


| | | | | |
|---|---|---------------------|-------------------|----------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | F-AC-DBL-007 | 08-07-2021 | B |
| Dependencia | Aprobado | | Pág. | |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | SUBDIRECTOR ACADEMICO | | i(i) | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| AUTORES | Yerson Andrés Ramírez Mena | | |
| FACULTAD | Facultad De Ciencias Agrarias Y Del Ambiente | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ | | |
| DIRECTOR | Natalia Ramírez Arévalo | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | Diseño de un modelo de gestión que integre la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico. | | |
| TITULO EN INGLES | Design of a management model that integrates the NTC ISO 9001:2015 and the NTC ISO 21001:2018 in a technological higher education institution. | | |
| RESUMEN | | | |
| <p>La calidad de la educación ha tenido diferentes inconvenientes por la falta de integración de los modelos administrativos y los estándares de educación, sin embargo, actualmente se está fortaleciendo la aplicación de la norma ISO:21001 de 2018, la cual cuenta con la integración de estos dos factores, es allí donde se analiza la posibilidad de integrar esta nueva norma a una institución de educación superior de carácter tecnológico certificada con ISO:9001 de 2015.</p> | | | |
| RESUMEN EN INGLES | | | |
| <p>The quality of education has had different drawbacks due to the lack of integration of administrative models and education standards, however, the application of the ISO: 21001 standard of 2018 is currently being strengthened, this is where the possibility of integrating this new standard into a higher education institution of a technological nature certified with ISO: 9001 of 2015 is analyzed.</p> | | | |
| PALABRAS CLAVES | Calidad educativa, Educación, ISO:21001, Sistema de Gestión, Correlación | | |
| PALABRAS CLAVES EN INGLES | educational quality, education, ISO:21001, management system, correlation | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 101 | PLANOS: - | ILUSTRACIONES: 1 | CD-ROM: - |



Diseño de un modelo de gestión que integre la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico.

Ing. Yerson Andrés Ramírez Mena

**Facultad De Ciencias Agrarias Y Del Ambiente, Universidad Francisco de Paula
Santander Ocaña**

Especialización En Sistemas De Gestión Integral HSEQ

Esp. Natalia Ramírez Arévalo

03 de Marzo de 2022

Índice

| | |
|---|----|
| Capítulo 1. Diseño de un modelo de gestión que integre la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico. | 6 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 6 |
| 1.2 Formulación del problema | 8 |
| 1.3 Objetivos | 8 |
| 1.3.1 <i>Objetivo general</i> | 8 |
| 1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> | 8 |
| 1.4 Justificación | 8 |
| 1.5 Delimitaciones | 11 |
| 1.5.1 <i>Geográfica</i> | 11 |
| 1.5.2 <i>Temporal</i> | 11 |
| 1.5.3 <i>Conceptual</i> | 11 |
| 1.5.4 <i>Operativas</i> | 11 |
| Capítulo 2. Marco Referencial | 13 |
| 2.1 Marco histórico | 13 |
| 2.2 Marco contextual | 15 |
| 2.3 Marco conceptual | 17 |
| 2.4 Marco teórico | 18 |
| 2.5 Marco legal | 21 |
| Capítulo 3. Diseño Metodológico | 23 |
| 3.1 Tipo de investigación | 23 |
| 3.2 Población y Muestra | 23 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información | 23 |
| 3.4 Análisis de información | 25 |
| 3.5 Cronograma | 26 |
| Capítulo 4. Desarrollo del proyecto | 27 |
| 4.1 Correlación de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 | 27 |
| 4.1.1 <i>Nivel de correlación que tiene la institución entre las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018</i> | 28 |
| 4.1.2 <i>Análisis general del nivel de correlación de las normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018</i> | 72 |
| 4.1.3 <i>Diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de la institución con respecto a la Norma ISO:21001 de 2018</i> | 74 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.4 Análisis general del diagnóstico del estado actual del sistema de gestión educativo de la institución con respecto a la Norma ISO:21001 de 2018. | 81 |
| 4.2 Integración de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 | 83 |
| 4.2.1 Análisis de información documentada institucional entorno a la norma NTC ISO 21001:2018..... | 83 |
| 4.2.2 Propuesta de información documental complementaria para la correlación de las normas ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 | 84 |
| 4.3 Plan de implementación de un modelo de gestión que integra las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018. | 87 |
| Capítulo 5. Conclusiones..... | 92 |
| Capítulo 6. Recomendaciones | 95 |
| Referencias | 97 |
| Apéndice A. Matriz De Correlación ISO:21001 De 2018 E ISO:9001 De 2015 | 101 |
| Apéndice B. Matriz De Diagnostico ISO:21001 DE 2018..... | 102 |

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Nomograma | 21 |
| Tabla 2 Cronograma de Actividades | 26 |
| Tabla 3 Matriz de Correlación..... | 28 |
| Tabla 4 Resultados Correlación ISO:9001 - ISO:21001 | 73 |
| Tabla 5 Matriz Diagnostico ISO:21001 de 2018..... | 74 |
| Tabla 6 Requerimientos Pendientes ISO:21001 de 2018 | 81 |
| Tabla 7 Propuesta de Información y Actividades Complementarias ISO:21001 de 2018 | 84 |
| Tabla 8 Cronograma de Actividades para Plan de Integración de las Normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018 | 89 |

Figuras

| | |
|--|----|
| Figura No. 1 % de Correlación ISO:9001 - ISO:21001 | 73 |
|--|----|

Capítulo 1. Diseño de un modelo de gestión que integre la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico.

1.1 Planteamiento del problema

En el contexto educativo del presente, las instituciones de educación superior se encuentran actualmente trabajando bajo diferentes normatividades como lo son las exigidas por el ministerio de educación nacional y de igual manera, otros requerimientos por parte de algunos sistemas de gestión que son necesarios en la búsqueda de alcanzar el aseguramiento de la calidad de la educación. Sin embargo, dentro de las normatividades y requisitos que cada institución decide acoger teniendo en cuenta su autonomía universitaria y con el fin de encontrar y aplicar los modelos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos gubernamentales, se ha presentado un vacío en la estructura organizacional y de funcionamiento donde se puede tomar como ejemplo las condiciones mínimas de calidad institucionales y los lineamientos de acreditación donde estos se encuentran direccionados en diferente sentido al funcionamiento que presentan algunos requisitos como las normas del sistema de gestión de calidad, MIPG, control interno y demás herramientas de gestión que buscan alcanzar el mayor grado de integración de los procesos organizacionales.

En algunas situaciones, como por ejemplo durante los ejercicios de autoevaluación y autorregulación de las instituciones, se pueden presentar inconvenientes al momento de recolectar y analizar información de los diferentes departamentos ajenos al académico, ya sea para procesos de renovación de registros calificados o acreditación institucional o de programas. Por otra parte, la falta de integración de los procesos académicos con los demás departamentos como financiero, servicios generales, planeación y demás, genera falencias en

el desarrollo de las actividades institucionales que pueden llegar a presentar inconvenientes complejos para la institución ya sea por pérdida de capital, reprocesos o hasta sanciones del ministerio si llegase al caso. Dentro de un breve análisis que se realiza a la institución sometida a estudio, se puede identificar como una de las posibles causas, la falta de una herramienta que le permita integrar los modelos de calidad organizacional con los modelos y exigencias del aseguramiento de la calidad de la educación, es importante aclarar que aunque toda la organización esté enfocada y direccionada en pro de la planeación estratégica diseñada por la dirección, se deben encontrar las estrategias para integrar todos los procesos de la organización en pro de un correcto funcionamiento y flujo de información.

Es importante analizar las situaciones que se presenta en el funcionamiento de la correlación entre los procesos de una institución de educación superior de carácter tecnológico certificada en ISO:9001 de 2015, además que se encuentra acreditada en alta calidad y que aun así presenta algunos inconvenientes durante el desarrollo de sus actividades para alcanzar los objetivos estratégicos, como también la interacción con otras IES nacionales e internacionales. Es por esto que teniendo en cuenta conceptos como el de Ordozgoiti (2020) “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”, se puede identificar que existen estrategias que le permiten a este tipo de instituciones dar solución a los inconvenientes estructurales o de funcionamiento de sus sistemas de gestión mencionados anteriormente.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión que integra las normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico, contribuye al aseguramiento de la calidad?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar un modelo de gestión que integre la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Definir el nivel de correlación que tiene la institución entre las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018.
2. Formular la integración de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 a través del diseño de los principales documentos y herramientas de gestión.
3. Proponer un plan de implementación del modelo de gestión que integre las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018.

1.4 Justificación

Para las instituciones de educación superior, los estándares de calidad de la educación son tomados como una ventaja competitiva frente a las demás instituciones similares, además de ser una de las responsabilidades con la comunidad y la población no solo de la región donde se encuentran ubicadas, sino también con el resto de comunidades y territorios donde

sus estudiantes puedan tener influencia en el desarrollo social, cultural y económico. Es por esto que constantemente las instituciones buscan mejorar la calidad de sus servicios, donde con la integración de todos sus procesos se pueda ofrecer un servicio de alta calidad para toda la comunidad educativa. Desde otra perspectiva como lo define Aenor (2020) “En un mercado cada vez más globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. El sector educativo no es la excepción y siempre busca estrategias para poder ofrecer un mejor servicio educativo, así como una gestión basada en resultados y desde una lógica de la gestión por procesos” con lo cual refuerza la idea de la relevancia que está tomando en la actualidad la integración de las exigencias de los estándares de calidad de la educación, con los requerimientos de funcionamiento organizacional.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, las instituciones implementan sistemas de gestión con el objetivo de estructurar sus procesos, según el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (2021) “Un sistema de gestión no deja de ser nada más que una herramienta que le permite a las organizaciones obtener un mejor desempeño de una manera ordenada”, por lo cual los diferentes sistemas de gestión existentes están enfocados en algunas áreas organizacionales como lo son Gestión de Calidad, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental. Sin embargo, dentro de las instituciones se ha desarrollado una herramienta que permite correlacionar cada uno de estos sistemas y direccionarlos con los objetivos institucionales, esta herramienta se conoce como un sistema integrado de gestión lo cual lo define la Universidad Cooperativa de Colombia (2020) como “El Sistema de Gestión Integral es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados”.

Los beneficios de la implementación de los sistemas integrados en las instituciones son variados dependiendo de la normatividad que integren y del tipo de producto o servicio que oferten, para Castro (2016) algunos de los beneficios son:

- “Facilitar los procesos de evaluación y auditorías.
- Unificación de la metodología de comunicación en la empresa.
- Unificación de la metodología de formación en la empresa.
- Unificación del control.
- Establecimiento de programas comunes.
- Reducción del tiempo de realización de las auditorías
- Mayor facilidad para el establecimiento, seguimiento y medición de los objetivos.
- Genera mayor información.
- Asegura la identificación y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Mayor involucramiento del personal.
- Orientación hacia la mejora continua.”

Basados en la identificación de los inconvenientes de correlación entre los procesos educativos y los procesos de gestión institucionales, se creó por parte de ISO/PC 288 la norma ISO:21001 de 2018 la cual consiste en definir los requisitos y estándares para un sistema de gestión para las organizaciones educativas. Como lo resalta Ordozgoiti (2020) “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”, es por esto que dentro de la organización sometida a estudio donde se identifican a nivel general inconvenientes entre los requerimientos de educación y los lineamientos y requisitos que presentan los sistemas de gestión, se plantea que mediante la integración del sistema de gestión de calidad con la norma ISO:21001 de 2018, y que mediante los resultados de dichas actividades se mejore el nivel del aseguramiento de la calidad de la educación.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica.

El proyecto de investigación se realiza en una institución de educación superior de carácter tecnológico situada en la ciudad de Barranquilla, Colombia.

1.5.2 Temporal.

El desarrollo de la investigación y las actividades planteadas, tuvo lugar durante 4 meses en el cuarto trimestre del año 2021 y primer mes del año 2022.

1.5.3 Conceptual.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán ciertos conceptos relacionados con la educación, los sistemas de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 y sistemas de gestión de organizaciones educativas NTC ISO 21001:2018, necesarios para comprender el funcionamiento de la estructura de una institución de educación superior.

1.5.4 Operativas.

Durante el desarrollo del presente proyecto se identificó que, la confidencialidad de la documentación institucional y el tiempo para realizar las actividades propuestas,

son posibles limitaciones o situaciones que pueden afectar el desarrollo del mismo. De llegase a presentar lo mencionado, se debe identificar planes de acción con el fin de dar cumplimiento a lo programado.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco histórico

Para las instituciones educativas, los sistemas de gestión son un pilar fundamental que permiten trabajar en pro de mantener la calidad de la educación y de los demás procesos administrativos, además de esto, se ha avanzado a través del tiempo en diferentes estrategias que permiten la integración y sistematización de procesos. Desde las diferentes investigaciones que se han realizado sobre la integración o implementación de la norma ISO:21001 de 2019 a las instituciones educativas, se han obtenido importantes avances para mejorar la estructuración y funcionamiento de las organizaciones.

Por medio de estas investigaciones y los avances alcanzados, se pueden obtener de las normas ISO una estandarización de procesos organizacionales que faciliten la interacción de las partes interesadas o comunidad académica entre las instituciones educativas, lo anterior se sustenta con las investigaciones realizadas a nivel internacional del tema como por ejemplo la realizada por (López, 2020) “Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015”. Por medio de los resultados de esta investigación aplicada en Ecuador, se obtiene como insumo las herramientas y estrategias de diagnóstico para identificar el nivel de correlación que tienen las instituciones entre las normatividades sometidas a estudio.

De igual manera, desde las estrategias para la mejora de la calidad educativa en Latinoamérica, por medio de un estudio realizado en Chile por (Montero,2020) “Propuesta de mejora del actual sistema de garantía interna de la calidad del Instituto Profesional IACC en el contexto de los desafíos del nuevo entorno regulatorio de la educación terciaria técnico-

profesional en Chile”, se presentan algunos modelos de calidad y metodologías para la elaboración de planes de trabajo en las instituciones educativas.

De igual manera, desde las investigaciones realizadas a nivel nacional, se permite encontrar y obtener de (Arrieta, 2020) “guía para la integración de las normas ISO-21001:2019 y NTC 5555:2011 para instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano” las estrategias de correlación e integración de los requisitos y requerimientos que se desarrollaron por una institución de educación superior, la cual se rige por una normatividad colombiana y su integración con la norma ISO:21001 de 2019. De esta investigación se analiza los resultados e inconvenientes presentados, con el fin de identificar posibles puntos ciegos de la investigación y alcanzar los objetivos de manera óptima.

Así mismo, a nivel nacional se encuentra la investigación realizada por (Hernández, 2021) “Análisis de convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001: 2018” donde se plantea un análisis de los lineamientos de acreditación en alta calidad frente a los requisitos de la Norma, desde este análisis se evidencia el funcionamiento de las instituciones de educación a nivel general y se identifican estrategias de correlación y puntos de partida para la investigación a realizar.

Por otra parte, es importante mencionar que, en Colombia el Ministerio de Educación Nacional por medio de unos requisitos y lineamientos normativos, se encuentra regulada la educación superior que ofertan las instituciones educativas. Desde la investigación realizada por (Pineda, 2021) “articulación de los lineamientos acreditación institucional del CNA y la NTC-ISO 21001:2019 para instituciones de educación superior en Colombia”, se pueden

obtener diferentes aspectos de articulación de la normatividad colombiana frente a los sistemas de gestión de las instituciones.

2.2 Marco contextual

La institución de educación superior de carácter tecnológico sometida a estudio fue fundada en el año 1934, en el municipio de Puerto Colombia del departamento de Atlántico, formando estudiantes de 5 especialidades para el aporte a la seguridad de los mares y los ríos del país. A través del tiempo, la institución tuvo diferentes cambios administrativos que le permitieron adaptarse a las necesidades de la región y del país. En 1992 obtuvo el reconocimiento de ser el primer instituto de Enseñanza Técnica de Colombia, siendo desde los inicios de su funcionamiento una institución educativa pionera en la formación y educación del país.

De igual forma en 1992 el Ministerio de Educación Nacional le asigna a la institución el código y los permisos respectivos, los cuales la habilitan para ofertar programas de educación superior en el nivel de formación tecnológica. En el año 1993, mediante acuerdo otorgado por el ICFES, se autorizó desarrollar los primeros tres programas académicos, y posterior a ello, y además teniendo en cuenta todos los aprendizajes de sus procesos educativos y administrativos, se desarrollaron todas las estrategias para seguir ampliando su oferta académica, alcanzando hasta el año 2021 diez (10) programas de pregrado y once (11) de posgrados aprobados por el Ministerio de Educación Nacional.

Los procesos de cambio organizacional ocurridos en la institución, desde años anteriores han conducido a reordenar la estructura administrativa, métodos, funciones, procesos e implementar conceptos fundamentados en teorías administrativas, que ha dejado

con su aplicación en la institución, resultados altamente satisfactorios de mejoramiento y búsqueda de la excelencia. Este crecimiento realizado por la institución, además asociado a los procesos académicos, administrativos y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional para obtener la calidad educativa, por lo que de manera voluntaria, la institución educativa inicio con los trámites administrativos ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) para obtener en el año 2003 la acreditación en Alta Calidad de los programas académicos de los primeros tres programas académicos de pregrado creados.

En el año 2005, son acreditados tres programas de pregrado adicionales, suficientes para que en el año 2008 la institución previo cumplimiento de los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional, le fuera otorgada la Acreditación Institucional en Alta Calidad, siendo la primera alma mater de carácter tecnológico en obtener este reconocimiento a nivel nacional y la segunda como Institución de Educación Superior en la región Caribe. La institución hasta el año 2021 mantiene el sello de calidad otorgado por el MEN, surtiendo los procesos requeridos para renovar por tercera vez la acreditación institucional, teniendo el 80% de sus programas acreditables acreditados en alta calidad.

Actualmente la institución de educación superior de carácter tecnológico, cuenta desde hace varios años con una certificación en la norma ISO:9001 de 2015, además es importante resaltar su compromiso con los sistemas de gestión, la calidad de sus procesos y la búsqueda de la mejora continua, lo cual le permitió renovar su certificación en alta calidad durante el año 2021, demostrando a toda la comunidad académica su compromiso frente al cumplimiento de todos sus procesos basados en la alta calidad.

2.3 Marco conceptual

Dentro de los procesos de investigación, la claridad de los términos y definiciones son de gran relevancia para la comprensión e interpretación de las ideas que se enfocan en la solución de los objetivos, es por esto que teniendo en cuenta las estrategias de calidad y de correlación de pensamientos, se adoptan los términos y definiciones que se presentan en la Norma ISO:21001 de 2018 así:

- **Currículo:** Información documentada sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los estudiantes en una forma sistemática e intencional.
- **Estudiante:** Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- **Organización educativa:** Organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.
- **Programa:** Conjunto consistente de cursos diseñados para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocimiento.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Servicio educativo:** Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- **SGOE:** Sistema de gestión para Organizaciones Educativas.

- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

2.4 Marco teórico

El diseño de un modelo de integración entre normatividades que manejen estructuras similares constituye una estrategia de crecimiento y fortalecimiento organizacional que se enfoca en desarrollar actividades en conjunto para el logro de los objetivos de las instituciones. La norma ISO:9001 de 2015 y la norma ISO:21001 de 2018, plantean los requerimiento o especificaciones de calidad que hacen parte de la presente investigación y se describen a continuación.

Las normas ISO se pueden interpretar como un conjunto de normas de aplicación de carácter voluntario orientadas a definir un sistema de ordenamiento de gestión empresarial, teniendo en cuenta que los resultados obtenidos por las implementaciones de estas normas les permitieron a los demás sectores económicos desarrollar otras normatividades con la misma estructura para estandarizar el funcionamiento de sus compañías. En la actualidad el alto nivel de competencia en los mercados a nivel nacional e internacional, han convertido la adopción de estas normas es un punto clave y casi obligatorio para obtener la confianza de las partes interesadas.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, es importante mencionar que las normas ISO están establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), la cual es una organización sin ánimo de lucro y de carácter no gubernamental, con

funcionamiento desde el año 1947 y actualmente cuenta con 91 estados miembros de la organización, esta cuenta con comités técnicos que tiene como finalidad el desarrollo, promoción e implementación de normas a nivel internacional para los diferentes sectores de la industria tanto en organizaciones de desarrollo de productos tangibles como intangibles, en otras palabras en organizaciones de productos o servicios. Desde otro punto de vista, (Vincensini,2019) define la ISO como “La ISO es una organización no gubernamental con sede en Ginebra. Se trata de una red de organismos nacionales de normalización que elabora y publica normas internacionales. Desde su fundación en 1946, la ISO ha elaborado más de 20 000 normas internacionales y documentos relacionados. La financiación de la ISO proviene de las cuotas abonadas por los miembros nacionales y de la venta de las normas.”

De igual manera, las normas que se utilizan en el presente proyecto de investigación son desarrolladas y aplicadas a nivel nacional e internacional, la norma ISO:9001 de 2015 según lo define (CTMA, 2017) “La norma ISO 9001 es la que establece los requisitos que una empresa debe cumplir para tener un correcto sistema de gestión de la calidad instaurado en su sistema productivo”. Esta norma está diseñada o interpretada por muchas instituciones como una norma base para definir la estructura y funcionamiento de una organización, ya que como se puede interpretar de la definición anterior, define los lineamientos y estándares para producir o brindar producto o servicios de calidad. Además, es importante mencionar que, esta norma está diseñada para que se facilite la adopción de otras normas específicas de la actividad económica de las empresas, enfocando una integración de requisitos normativos para estandarizar y facilitar el desarrollo de los procesos institucionales.

Por otra parte, la norma ISO:21001 de 2018 es la encargada de definir los lineamientos o requisitos para la gestión de organizaciones educativas y se puede interpretar

como lo define (ICONTEC,2020) “La existencia de una norma de gestión para organizaciones educativas, centra su primordial atención en responder ante la presencia del tema educativo en la agenda de los objetivos de desarrollo sostenible, en búsqueda de una educación de calidad y la promoción de una formación para la construcción de sociedades más humanas, equitativas y sostenibles. El entendimiento de que, para prestar una educación de calidad, es requerido garantizar estándares de calidad a nivel institucional, en los procesos y actividades diarias para el aseguramiento de un ambiente educativo, pertinente y de calidad, ha sido una constante reflexión que se viene realizando a nivel mundial”. De la norma ISO:21001 se obtiene unos lineamientos estructurales para los procesos tanto administrativos como de educación para las instituciones educativas, y su complementación con la norma ISO:9001, les permite a las instituciones contar con una herramienta para la integración y engranaje de todos sus procesos, donde se tenga en cuenta la comunidad académica y las partes interesadas.

Así mismo, las estrategias para la integración de las dos normatividades en mención, y como resultado la herramienta de gestión que le permita a la institución desarrollar las actividades para el cumplimiento de sus objetivos, debe contar con un modelo de integración de los sistemas de gestión de calidad y el sistema de gestión de organizaciones educativas. La integración de sistemas de gestión lo define (Romero, 2013) como “el conjunto de elementos relacionados o que interactúan que permiten implantar y alcanzar la política y los objetivos de una organización, en lo que se refiere a los aspectos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, u otras disciplinas de gestión”. La integración de sistemas cuenta con diferentes metodologías como por ejemplo la correlación de requisitos, diagnóstico del nivel de madurez de los sistemas, entre otras, Estas herramientas permiten establecer programas de integración los cuales cuenten con los respectivos cronogramas de actividades, presupuesto,

responsables y demás información que permita ejecutar de manera adecuada dicha integración.

2.5 Marco legal

Tabla 1

Nomograma

| No. | TIPO Y No. | | AÑO PUBLICACIÓN | EXPIDE LA NORMA | DESCRIPCIÓN |
|-----|-----------------------|------|-----------------|---|--|
| 1 | Constitución Política | | 1991 | Congreso de la Republica | Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. |
| 2 | Ley | 30 | 1992 | Congreso de la Republica | Por la cual se organiza el servicio público educación superior. |
| 3 | Ley | 115 | 1994 | Congreso de la Republica | Por la cual se expide la ley general de educación. |
| 4 | Ley | 749 | 2002 | Congreso de la República | Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones. |
| 5 | Decreto | 2566 | 2003 | Presidencia de la República | Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones. |
| 6 | Decreto | 1767 | 2006 | Ministerio de Educación Nacional | Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) y se dictan otras disposiciones. |
| 7 | Decreto | 1075 | 2015 | Presidencia de la República | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. |
| 8 | Decreto | 2070 | 2015 | Presidencia de la República | Por el cual se adiciona el Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, para reglamentar parcialmente la Ley 1740 de 2014. |
| 9 | Decreto | 1280 | 2018 | Ministerio de Educación Nacional | Por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992 sobre acreditación, por lo que se subrogan los Capítulos 2 y 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. |
| 10 | Decreto | 1330 | 2019 | Ministerio de Educación Nacional | "Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación". |
| 11 | Decreto | 843 | 2020 | Ministerio de Educación Nacional | Por el cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 de/ Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación. |
| 12 | Acuerdo | 1 | 2020 | Consejo Nacional de Educación Superior - CESU | Por el cual se definen el reglamento, las funciones y la integración del Consejo Nacional de Acreditación - CNA. |

| No. | TIPO Y No. | AÑO PUBLICACIÓN | EXPIDE LA NORMA | DESCRIPCIÓN |
|------------|-------------------|------------------------|--|---|
| 13 | Acuerdo 2 | 2020 | Consejo Nacional de Educación Superior - CESU | Por el cual se actualizar el modelo de acreditación de alta calidad. |
| 14 | Guía 4 | 2021 | Consejo Nacional de Acreditación - CNA | Seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento de programas académicos e instituciones de educación superior. |
| 15 | NTC-ISO 9001:2015 | 2015 | Internacional Organization for Standardization, Comité Técnico ISO/TC176 | Sistemas de Gestión de la Calidad. |

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El diseño de un modelo de gestión que integre las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 21001:2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico, que contribuye al aseguramiento de la calidad, se desarrolla por medio de una investigación cualitativa denominada teoría fundada. Este proyecto se enfoca en el estudio del quehacer de la institución educativa, y de la interacción de sus procesos educativos y administrativos con el fin de generar por medio de un análisis de datos recolectados, una teoría sobre el tipo de contribución que arroja el modelo que integra la normatividad mencionada.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Dentro de la presente investigación al realizarse dentro de una institución educativa, se toma como población de estudio a la institución de educación superior de carácter tecnológico en sus procesos de Educación, Planeación Estratégica y Administración.

3.2.2 Muestra

Como muestra de estudio se toma el 100% de la población estipulada para la presente investigación.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la veracidad de la información a recolectar para el proyecto, además de comprender que por medio de esta información se logran identificar diferentes variables tanto internas como externas que pueden afectar el

desarrollo de los procesos a estudiar, se definen los siguientes instrumentos de recolección de información:

Observación: mediante esta técnica de recolección de información se pretende tener información objetiva y veraz, donde el criterio del investigador no se vea afectado por la jerarquía organizacional y permita obtener un diagnóstico real de la situación que se esté analizando. Este método de observación no estructurado será el encargado de verificar el funcionamiento de los procesos de educación y administrativos como también el sistema de gestión de calidad.

Entrevista No Estructurada: Para el desarrollo del proyecto de investigación es importante tener contacto directo con el personal que desarrolla los procesos en la organización, desde la perspectiva de cada uno de los responsables de los procesos se tiene información muy enriquecedora para la investigación, de allí se puede identificar los inconvenientes que tiene cada proceso para su ejecución, como también muchas propuestas de mejora que por alguna situación no han sido escuchadas o ejecutadas en la institución. Además, es importante concienciar con cada uno de los responsables, las propuestas a presentar con el fin de evitar una resistencia al cambio o plantear actividades que sean contrarias con la filosofía o los planes institucionales.

Como instrumento para la aplicación de las técnicas de recolección de información mencionadas anteriormente, se desarrolla La Matriz de Correlación ISO:21001 de 2018 e ISO:9001 de 2015 (Apéndice 1), donde la matriz tiene como objetivo verificar la similitud y nivel de correlación de las normas, además, se desarrolla la Matriz de Diagnostico ISO:21001

de 2018 (Apéndice 2), donde tiene como objetivo identificar el estado y porcentaje de aplicación que tiene la institución frente a la norma mencionada.

3.4 Análisis de información

La información obtenida mediante los instrumentos y técnicas de recolección se presenta como análisis por medio de un cuadro comparativo que, además, cuenta con un gráfico que permite visualizar el nivel de correlación que tiene las normas sometidas a estudios y de la misma manera, que evidencie el nivel de cumplimiento que tendría la institución actualmente de la norma ISO:21001 de 2018.

3.5 Cronograma

Tabla 2

Cronograma de Actividades

| FASES | OBJETIVO | ACTIVIDADES | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | Mes 3 | | | | |
|-------|--|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Definir el nivel de correlación que tiene la institución entre las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018. | Realizar la correlación de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018, identificando aspectos comunes y definiendo los requisitos a cumplir. | X | X | | | | | | | | | | | |
| | | Diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de la institución con respecto a la Norma ISO:21001 de 2018. | | X | X | | | | | | | | | | |
| 2 | Formular la integración de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 a través del diseño de los principales documentos y herramientas de gestión. | Analizar la información recopilada por medio de los instrumentos definidos y revisión de documentos permitidos de la institución entorno a la norma NTC ISO 21001:2018 | | | | X | X | | | | | | | | |
| | | Proponer la información documental faltante encontrada, para dar cumplimiento a la correlación de las normas ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018 | | | | | | X | X | X | | | | | |
| 3 | Proponer un plan de implementación del modelo de gestión que integra las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018. | Identificar las actividades necesarias para desarrollar el plan de implementación. | | | | | | | | | X | X | | | |
| | | Definir los responsables y tiempos de ejecución del plan de implementación | | | | | | | | | | X | X | | |
| | | Definir los indicadores de medición de cumplimiento del plan de implementación. | | | | | | | | | | | X | X | |

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 4. Desarrollo del proyecto

4.1 Correlación de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018

Teniendo en cuenta la certificación en alta calidad con la que cuenta la institución de educación superior de carácter tecnológico sometida a estudio, además de su acreditación institucional en alta calidad y tener el 80% de sus programas académicos acreditados en alta calidad, se puede interpretar que el compromiso de la alta dirección para con sus estudiantes y demás partes interesadas entorno a ofrecer servicios educativos de alta calidad, es uno de sus pilares u objetivos identificados de nivel estratégico, lo cual le ha permitido ser pionera en los servicios de educación de carácter tecnológico a nivel regional y nacional.

La calidad institucional que se fomenta por medio de la educación, está basada en los requerimientos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional y bajo los lineamientos de la norma ISO:9001 de 2015, de igual forma dando continuidad a los procesos de mejora continua, la institución ha venido realizando un análisis de la posibilidad de implementar un sistema de gestión de organización educativa basados en la norma ISO:21001 de 2018, con lo cual se realiza un ejercicio de correlación de esta norma con la ISO:9001 de 2015. Teniendo en cuenta que para este análisis de correlación mencionado, se estudia no solo desde el punto de la normatividad en general, sino también dándole importancia desde lo que ya se tiene implementado en el sistema de gestión de calidad de la organización, es relevante mencionar que ya se han aterrizado algunos numerales de la ISO: 9001 de 2015 a los procesos de educación que allí se manejan, gracias a un ejercicio de contextualización detallado por parte de la alta dirección y los departamentos de la organización.

4.1.1 Nivel de correlación que tiene la institución entre las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018.

Tabla 3

Matriz de Correlación

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| 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 y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad | 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. | Correlación Completa |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | |
| La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad | la organización debe determinar las partes interesadas que son relevantes para el SGOE | Correlación Completa |
| La organización debe determinar los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad. | la organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. Estas partes interesadas deben incluir: — estudiantes; — otros beneficiarios; — personal de la organización. | Correlación Completa |
| La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. | La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN









Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión | 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas | |
| La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance | La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance |  Correlación Completa |
| 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 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. |  Correlación Completa |
| La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad. | La organización debe aplicar todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE. |  Correlación Completa |
| El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización 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 esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. | 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. |  Correlación Completa |
| | Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por una organización educativa deben incluirse en el alcance de su SGOE. |  Sin Correlación |
| 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos | 4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas | |
| La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. | 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. |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---------------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>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 del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p> | <p>La organización debe determinar los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| <p>En la medida en que sea necesario, la organización debe:</p> <p>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.</p> | <p>En la medida que sea necesario, la organización debe:</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| Descripción | Descripción | |
| 5. Liderazgo | | |
| 5.1 Liderazgo y compromiso | | |
| 5.1.1 Generalidades | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad 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 sistema de gestión de la calidad estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; h) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; i) promoviendo la mejora; j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p> | <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE:</p> <p>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 identifiquen y dirigen; n) considerar los principios de responsabilidad social.</p> | Correlación Parcial |
| <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) se</p> | <p>5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios</p> <p>La alta dirección debe ser directamente responsable de asegurar que:</p> <p>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</p> | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|--|
| Descripción | Descripción | |
| 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 del cliente; c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente | 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 | |
| | 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. |  Sin Correlación |
| | 5.2 Política | |
| 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad | 5.2.1 Desarrollo de la política | |
| La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. | 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. |  Correlación Parcial |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad | | |
| <p>La política de la calidad debe:</p> <p>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.</p> | <p>La política de la organización educativa debe:</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | |
| <p>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 autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1); d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p> | <p>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:</p> <p>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.</p> | Correlación Parcial |
| 6. Planificación | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN







Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | |
| <p>Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora</p> | <p>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:</p> <p>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</p> |  Correlación Completa |
| <p>La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.); 2) evaluar la eficacia de estas acciones.</p> <p>Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.</p> | <p>La organización debe planificar:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |  Correlación Completa |
| 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos | |
| <p>La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</p> | <p>La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.</p> |  Correlación Completa |
| <p>Los objetivos de la calidad deben:</p> <p>a) ser coherentes con la política de la calidad; b) ser medibles; c) tener en cuenta los requisitos aplicables; d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la</p> | <p>Los objetivos de la organización educativa deben:</p> <p>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</p> |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>satisfacción del cliente; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; g) actualizarse, Según corresponda.</p> <p>La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p> | <p>el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; g) actualizarse, según corresponda.</p> <p>La organización debe mantener y conservar información documentada sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos.</p> | |
| <p>Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:</p> <p>a) qué se va a hacer; b) qué recursos se requerirán; c) quién será responsable; d) cuándo se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados</p> | <p>Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir en su plan estratégico:</p> <p>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</p> | Correlación Completa |
| 6.3 Planificación de los cambios | | |
| <p>Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:</p> <p>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de la calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p> | <p>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:</p> <p>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.</p> | Correlación Parcial |
| 7. Apoyo | | |
| 7.1 Recursos | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN







Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|--|
| Descripción | Descripción | |
| <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar:</p> <p>a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos</p> | <p>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:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>La organización debe determinar y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| 7.1.2 Personas | | |
| <p>La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.</p> | <p>Los recursos humanos deben incluir, según corresponda:</p> <p>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.</p> |  Correlación Parcial |
| | <p>La organización debe:</p> <p>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</p> |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN







Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>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.</p> <p style="text-align: center;">7.1.3 Infraestructura</p> | |
| La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. | <p>La infraestructura debe incluir, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante:</p> <p>a) edificios y terrenos; b) equipos incluyendo hardware y software; c) servicios.</p> |  Correlación Completa |
| | <p>La organización debe:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>Según corresponda, debe haber instalaciones para: a) enseñanza; b) autoaprendizaje; c) implementar conocimiento; d) descanso y recreación e) alimentación</p> |  Sin Correlación |
| 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos | 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos | |
| La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. | <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:</p> <p>a) factores psicosociales; b) factores físicos.</p> |  Sin Correlación |
| | 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | |
| | 7.1.5.1 Generalidades | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| 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 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. | Correlación Completa |
| La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. | 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. | Correlación Completa |
| La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos 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. | Correlación Completa |
| 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. | 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. | Correlación Completa |
| La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el | La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario. | 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 | |
| <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.</p> <p>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 las actualizaciones requeridas.</p> | <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.</p> <p>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.</p> <p>La organización debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.</p> | Correlación Parcial |
| | 7.1.6.2 Recursos de aprendizaje | |
| | <p>La organización debe proporcionar recursos de aprendizaje, según corresponda, y debe ponerlos a disposición donde y cuando sea necesario.</p> | Sin Correlación |
| | <p>Los recursos de aprendizaje deben:</p> <p>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.</p> | Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|---------------------|
| Descripción | Descripción | |
| | La organización debe respetar los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos. | Sin Correlación |
| | 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 y eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. | 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. | Correlación Parcial |
| | 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. | Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| <p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> | <p>La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>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</p> |  Correlación Parcial |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7.4.1 Generalidades | | |
| <p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:</p> <p>a) que comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.</p> | <p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, que incluyan:</p> <p>a) qué comunicar; b) por qué comunicar; c) cuándo comunicar; d) a quién comunicar; e) cómo comunicar; f) quién comunica</p> |  Correlación Completa |
| 7.4.2 Propósitos de la comunicación | | |
| | <p>La comunicación interna y externa debe tener el propósito de:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| 7.4.3 Acuerdos de comunicación | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>La organización debe determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:</p> <p>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.</p> | Sin Correlación |
| | <p>La organización debe informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.</p> | Sin Correlación |
| | <p>A intervalos planificados, la organización debe:</p> <p>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.</p> | Sin Correlación |
| 7.5 Información documentada | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| <p>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización</p> | <p>El SGOE de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por este documento; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGOE.</p> | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| <p>determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> | | |
| <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación</p> | <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>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.</p> |  Correlación Completa |
| <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> | | |
| <p>La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea 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 integridad).</p> | <p>La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>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).</p> |  Correlación Completa |
| <p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición</p> | <p>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</p> |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar. | 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. | Correlación Completa |
| La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas | | Sin Correlación |
| | Los controles establecidos se deben mantener como información documentada. | Sin Correlación |
| 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, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación, el mantenimiento y la conservación 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 con sus requisitos. | 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. | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización | La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización | Correlación Completa |
| 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 controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda. | Correlación Completa |
| La organización debe asegurarse de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4). | La organización debe asegurarse de que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4). | Correlación Completa |
| | 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. | Sin Correlación |
| | 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 | Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> | <p>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.</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos</p> | |
| <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> | <p>8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos</p> | |
| <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <p>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes; d)</p> | <p>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:</p> <p>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.</p> | <p> Sin Correlación</p> |
| <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <p>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes; d)</p> | | <p> Sin Correlación</p> |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|--|
| Descripción | Descripción | |
| manipular o controlar la propiedad del cliente; e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. | | |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos | |
| <p>Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización; b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p> | |  Sin Correlación |
| | <p>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:</p> <p>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</p> |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN







Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| | prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional. | |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos | |
| La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: | | |
| a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las Actividades de entrega y las posteriores a la misma; b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido; c) los requisitos especificados por la organización; d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios; e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente | |  Sin Correlación |
| La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. | |  Sin Correlación |
| La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos | |  Sin Correlación |
| La organización debe conservar- la información documentada, cuando sea aplicable: | |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|--|
| Descripción | Descripción | |
| a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios. | | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | |
| 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. | 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. |  Correlación Completa |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos | |
| 8.3.1 Generalidades | 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. | 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 |  Correlación Completa |
| 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo | | |
| Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: | Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: | |
| a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo; h) los requisitos para la posterior provisión de productos | 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 |  Correlación Parcial |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>y servicios; i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes; j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p> <p style="text-align: center;">8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos funcionales y de desempeño; b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; c) los requisitos legales y reglamentarios; d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar; e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</p> <p>Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p> | <p>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.</p> <p style="text-align: center;">8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:</p> <p>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.</p> <p>Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades.</p> <p>Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.</p> | Correlación Completa |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---|
| <p>Descripción</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p>a) se definen los resultados a lograr; b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas; d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación; f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p> | <p>Descripción</p> <p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p>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; se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación.</p> |  Correlación Completa |
| | <p>La organización debe retener información documentada, según corresponda, sobre:</p> <p>a) los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación; b) cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos</p> | |
| | <p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar que:</p> <p>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</p> |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|------------------|---|--|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes; f) se definen las características del perfil de posgrado.</p> <p>8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios</p> | |
| | <p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar:</p> <p>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.</p> | <p> Sin Correlación</p> |
| | <p>8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo</p> <p>Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar que:</p> <p>a) se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando</p> | <p> Sin Correlación</p> |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| | 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 las salidas del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de las entradas; b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación; d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. La organización debe conservar información documentada sobre las 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. | Correlación Completa |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | |
| La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la 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 los impactos adversos | 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; las acciones tomadas para prevenir impactos adversos. | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | |
| 8.4.1 Generalidades | | |
| <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>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 clientes 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.</p> <p>La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los 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 de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p> | <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |  Correlación Completa |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | |
| <p>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 clientes.</p> <p>La organización debe:</p> | <p>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.</p> <p>La organización debe:</p> |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende 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 cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 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.</p> <p style="text-align: center;">8.4.3 Información para los proveedores externos</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>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, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p> | <p>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.</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| 8.5 Producción y provisión del servicio | 8.5 Producción y provisión del servicio educativo | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN




Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> | <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo</p> | |
| <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición 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; 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; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación 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.</p> | <p>La organización debe implementar la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>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; 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.</p> | <p> Correlación Parcial</p> |
| | <p>8.5.1.2 Admisión de estudiantes</p> | |
| | <p>8.5.1.2.1 Información de pre admisión</p> | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|------------------|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>La organización educativa se debe asegurar de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | 8.5.1.2.2 Condiciones de admisión | |
| | <p>La organización debe establecer un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos | |
| | <p>La organización debe establecer procesos para:</p> <p>a) enseñanza; b) facilitación del aprendizaje; c) apoyo administrativo de aprendizaje.</p> |  Sin Correlación |
| | 8.5.1.4 Evaluación sumativa | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|------------------|---|--|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>La organización debe:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado</p> | |
| | <p>Las organizaciones se deben asegurar de que, después de las evaluaciones sumativas:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación</p> | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN







Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|------------------|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>Con respecto al método educativo de prestación, la organización debería:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la organización debería:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | <p>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</p> |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| <p align="center">8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p> | <p>alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa.</p> <p align="center">8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas</p> <p>La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a:</p> <p>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</p> | <p align="right">Sin Correlación</p> <p align="right">Sin Correlación</p> |
| <p align="center">8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada</p> | <p align="center">8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas</p> <p>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</p> | <p align="right">Correlación Completa</p> |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|--|
| Descripción | Descripción | |
| <p>para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</p> <p>Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p> | <p>obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.</p> <p>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</p> | |
| 8.5.4 Preservación | | |
| <p>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</p> | <p>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</p> |  Sin Correlación |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | |
| <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <p>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) la retroalimentación del cliente.</p> | <p>8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes</p> |  Correlación Completa |
| | <p>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:</p> <p>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</p> |  Sin Correlación |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros; d) cuánto tiempo se almacenan los datos.</p> <p>La organización solo debe recopilar y compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.</p> <p>La organización debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.</p> <p>La organización debe tomar todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.</p> <p>Las medidas de protección tecnológica deben ser validadas. La organización debe dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.</p> | |
| 8.5.6 Control de los cambios | 8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos | |
| <p>La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| 8.6 Liberación de los productos y servicios | 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos | |
| <p>La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> | <p>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</p> | Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN




Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| <p>La liberación de los productos y servicios al cliente 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 cliente.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación</p> | <p>aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios.</p> <p>La organización debe conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios.</p> <p>La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p> | |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | | |
| <p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>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. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; c) información al cliente; d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p> <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>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.</p> |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p> | <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p> | Correlación Completa |
| 9. Evaluación de Desempeño | | |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | |
| 9.1.1 Generalidades | | |
| <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p> | <p>La organización debe determinar:</p> <p>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.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.</p> <p>La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.</p> <p>Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.</p> | Correlación Parcial |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa




Correlación Parcial



Sin Correlación



| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|---|
| Descripción | Descripción | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios | |
| La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. | 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. |  Correlación Completa |
| | 9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones | |
| | <p>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:</p> <p>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.</p> <p>El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.</p> |  Sin Correlación |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN

 Correlación Completa

 Correlación Parcial

 Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|--|---|
| <p>Descripción</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</p> | <p>Descripción</p> | |
| | <p>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:</p> <p>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.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.</p> | <p> Sin Correlación</p> |
| | <p>9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño.</p> | <p> Sin Correlación</p> |
| | <p>La organización debe asegurarse de que:</p> | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN






Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|---|
| Descripción | Descripción | |
| | <p>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.</p> <p>9.1.5 Análisis y evaluación</p> |  Sin Correlación |
| | <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>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.</p> |  Sin Correlación |
| | 9.2 Auditoría interna | |
| <p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> | <p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE:</p> <p>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.</p> |  Correlación Completa |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|---|---|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| <p>a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión-de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma internacional; b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p>La organización debe:</p> <p>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 la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las 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 d) imparcialidad del proceso de auditoría; e) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; f) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; g) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p> | <p>La organización debe:</p> <p>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.</p> | Correlación Completa |
| 9.3 Revisión por la dirección | | |
| 9.3.1 Generalidades | | |
| <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p> | <p>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.</p> | Correlación Completa |
| 9.3.2 Entradas de revisión por la dirección | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|--|
| <p>Descripción</p> <p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</p> <p>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 sistema de gestión de la calidad; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 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; d) la adecuación de los recursos; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1); f) las oportunidades de mejora</p> | <p>Descripción</p> <p>La revisión de la dirección debe incluir consideraciones sobre:</p> <p>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.</p> | <p> Correlación Parcial</p> |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | |
| <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora; b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p> | <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora; b) cualquier necesidad de cambio en el SGOE; c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p> | <p> Correlación Completa</p> |
| 10.1 Generalidades | 10. Mejora | 10.1 No conformidad y acciones correctivas |

MATRIZ DE CORRELACIÓN





Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|---|--|
| <p>Descripción</p> <p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad</p> | <p>Descripción</p> | <p> Sin Correlación</p> |
| <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>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 la necesidad de acciones 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 y el análisis de 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, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> | <p>Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:</p> <p>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.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> | <p> Correlación Completa</p> |
| <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> | | |

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|--|--|-----------------------------|
| Descripción | Descripción | |
| a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva. | 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. | Correlación Completa |
| 10.3 Mejora continua | 10.2 Mejora continua | |
| La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. 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. | 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. | Correlación Completa |
| | 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. | Sin Correlación |

4.1.2 Análisis general del nivel de correlación de las normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018.

Los procesos que se han desarrollado dentro de la institución y que a través de los periodos ofertados se han venido trabajando bajo la mejora continua, basados en la norma de calidad ISO: 9001 de 2015 y los lineamientos de calidad exigidos por el Ministerio de Educación Nacional, demuestran que de manera involuntaria estos procesos se han venido adaptando a los requerimiento de la ISO 21001 de 2018, y que además se encuentra confiable este resultado ya que las dos normatividades cuentan con una estructura de alto nivel, lo cual permite y facilita la integración de los sistemas de gestión que se manejen dentro de las organizaciones.

Como resultado del ejercicio de la correlación de las normatividades mencionadas, podemos encontrar que a nivel general la institución cuenta con un 59% de correlación entre su sistema de gestión de calidad y la norma ISO:21001 de 2018. Para la interpretación de este resultado, es importante aclarar que en algunos capítulos de la normatividad no se cuenta con la correlación por diferentes motivos como lo son la falta de procedimientos de algunas actividades o la falta de incluir algunos requerimientos educativos específicos dentro de los procesos que actualmente se ejecutan, basado en lo mencionado anteriormente, se puede inferir que el porcentaje de correlación es bueno, y como se muestra en la tabla 3 resultados de correlación ISO:9001 – ISO:21001, los capítulos de Contexto Organizacional, Planificación y Mejora, son los capítulos que cuentan con un mayor nivel de correlación gracias a la estructura de alto nivel de las normas y por los ejercicios de adaptación de las normatividades al contexto educativo.

Por otra parte, según el análisis realizado, se encuentra que los capítulos de Liderazgo, Apoyo, Operación y Evaluación y Desempeño son los que presenta menor correlación por las especificaciones que exige la ISO: 21001, sin embargo, es importante aclarar que, para aumentar este porcentaje de correlación, la institución debe dar cumplimiento a estas especificidades, contando con el personal y los recursos para llevar a cabo esta acción.

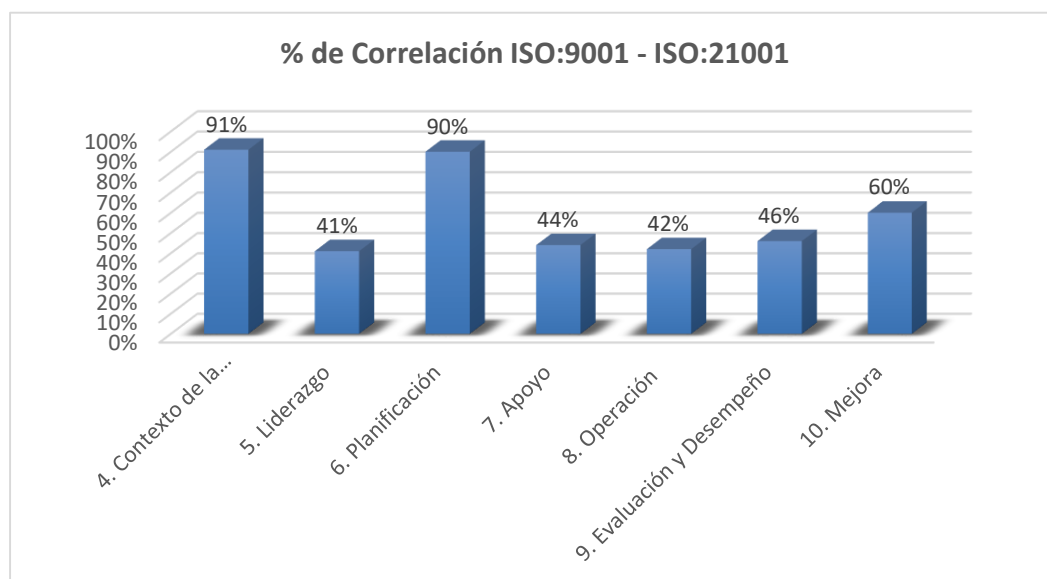
Tabla 4

Resultados Correlación ISO:9001 - ISO:21001

| Capítulo | % de Correlación ISO:9001 - ISO:21001 |
|---------------------------------------|--|
| 4. Contexto de la Organización | 91% |
| 5. Liderazgo | 41% |
| 6. Planificación | 90% |
| 7. Apoyo | 44% |
| 8. Operación | 42% |
| 9. Evaluación y Desempeño | 46% |
| 10. Mejora | 60% |
| TOTAL | 59% |

Figura No. 1

% de Correlación ISO:9001 - ISO:21001



4.1.3 Diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de la institución con respecto a la Norma ISO:21001 de 2018.

Desde los resultados del ejercicio de correlación realizado anteriormente, se procede a analizar el caso específico de punto por punto de cada uno de los numerales aplicables a la institución de la norma ISO:21001 de 2018, para esto se realizará un análisis detallado teniendo en cuenta los sistemas de gestión, los procesos, información documental y demás actividades y situaciones que se ejecutan actualmente en la organización. Esto con el fin de dar un soporte de cumplimiento o una evidencia de no cumplimiento de los requerimientos que se exige en la norma mencionada.

Tabla 5

Matriz Diagnostico ISO:21001 de 2018

| MATRIZ DIAGNÓSTICO ISO:21001 DE 2018 | | | |
|--|-------------------------------|-----------|--|
| ISO:21001 de 2018 Descripción | ESTADO DE CUMPLIMIENTO | | OBSERVACIONES |
| | Si | No | |
| 4. Contexto De La Organización | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto | X | | Se realiza un análisis de contexto a nivel semestral de las cuestiones internas y externas que puedan afectar la organización |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | X | | Por medio de los análisis de contexto del SGC y apoyados en los lineamientos de alta calidad del ministerio de educación se realiza el estudio y análisis de las partes interesadas. |
| 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas | | X | No se ha definido el alcance del Sistema |
| 4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas | X | | El SGC de la institución tiene dentro de sus actividades la definición del sistema de gestión basado en el proceso de educación. |
| 5. Liderazgo | | | |
| 5.1 Liderazgo y compromiso | | | |
| 5.1.1 Generalidades | | X | No se ha definido o mencionado el compromiso de la dirección con el |

| | | |
|--|---|---|
| | | Sistema, considerar los principios de la responsabilidad social |
| 5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios | X | La alta dirección da cumplimiento mediante las funciones sustantivas de educación y los lineamientos del SGC a la identificación y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios |
| 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | X | Dentro de las estrategias de educación, como también mediante las adecuaciones de infraestructura y bienestar de la institución se tienen en cuenta el aseguramiento de los recursos y la formación de la población con necesidades especiales. |
| 5.2 Política | | |
| 5.2.1 Desarrollo de la política | X | La institución cuenta con una política acorde a las necesidades de la organización, sin embargo, no cuenta con la totalidad de especificaciones que exige la norma. |
| 5.2.2 Comunicación de la política | X | Los procedimientos de archivo y comunicación de la organización, le permite mantener la información y comunicación de los documentos institucionales. |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | X | Dentro de la estructura organizacional y manuales de funciones y cargos se distribuyen los roles, responsabilidades y autoridades organizacionales. |
| 6. Planificación | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | X | La organización realiza los análisis de mitigación de riesgos y amenazas de todo el proceso educativo y administrativo. |
| 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos | X | La organización cuenta con su planeación estratégica donde se definen los objetivos de la institución como también las rutas y directrices para su cumplimiento. |
| 6.3 Planificación de los cambios | X | Mediante el procedimiento de planificación y ejecución de cambios se da cumplimiento a este requerimiento. |
| 7. Apoyo | | |
| 7.1 Recursos | | |
| 7.1.1 Generalidades | X | La proyección y planeación de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la organización evidencia el compromiso con el sistema de gestión en su proceso de educación. |
| 7.1.2 Personas | X | La organización cumple con la identificación, selección y distribución de una planta tanto profesoral, administrativa y de proveedores y contratistas que contribuyen al cumplimiento de sus objetivos. |

| | | |
|--|---|--|
| 7.1.3 Infraestructura | X | Mediante la identificación de las necesidades de formación y educación, la institución cuenta con los escenarios educativos, deportivos adecuados para su funcionamiento. |
| 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos | X | Por medio del cumplimiento al factor de acreditación institucional “Bienestar”, la institución da cumplimiento a este requisito. |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | X | Por medio del presupuesto de la dependencia encargada del seguimiento a los egresados se da cumplimiento |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | X | Dentro de la organización por medio de seguimientos trimestrales en reuniones de análisis estratégico donde se realiza la trazabilidad y seguimiento a las mediciones y verificaciones del proceso. |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 7.1.6.1 Generalidades | X | La organización por medio de sus convenios con otras instituciones, las capacitaciones, cursos y recursos que ofrece a sus docentes, personal administrativo y estudiantes permiten el crecimiento y la trasmisión de conocimiento dentro de la institución. |
| 7.1.6.2 Recursos de aprendizaje | X | Por medio de la planeación del presupuesto anual, se establecen los requerimientos para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la educación, de igual forma por medio de adiciones presupuestales se suplen diferentes necesidades que pueda surgir de manera imprevista. |
| 7.2 Competencia | | |
| 7.2.1 Generalidades | X | Por medio de los manuales de perfiles y cargos, como también el reglamento docente se establecen los requisitos, objetivos, métodos de evaluación y demás actividades para el desarrollo y la verificación de la competencia del personal. |
| 7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | X | Por medio de los manuales de perfiles y cargos, como también el reglamento docente se establecen los requisitos, objetivos, métodos de evaluación y demás actividades para el desarrollo y la verificación de la competencia del personal. |
| 7.3 Toma de conciencia | X | Dentro de la institución semanalmente se realizan charlas de inducción, capacitación y reentrenamiento donde se tocan temas de la concientización de las funciones sustantivas, estrategias y objetivos organizacionales. |
| 7.4 Comunicación | | |

| | | |
|---|---|--|
| 7.4.1 Generalidades | X | El procedimiento de comunicaciones de la institución cumple con los requerimientos de numeral. |
| 7.4.2 Propósitos de la comunicación | X | El procedimiento de comunicaciones de la institución cumple con los requerimientos de numeral. |
| 7.4.3 Acuerdos de comunicación | X | El procedimiento de comunicaciones de la institución cumple con los requerimientos de numeral. |
| 7.5 Información documentada | | |
| 7.5.1 Generalidades | X | La institución cuenta con todo un proceso de gestión documental tanto físico como electrónico que le permite cumplir con la normatividad. |
| 7.5.2 Creación y actualización | X | La institución cuenta con todo un proceso de gestión documental tanto físico como electrónico que le permite cumplir con la normatividad. |
| 7.5.3 Control de la información documentada | X | La institución cuenta con todo un proceso de gestión documental tanto físico como electrónico que le permite cumplir con la normatividad. |
| 8. Operación | | |
| 8.1 Planificación y control operacional | | |
| 8.1.1 Generalidades | X | La institución cuenta con un planeamiento de su proceso de educación y administrativo donde establece por medio de su SGC los requerimientos del numeral. |
| 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos | X | La organización cuenta con una política de resultados de aprendizaje, syllabus y los reglamentos institucionales que dan cumplimiento a este requisito. |
| 8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | X | La institución garantiza como cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad, además del cumplimiento de los factores de acreditación, la internacionalización de los currículos, el bienestar universitario, el reconocimiento del personal, el aseguramiento de empleabilidad inmediatamente se gradúan los estudiantes y los demás requisitos que exige el numeral. |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos | | |
| 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos | X | Los procesos de planeación estratégica como también los requerimientos de las partes interesadas son sometidos a análisis y estudios con el fin de realizar la designación de recursos para asegurar la calidad educativa y formativa. |
| 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos | X | La institución cuenta con una directiva de recepción de estudiantes en la cual se definen los requerimientos que exige el numeral con las respectivas actividades y responsables. |

| | | |
|--|---|---|
| 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos | X | El SGC de la institución cuenta con un control riguroso control del archivo e información documentada. |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos | | |
| 8.3.1 Generalidades | X | La institución por medio de sus PEP establece las pertinencias de sus programas académicos y sus actividades de evaluación y actualización. |
| 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo | | X No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | X No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | X | La organización implementa controles internos como externos de los procesos de educación y administrativo como también su respectiva evaluación y oportunidades de mejora. |
| 8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos | X | La organización implementa controles internos como externos de los procesos de educación y administrativo como también su respectiva evaluación y oportunidades de mejora. |
| 8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios | X | Los programas académicos cuentan con directivas de seguimiento de los resultados de aprendizaje según las directrices del Ministerio de Educación Nacional. |
| 8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo | | X No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | X No se cuenta con un documento donde se evidencie este requerimiento |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | X | Los cambios que se realizan dentro de los programas académicos y demás procesos internos son evaluados y autorizados por el personal u organismo calificado. |
| 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | |
| 8.4.1 Generalidades | X | La institución por medio de los convenios y contratos con los proveedores externos realiza seguimiento y estricto cumplimiento de estos. |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | X | La organización se asegura del control de los procesos suministrados externamente, ya que se ejecutan dentro de las instalaciones y con un responsable de su verificación y seguimiento. |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | X | La institución efectúa reunión de seguimiento de convenios y contratos con los proveedores para mejoramiento continuo de los procesos recibidos |
| 8.5 Producción y provisión del servicio educativo | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo | X | Parte de la planeación estratégica como también para cumplimiento de los requisitos de calidad, la institución define la producción y provisión del servicio educativa por parte de los documentos institucionales. |

| 8.5.1.2 Admisión de estudiantes | | |
|--|---|--|
| 8.5.1.2.1 Información de preadmisión | X | La institución cuenta con un procedimiento riguroso de selección y admisión de estudiantes con lo cual se cumplen todos los requerimientos del numeral. |
| 8.5.1.2.2 Condiciones de admisión | X | La institución cuenta con un procedimiento riguroso de selección y admisión de estudiantes con lo cual se cumplen todos los requerimientos del numeral. |
| 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos | X | La organización cuenta dentro de su proceso de educación con la definición de los métodos y tipos de enseñanza y demás requerimientos del numeral descritos en el PEI. |
| 8.5.1.4 Evaluación sumativa | X | La organización en sus reglamentos da las directrices contra el plagio y acciones en contra de los derechos de autor, de igual forma cuenta con una plataforma para registro de calificaciones y seguimiento por parte de la comunidad educativa. |
| 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado | X | Por medio de la Plataforma SMAARC donde se realiza control y seguimiento de las calificaciones estudiantiles y además con los apartados del reglamento estudiantil se da cumplimiento a los requerimientos de este punto. |
| 8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación | X | La institución propende por la identificación y apoyo a los estudiantes que muestran alguna dificultad de aprendizaje con participación directa del jefe del programa, de igual manera se promueve el uso de tutorías y otros medios de aprendizaje que ayuden a suplir la dificultad. |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | X | La institución realiza un control y trazabilidad del recorrido del estudiante dentro de la institución, de igual manera, como egresado se realiza un análisis y evaluación de su desempeño en las unidades que labora. |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas | X | La organización en sus reglamentos da las directrices contra el plagio y acciones en contra de los derechos de autor |
| 8.5.4 Preservación | X | Dentro del seguimiento y control que se realiza al proceso educativo se realiza la presentación de las salidas por medio de los informes de seguimiento y análisis de resultados. |
| 8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes | X | La institución cuenta con una Política de recolección y protección de datos, la cual se encuentra publicada y socializada. |
| 8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos | X | El sistema de gestión documental de la unidad se encarga de dar cumplimiento a los requerimientos de este numeral. |

| | | |
|---|---|--|
| 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos | X | La institución por medio del cumplimiento a sus reglamentos y requisitos para la liberación de productos y servicios educativos, además apoyado con el sistema de gestión documental, dan cumplimiento a este numeral. |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | X | La organización cumple con los requerimientos para la identificación de salidas no conformes, sin embargo, no cuenta con un procedimiento documentado donde se especifique las actividades a realizar en esta situación. |
| 9. Evaluación de Desempeño | | |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | |
| 9.1.1 Generalidades | X | Por medio del SGC se realiza el cumplimiento a los requerimientos que se presentan en este numeral |
| 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios | X | La organización realiza seguimiento y evaluación de la satisfacción del personal egresado como la percepción de los empleadores, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |
| 9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones | X | La organización da solución a las quejas y apelaciones que se presentan por parte de los egresados o las partes interesadas, sin embargo, no se encuentran procedimientos |
| 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición | X | La organización realiza seguimiento y evaluación de la satisfacción del personal egresado como la percepción de los empleadores, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |
| 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación | X | La organización realiza seguimiento y evaluación de la satisfacción del personal egresado como la percepción de los empleadores, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |
| 9.1.5 Análisis y evaluación | X | La organización realiza seguimiento y evaluación de la satisfacción del personal egresado como la percepción de los empleadores, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |
| 9.2 Auditoría interna | X | La organización no audita el SGOE porque aún no se ha implementado |
| 9.3 Revisión por la dirección | | |
| 9.3.1 Generalidades | X | No se cuenta con un SGOE implementado |
| 9.3.2 Entradas de revisión por la dirección | X | No se cuenta con un SGOE implementado |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | X | No se cuenta con un SGOE implementado |
| 10. Mejora | | |
| 10.1 No conformidad y acciones correctivas | X | La institución por medio del SGC cuenta con el manejo de las no conformidades y acciones correctivas, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 10.2 Mejora continua | X | La institución por medio del SGC cuenta con el manejo de las no conformidades y acciones correctivas, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |
| 10.3 Oportunidades de mejora | X | La institución por medio del SGC cuenta con el manejo de las no conformidades y acciones correctivas, dando cumplimiento a los requerimientos del numeral. |

4.1.4 Análisis general del diagnóstico del estado actual del sistema de gestión educativo de la institución con respecto a la Norma ISO:21001 de 2018.

Teniendo en cuanto cada requerimiento que presenta como exigencia la normatividad analizada, se realizó un estudio de los procesos, procedimientos, manuales, reglamentos y demás documentación que se desarrolla y ejecuta en la institución para generar evidencia del cumplimiento de los numerales. Como resultado de este estudio se tuvo un 82% de cumplimiento de la norma ISO:21001 de 2018 actualmente dentro de la institución, de lo cual podemos inferir que es un resultado muy importante para el proyecto de iniciar el proceso de desarrollo, implementación y posterior certificación del sistema de gestión de organización educativa.

Por otra parte, como resultado de los requerimientos que al momento la institución no da cumplimiento se tuvo lo siguiente:

Tabla 6

Requerimientos Pendientes ISO:21001 de 2018

| REQUERIMIENTOS PENDIENTES ISO:21001 DE 2018 | |
|--|---|
| ISO:21001 de 2018 | CONCEPTO |
| 4. Contexto De La Organización | |
| 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas | No se ha definido el alcance del Sistema de Gestión |
| 5. Liderazgo | |

| | |
|--|--|
| 5.1 Liderazgo y compromiso | |
| 5.1.1 Generalidades | No se ha definido o mencionado el compromiso de la dirección con el Sistema, considerar los principios de la responsabilidad social |
| 5.2 Política | |
| 5.2.1 Desarrollo de la política | La institución cuenta con una política acorde a las necesidades de la organización, sin embargo, no cuenta con la totalidad de especificaciones que exige la norma. |
| 8. Operación | |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos | |
| 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo | No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo | No se cuenta con el cumplimiento total de los requerimientos |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | No se cuenta con un documento donde se evidencie este requerimiento |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | La organización cumple con los requerimientos para la identificación de salidas no conformes, sin embargo, no cuenta con un procedimiento documentado donde se especifique las actividades a realizar en esta situación. |
| 9. Evaluación de Desempeño | |
| 9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones | La organización da solución a las quejas y apelaciones que se presentan por parte de los egresados o las partes interesadas, sin embargo, no se encuentra con procedimientos. |
| 9.3 Revisión por la dirección | |
| 9.3.1 Generalidades | No se cuenta con un SGOE implementado |
| 9.3.2 Entradas de revisión por la dirección | No se cuenta con un SGOE implementado |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | No se cuenta con un SGOE implementado |

Para la presente investigación, el identificar los numerales faltantes para la correcta correlación de los sistemas de gestión que se trabajan en la institución, establece un punto de partida para la proyección y programación de actividades con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en el presente estudio.

4.2 Integración de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018

4.2.1 Análisis de información documentada institucional entorno a la norma NTC ISO 21001:2018

Durante las revisión documental, y las entrevistas no formales realizadas con las áreas de calidad y sus respectivos encargados, se identificó la documentación donde se observa el cumplimiento de los requerimientos exigidos por la normatividad que se evidencian en el capítulo anterior, esta actividad despertó la curiosidad dentro del área de calidad de toda organización por aumentar el interés en el desarrollo e implementación de una nuevo sistema de gestión que contribuya a resolver los inconvenientes que se han presentado entre el área de calidad y el proceso educativo.

Algunos de los documentos que se desarrollan en los procesos de la institución y que se analizaron dentro de la presente investigación fueron:

- Proyecto Educativo Institucional – PEI
- Proyecto Educativo del Programa – PEP
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
- Documentación del Sistema de Gestión Ambiental
- Documentación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo
- Documentación del Sistema de Seguridad Informática.
- Documentación del Sistema de Gestión Documental
- Documentación Financiera.
- Manuales y Directrices Curriculares.
- Reglamentos Institucionales.
- Directivas y Circulares Institucionales.
- Planes de Mejoramiento Institucional

- Entre otra Documentación Académica Reglamentaria

Como conclusión de dichas entrevistas y análisis documental, se encontró que en la mayoría de los requerimientos que se deben solicitar para iniciar el proyecto de la correlación de las normatividades, consta de una actualización documental, es decir, muchos de los documentos que se ejecutan actualmente dentro de la institución están enfocados al área de calidad organizacional, pero se vienen trabajando aterrizados a los procesos educativos, por lo tanto una de las estrategias que allí se plantea es iniciar un proceso de actualización de documentación institucional que le permita dar cumplimiento y registrar en el sistema de gestión las actividades y procedimientos que se realizan dentro del proceso educativo.

4.2.2 Propuesta de información documental complementaria para la correlación de las normas ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018

Tabla 7

Propuesta de Información y Actividades Complementarias ISO:21001 de 2018

| PROPUESTA DE INFORMACION Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS ISO:21001 DE 2018 | |
|--|---|
| Requerimiento | Actividad |
| Interiorizar en la organización sobre los SGOE | Realizar sensibilización a toda la comunidad académica y demás partes interesadas sobre los que es un Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas |
| Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por una organización educativa deben incluirse en el alcance de su SGOE. | Realizar la actualización del alcance del sistema integrado de gestión que maneja la organización para establecer alcance del SGOE. |
| 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. | Realizar revisión y actualización por medio de la planeación estratégica teniendo en cuenta los principios de la responsabilidad social. |

| | |
|---|---|
| <p>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.</p> | <p>Realizar o verificar en que documento se describe o se plasma el compromiso de la institución con los recursos y la formación de los estudiantes.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Actualizar la política institucional da cumplimiento con los requerimientos del SGOE entorno a la responsabilidad social institucional, desarrollando así una política integral.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Desarrollar el manual del SGOE donde se establezcan las directrices y procedimientos mencionado en este numeral.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Se debe realizar la verificación del personal que se encontrará a cargo del SGOE, verificar los procesos de capacitación y apoyo para el sostenimiento del sistema.</p> |
| <p>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.</p> | <p>La organización debe documentar todos los recursos de aprendizaje con los que cuenta actualmente.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben asegurar:</p> <p>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.</p> | <p>Realizar el procedimiento de las actividades de diseño, desarrollo y control de los planes de estudio.</p> |
| <p>Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar que:</p> <p>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.</p> | <p>Verificar que la política de resultados de aprendizaje cumpla con los requerimientos de la evaluación sumativa.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Realizar los procedimientos de las actividades y procesos de apoyo al estudiante con dificultades de aprendizaje.</p> |
| <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño.</p> | <p>Realizar los procedimientos del foro de seguimiento y evaluación de desempeño de egresados.</p> |
| <p>La revisión de la dirección debe incluir consideraciones sobre:</p> <p>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</p> | <p>Realizar los procedimientos y metodología para seguimiento y revisión por la dirección del SGOE.</p> |

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.

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

Realizar los procedimientos de la metodología utilizada para dar respuesta a las quejas y apelaciones de la comunidad educativa.

Posterior al análisis de la situación que presenta la institución para el desarrollo de un sistema de gestión educativa, y mencionando los avances que ya se tienen implementados mediante una contextualización adecuada por medio de la norma ISO:9001 de 2015, se puede inferir que la mayoría de los faltantes que tiene la institución es por falta del desarrollo de documentos en los cuales se plasme el proceder frente a las situaciones educativas que se presenten, es por esto que por medio de la creación y actualización de documentos se puede cumplir en un corto plazo los requerimientos para la implementación de un sistema de gestión educativa.

4.3 Plan de implementación de un modelo de gestión que integra las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 21001:2018.

Mediante las mesas de trabajo realizados con los jefes de departamento de la institución, donde mediante la exposición y presentación de la información plasmada en la presente investigación, se logró demostrar la importancia, ventajas y logros que se pueden alcanzar mediante la implementación de un modelo de gestión que integre las normatividades en análisis. Tomando como base estos resultados se tuvo como compromiso realizar un cronograma de trabajo para su posterior aprobación por parte del señor director de la institución.

Para el diseño de la propuesta del cronograma de trabajo para realizar las actividades que son necesarias con el fin de dar cumplimiento a la totalidad de la implementación de la norma ISO:21001 de 2018, se realizó mediante la identificación de las capacidades, conocimientos y funciones de los responsables allí plasmados, es por esto que se estipula en dicho cronograma los siguientes actores:

- **Dirección:** Director – Subdirector
- **Decanatura Académica:** Decano Académico – Jefe de Pregrado – Secretario Académico
- **Oficina de Planeación:** Jefe de Oficina de Planeación
- **Departamento Administrativo:** Jefe de Departamento Logístico – Jefe de Sección de Administración.

Tabla 8

Cronograma de Actividades para Plan de Integración de las Normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018

| N° | ACTIVIDAD | Dirección | Decanatura Académica | Oficina de Planeación | Departamento Administrativo | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | MES 4 | | | | MES 5 | | | | MES 6 | | | |
|----|---|-----------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | | | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | |
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Realizar sensibilización a toda la comunidad académica y demás partes interesadas sobre los que es un Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas | | | | | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | █ | | | |
| 2 | Realizar la actualización del alcance del sistema integrado de gestión que maneja la organización para establecer alcance del SGOE. | | | | | | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Realizar revisión y actualización por medio de la planeación estratégica teniendo en cuenta los principios de la responsabilidad social. | █ | | | | | | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Realizar o verificar en que documento se describe o se plasma el compromiso de la institución con los recursos y la formación de los estudiantes. | █ | █ | █ | | | | | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Revisar si la política institucional da cumplimiento con todos los requerimientos del SGOE. | | | █ | | | | | █ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| N° | ACTIVIDAD | Dirección | Decanatura Académica | Oficina de Planeación | Departamento Administrativo | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | MES 4 | | | | MES 5 | | | | MES 6 | | | |
|----|---|-----------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | | | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | | SEMANA | | | |
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Realizar la documentación donde se describe y se procedimiento como y cuáles son los cambios que se pueden hacer dentro del proceso educativo y administrativo. | | ■ | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Se debe realizar la verificación del personal que se encontrará a cargo del SGOE, verificar los procesos de capacitación y apoyo para el sostenimiento del sistema. | | | | ■ | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | La organización debe documentar todos los recursos de aprendizaje con los que cuenta actualmente. | | ■ | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Realizar el procedimiento de las actividades de diseño, desarrollo y control de los planes de estudio. | | ■ | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Verificar que la política de resultados de aprendizaje cumpla con los requerimientos de la evaluación sumativa. | | ■ | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Realizar el procedimiento de las actividades y procesos de apoyo al estudiante con dificultades de aprendizaje. | | ■ | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Realizar el procedimiento del foro de seguimiento y evaluación de desempeño de egresados. | | | ■ | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |

Capítulo 5. Conclusiones

Los modelos integrados de gestión, además de ser una de las herramientas más importantes para mantener los estándares de calidad dentro de las organizaciones, contienen metodologías que permiten generar una cultura organizacional basada en diferentes factores internos y externos con los cuales las instituciones propenden estar preparadas para los retos que se presentan en el mercado nacional e internacional, como también tener planes de acción y contingencia frente a situaciones que no se tenían previstas. La integración de la ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018 en una institución de educación superior de carácter tecnológico, inicialmente se interpretaba como un trabajo que traería consigo el aumento de la carga laboral, y cambios organizacionales los cuales estaban cargados la mayoría de incertidumbre por su adaptabilidad a lo que funciona actualmente, sin embargo por medio de la sustentación, exposición y trabajo en conjunto del investigador y el personal de la institución se encontró lo siguiente:

1. El diseño de un sistema de gestión que integra las normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018, se percibía como un proyecto de largo plazo y lento desarrollo, debido a que la institución desconocía el nivel de correlación que existía entre estas dos normatividades, por consiguiente al desarrollar un análisis detallado entre las normas, se obtiene como resultado un 59% de correlación, además se logra sustentar que la institución ya se encontraba en un nivel avanzado de adaptabilidad de la norma ISO:9001 entorno a los servicios educativos, apoyada además con su acreditación en alta calidad. Lo cual le permitiría desarrollar un sistema de gestión integral de una manera más acelerada.

2. Al momento de realizar el estudio y análisis de la norma ISO:21001 además de las entrevistas con los principales departamentos de la institución, encargados de lo proceso relevantes para lograr la calidad educativa, se obtuvo como resultado un logro que la institución había alcanzado de manera inconsciente, es decir, al implementar la norma ISO:9001 de 2015, la institución había aterrizado y contextualizado de manera adecuada los servicios educativos a esta norma, por lo tanto al momento de formular la integración de las normas, se identificó por medio del diagnóstico aplicado a la institución sobre la norma ISO 21001 de 2018 un porcentaje de cumplimiento del 82% sobre la misma. En otras palabras, para lograr esta correlación total se deben realizar algunos ajustes, creación de algunos documentos y procedimientos institucionales como se estipuló en el respectivo análisis. Es decir, esta integración de las normatividades se desdibuja de cualquier tipo de complejidad que se pudo haber tenido en un inicio de la investigación.

3. Teniendo en cuenta el nivel de correlación de las normas, y el resultado del estado actual de los procesos de la institución evaluados bajo los requerimientos de la ISO:21001 de 2018, Se evaluaron y discutieron con la alta dirección de la institución por medio de mesas de trabajos, cuáles serían las actividades y los tiempos necesarios para completar la implementación total de la ISO:21001 de 2018 por medio de un sistema de gestión integral. De estas mesas de trabajo es importante resaltar la proactividad y entusiasmo de la institución en general por medio de la representación de la alta dirección en continuar siendo pionera a nivel nacional e internacional en la calidad de la educación.

Retomando lo mencionado anteriormente, como conclusiones generales de la investigación, se encontró que por medio de la norma ISO;21001 de 2018 se establecen directrices para el manejo de la gestión de la educación , directrices que no se encontraban establecidas en las normas de calidad que se manejan en la institución y que además como lineamientos del Ministerio de Educación, no se encuentran diseñados de una manera que se puedan adaptar a los modelos gerenciales y administrativos de las intuiciones educativas, por esto y por los demás conceptos definidos a lo largo de la investigación, se puede determinar que la implementación de un sistema de gestión que integre las normas ISO:9001 de 2015 e ISO:21001 de 2018, contribuye al sostenimiento y mejora continua de la calidad de la educación.

Capítulo 6. Recomendaciones

Desde los pilares de la calidad educativa, es importante resaltar el compromiso y la responsabilidad con la que cuenta la institución analizada, esto se ve reflejado en el nivel educativo de sus estudiantes y egresados, como también en el desarrollo de toda su infraestructura académica, deportiva y de investigación. Como primera recomendación además de ser más un comentario donde se destaca toda su labor realizada hasta el momento, se debe continuar con los procesos de calidad educativa, siendo garante y punto de referencia a nivel nacional e internacional, y también fortalecer la filosofía de mejora continua a nivel de educación, con lo cual no solo se trabaja en ofrecer servicios educativos sino también a mejorar de manera indirecta el país en general.

Por otra parte, se debe incluir dentro de la planeación de presupuesto todos los requerimientos que se necesiten para la implementación y sostenimiento del SGOE, y de igual forma para fomentar la capacitación y reentrenamiento del personal en las didácticas de calidad educativa como también para la actualización de las regulaciones que pueda brindar el Ministerio de Educación.

Para el sostenimiento del SGOE, además del presupuesto se recomienda el nombramiento de un equipo de trabajo que cuente con estabilidad en sus cargos por un tiempo prudencial, el cual les permita implementar todas las estrategias educativas y cuenten con la memoria histórica y de retroalimentación frente a las situaciones que han debido solucionar. Sin embargo, no se puede dejar de lado la estructuración de toda la gestión documental y procedimental con el fin de dejar disponible toda la información y funcionamiento de los procesos dentro de la institución.

Finalizando, se debe incluir, socializar y sensibilizar el SGOE a todos los jefes de departamento y personal que labore dentro de la institución económica, con el fin de inculcar la filosofía en calidad educativa y que todas las actividades que se desarrollen en la institución estén en pro o alineadas con los objetivos de calidad, la función misional y la alineación estratégica.

Referencias

Aenor, (2020). La gestión educativa conforme a la norma ISO 21001. Obtenido de:

<https://www.aenor.com/certificacion/calidad/organizaciones-educativas>

Amaya, Y. K. (s.f.). *Universidad Francisco de Paula Santander*. Obtenido de Especialización en sistemas de gestión integral HSEQ:

https://univirtual.ufpso.edu.co/pluginfile.php/618/mod_resource/content/4/EHSEQ_Contentido.pdf

Castro A. (2016). Beneficios De Los Sistemas Integrados. Obtenido de:

<https://www.globalstd.com/blog/beneficios-de-los-sistemas-integrados/>

Colombia, U. F.-O. (30 de 05 de 2019). *Guía de lineamientos para presentación de trabajos de grado la norma APA*. Obtenido de

https://univirtual.ufpso.edu.co/pluginfile.php/184/mod_resource/content/2/K-AC-DBL-001_GU%C3%8DA%20DE%20LINEAMIENTOS%20PARA%20PRESENTACION%20DE%20TRABAJOS%20DE%20GRADO%20CON%20LA%20NORMA%20APA_Rev%20E.pdf

CTMA Consultores, (2017). Todo lo que debes saber sobre la norma ISO 9001, CTMA.

https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-001/#Que_es_la_Norma_ISO_9001

Froilán Pineda, Gloria Acuña, (2021). Articulación de los lineamientos acreditación institucional del CNA y la NTC-ISO 21001:2019 para instituciones de educación superior en Colombia. [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional UTSA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34789/2021paolaholguin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Icontec, (2020). Certificación ISO SG Organizaciones Educativas 21001.

https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-sg-organizaciones-educativas-iso-21001/

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (2021). ¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve? Obtenido de: <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>

ISO 21001:2018, — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Términos y Definiciones

Karla Montero, (2020). Propuesta de mejora del actual sistema de garantía interna de la calidad del Instituto Profesional IACC en el contexto de los desafíos del nuevo entorno de la educación terciaria técnico-profesional en Chile. [Tesis de posgrado, Universidad Oberta de Catalunya]. Repositorio Institucional UOC. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/113289/7/kmonteroTFM0120memoria.pdf>

Manuel Hernandez, Robert Marin, (2020). Análisis de convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001: 2018. [Tesis de

posgrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional UTSA.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34861/2021hernandezmarinpolania.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marcelo López, (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7766/1/T3355-MGCI-L%c3%b3pez-Gestion.pdf>

María Arrieta, Nathaly Estupiñan, (2020). Guía para la integración de las normas ISO-21001:2019 y NTC 5555:2011 para instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano. [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional UTSA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28073/2020mariaarrietanathalyestupi%C3%B1an.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ordozgoiti E. (2020). Un mismo lenguaje en educación. Obtenido de:

https://www.une.org/normalizacion_documentos/educativos.pdf

Pierre Vincensini, (2020). Organización Internacional para la Normalización, OIE,

<https://www.ioe-emp.org/es/organizaciones-internacionales/organizacion-internacional-para-la-normalizacion>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2020). Sistema de Gestión Integral. Obtenido de:
<https://www.ucc.edu.co/gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>

Wilfredo Romero, (2013). Integración de Sistemas de Gestión. Escuela de Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/08/integracion-de-sistemas-de-gestion/>

Apéndice A. Matriz De Correlación ISO:21001 De 2018 E ISO:9001 De 2015

MATRIZ DE CORRELACIÓN



Correlación Completa



Correlación Parcial



Sin Correlación

| ISO:9001 de 2015 | ISO:21001 de 2018 | Correlación |
|------------------|-------------------|-------------|
| Descripción | Descripción | |
| | Capítulo | |
| | Subcapítulo | |
| | | |

Apéndice B. Matriz De Diagnostico ISO:21001 DE 2018

MATRIZ DIAGNOSTICO ISO:21001 DE 2018

| ISO:21001 de 2018 | | ESTADO DE CUMPLIMIENTO | | OBSERVACIÓN |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------|-----------|--------------------|
| Numeral | Descripción | Si | No | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |