, son genéricos e intentan, ser aplicables, a todas las organizaciones educativas, que proveen, comparten y facilitan la construcción de conocimientos a los educandos, a través de la enseñanza, entrenamiento en investigación, al margen del tipo, tamaño y producto o servicio generado.

El ISO 21001:2018, es aplicable al sistema de gestión, de cualquier tipo de organización que utilice un currículo para proveer, compartir y transferir conocimientos.

Principios que Sustentan el ISO 21001:2018

El ISO 21001:2018, está sustentado en una serie de principios, para los cuales plantea definiciones, racionalidad en su funcionamiento, beneficios claves y acciones sugeridas.

Los principios en los cuales está sustentado el ISO 21001:2018, son:

- Focalización en las necesidades de los educandos y otros beneficiarios.
- Liderazgo visionario
- Involucramiento de las personas

- Enfoque de procesos
- Mejoramiento
- Evidencia basada en decisiones
- Gerencia relacional
- Responsabilidad social
- Accesibilidad y equidad
- Conducta ética
- Seguridad de datos y su protección

Requerimientos Operativos del ISO 21001:2018

El modelo de gestión tiene una serie de requerimientos, relacionados con el funcionamiento académico de la institución. Se hace mucho hincapié en el desempeño curricular de la organización educativa.

Los requerimientos operativos del ISO 21001:2018, son los siguientes:

- Diseño de programas y desarrollo
- Diseño y desarrollo del resultado del aprendizaje
- Diseño y desarrollo curricular
- Evaluación del diseño y desarrollo curricular

El Monitoreo en el ISO 21001:2018

El ISO 21001:2018, como sistema de gestión, está orientado a que la organización educativa, sea eficaz. Vale decir, el modelo de gestión, busca que la institución educativa cumpla de la mejor manera sus objetivos previamente planificados.

La eficacia de la organización educativa, el ISO 21001:2018, la supervisa, a través de acciones de monitoreo y revisiones periódicas.

El monitoreo incluye:

- Monitoreo de la satisfacción de las partes interesadas.
- Manejo de quejas.
- Recolección de retroalimentación en:
 - Eficacia de los programas educativos
 - Impacto de la organización en la comunidad.

Las revisiones contemplan:

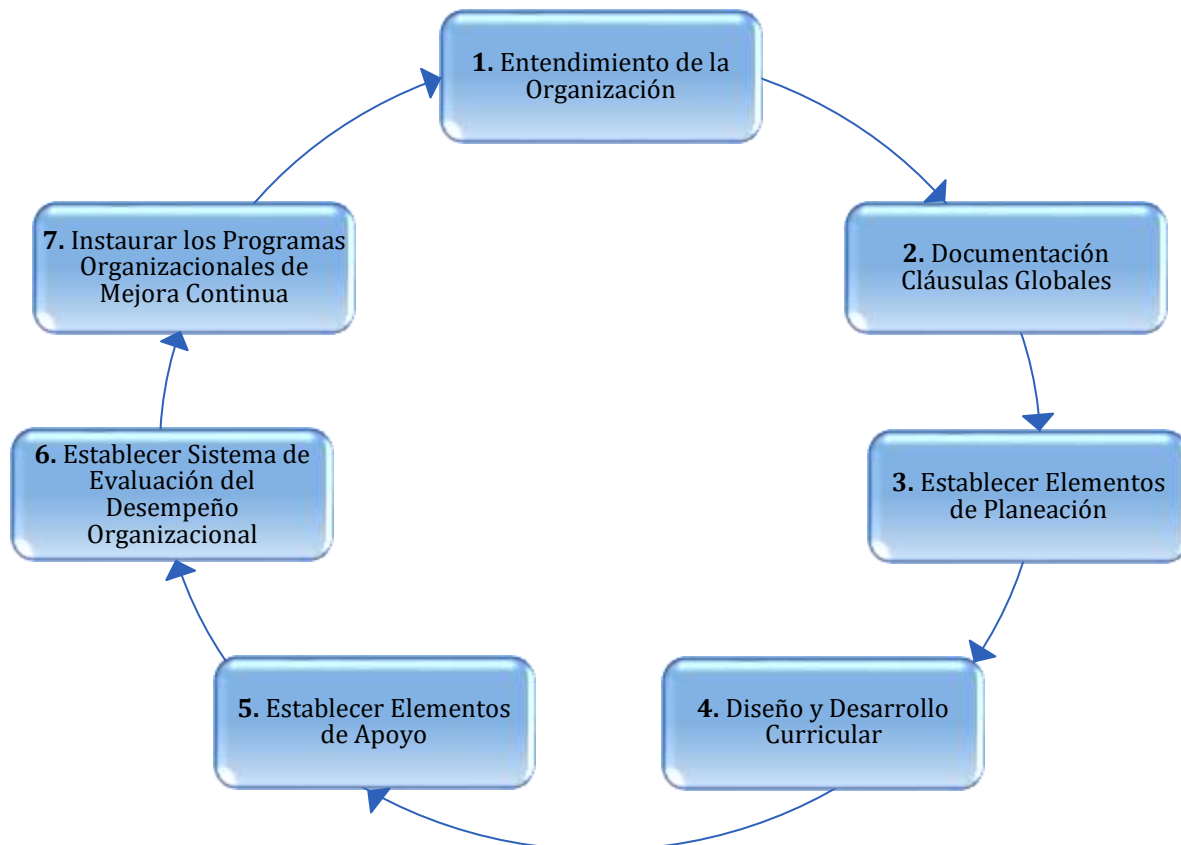
- Auditorías internas haciendo especial hincapié en las revisiones del funcionamiento de programas académicos.
- Revisiones periódicas del sistema de gestión del ISO 21001:2018, para atender rápidamente sus deficiencias.

Implementación del ISO 21001:2018

La implementación del modelo ISO 21001:2018, es un proceso metodológico, el cual debe ser desarrollado y dirigido por el nivel estratégico de la organización educativa. La alta dirección del SGOE, tiene que desarrollar un liderazgo protagónico.

En la figura N° 1, basado en la experiencia en el manejo de sistemas de gestión y conocimiento de organizaciones educativas, se tienen los pasos metodológicos que se recomiendan para la implantación del ISO 21001:2018.

Figura N° 1: Pasos Metodológicos para Implantación del ISO 21001:2018



El inicio de la implantación del modelo ISO 21001:2018 en un SGOE, debe comenzar con capacitación. El entrenamiento en el “análisis e interpretación del ISO 21001:2018,” es una actividad que antecede a los pasos metodológicos de la figura N° 1. Se recomienda un curso de dos días de duración, dirigido a los niveles estratégicos y tácticos de la organización educativa. Es de vital importancia que, a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje, los participantes, entiendan cada requisito del ISO 21001:2018 y saber cuál es su exigencia, en su entorno educativo.

De esta manera con la capacitación, el grupo directivo de la organización educativa, entenderá en que consiste el modelo y cuáles son los beneficios. Este proceso de entrenamiento, permite minimizar la incertidumbre y por ende reducir la posibilidad del rechazo al cambio.

Al finalizar la capacitación, el grupo directivo de manera democrática, debe de decidir si desea implantar el ISO 21001:2018. Una vez acordada la instauración del ISO 21001:2018 en la organización educativa, la alta dirección, para que la implantación del modelo se logre de la manera más eficaz y eficiente, la alta dirección, debe dirigir el proyecto de implantación del ISO 21001:2018. La implantación debe manejarse de manera “dictatorial”. Vale decir, la alta gerencia no puede permitir, que una vez que se decidió democráticamente la implantación, que alguien

aparezca obstaculizando y saboteando, el proceso de implantación. De presentarse esas situaciones, la alta dirección debe actuar de manera inmediata y con el carácter respectivo, eliminar el rechazo al cambio. A esto es lo que se denomina implantación dictatorial.

A continuación, se hará una explicación de los pasos metodológicos, de la figura N° 1. Para la implantación del ISO 21001:2018, en una organización educativa determinada.

Paso N°1 Entendimiento de la Organización

En este paso se contemplan la cláusula 4.1 “Entendimiento de la Organización y su Contexto” y la cláusula 4.2 “Entendimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas”. Aquí, se identifican los aspectos estratégicos tanto internos como externos que pudiesen tener un efecto en la habilidad de la organización de proveer de manera consistente, productos y servicios.

En este paso, utilizando como insumos, las cláusulas 4.1 y la 4.2, se debe cumplir con el requerimiento 4.3 “Alcance”. Aquí se define el alcance del SGOE, contemplando cada requisito exigido por la cláusula 4.3. Si hubiera exclusiones de requerimientos del ISO 21001:2018, se deben justificar.

Paso N° 2 Documentación Cláusulas Globales

Una pregunta que siempre se presenta cuando se inicia la documentación de estándares en un proyecto de implantación, es: ¿por dónde se inicia la documentación? Si esta inquietud no está claramente definida, el proyecto de documentación del estándar, podría convertirse en un viaje a lo desconocido.

Figura N°2: Clasificación de los Requerimientos del ISO 21001:2018 en Globales y Focales



En la Figura N° 2, denominada “Clasificación de los Requerimientos del ISO 21001:2018 en Globales y Focales”, se tienen categorizados los requerimientos de la norma, en aquellos que afectan a todo el sistema, denominados “globales”, y aquellos que sólo afectan a aspectos muy puntuales del SGOE, llamados “focales”.

Cuando se inicia el proyecto de implantación, siempre es muy importante, que primero se inicie con la documentación de las cláusulas globales y después se traten las focales.

Paso N° 3 Establecer Elementos de Planeación

En este paso, se abordan los aspectos macros de la planeación del SGOE. Aquí se atienden los requerimientos de la sección 6 de la norma. Se tratan los elementos relacionados con: (1) Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, (2) Objetivos Educativos Organizacionales y Planes para Alcanzarlos, y (3) Planificación de Cambios.

Es importante mencionar que los “Objetivos Educativos Organizacionales y Planes para Alcanzarlos”, debieran de convertirse en criterios para la medición de la eficacia del SGOE.

Paso N° 4 Diseño y Desarrollo Curricular

Para cada producto y servicio, la organización educativa, debe cerciorarse que los resultados del aprendizaje son consistentes con el alcance del programa, y se describan en términos de las competencias que los educandos, deben adquirir al completar el curriculum.

Paso N° 5 Establecer Elementos de Apoyo

En este paso se documentan y organizan los aspectos de soporte al ISO 21001:2018, en la organización educativa. Esto conlleva cumplir con todos los requerimientos de la norma de la cláusula número 7. Esto conlleva determinar y proveer recursos requeridos para el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento continuado del SGOE, en tal manera que permitan enriquecer el proceso enseñanza aprendizaje, y la satisfacción del educando y otros beneficiarios.

Los aspectos que deben desarrollarse en este paso son los siguientes:

- Recursos humanos requeridos en el SGOE
- Infraestructura física
- Ambientes para las operaciones del proceso educativo
- Monitoreo y medición de recursos.
- Competencias del personal
- Programas de toma de conciencia
- Aspectos de la comunicación interna y externa
- Manejo de la Información documentada en el SGOE
- Sistema de revisiones de la dirección

Paso N° 6 Establecer Sistema de Evaluación del Desempeño Organizacional

En este paso se debe establecer el sistema con los indicadores de gestión para poder efectuar: monitoreo, medición, análisis y evaluación del desempeño del SGOE. En este paso se debe poner mucho hincapié, en establecer los criterios y el sistema para poder realizar mediciones de la eficacia del SGOE y evaluaciones del desempeño del SGOE.

Paso N° 7 Instaurar los Programas Organizacionales de Mejora Continua

En este paso es recomendable documentar el sistema para el manejo de la no conformidad, el proceso de identificación de mejora continuada y la identificación constante de las oportunidades de mejora.

Conclusiones

Los grandes filósofos, y pensadores tales como Platón y Aristóteles han estado siempre pendientes y preocupados por los sistemas educativos y el futuro de las sociedades.

Siempre a través del tiempo, los sistemas educativos han sido sujetos a una serie de reformas educativas, con el objeto de hacerlos más eficaces y que puedan producir al ciudadano que pueda impactar en el desarrollo y bienestar de la sociedad. Sin un sistema educativo que provea las experiencias de enseñanza-aprendizaje que permitan lograr el perfil requerido del educando, que satisfaga las necesidades de las partes interesadas, no se podrá jamás alcanzar el desarrollo económico y modernización de la sociedad.

EL sistema de gestión para organizaciones educativas, el ISO 21001:2018, era lo que hacía falta en nuestras sociedades. Este sistema de gestión, facilitará la conducción racional de la organización educativa y le permitirá velar por su eficacia en su desempeño. Los procesos de enseñanza - aprendizaje y el diseño y desarrollo curricular, serán sujetos a requerimientos de gestión específicos.