

REVISIÓN DE ESTÁNDARES ISO RELACIONADOS AL QUEHACER DE UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

REVIEW OF ISO STANDARDS RELATED TO THE WORK OF AN EDUCATIONAL ORGANIZATION

Claudia Iveth Cancino De La Fuente

Tecnológico Nacional de México/ IT de Celaya, México
claudia.cancino@itcelaya.edu.mx

Manuel Darío Hernández Ripalda

Tecnológico Nacional de México/ IT de Celaya
dario.hernandez@itcelaya.edu.mx

Edgar Augusto Ruelas Santoyo

Tecnológico Nacional de México/ IT de Celaya
edgar.ruelas@itcelaya.edu.mx

Recepción: 28/mayo/2025

Aceptación: 20/diciembre/2025

Resumen

Con la publicación de ISO 21001:2018 una norma con la que se puede certificar una organización educativa, las escuelas certificadas en ISO 9001 tuvieron que evaluar la transición de un estándar a otro y entender las similitudes y las diferencias; los beneficios y las dificultades a afrontar. Se presenta aquí una revisión de tipo histórico de la evolución de la primera norma 9001 a la actualidad, además de las diferencias básicas para la aplicación en una organización educativa.

Palabras Clave: Norma ISO, Organización educativa, Sistema de Gestión de Calidad.

Abstract

With the publication of ISO 21001:2018, a standard to which an educational organization can be certified, schools certified to ISO 9001 had to evaluate the transition from one standard to another and understand the similarities and differences; the benefits and difficulties to be faced. This paper presents a historical review of the evolution of the first 9001 standard to the present day and presents the basic differences for its application in an educational organization.

Keywords: *Educational Organization, ISO Standard, Quality Management System.*

1. Introducción

Desde el principio de la existencia de normas o estándares de sistemas de gestión de calidad en 1987, las organizaciones de educación se han estado certificando con ISO 9001, que atiende la satisfacción del cliente. Durante este tiempo ha ido evolucionando la interpretación de la aplicación de un estándar nacido para las cadenas de suministro de organizaciones de fabricación a organizaciones no manufactureras de servicio, en un contexto social como lo son las organizaciones educativas. En un primer intento se establecieron dos acuerdos de taller internacional (IWA) llamados IWA 2:2003 e IWA 2:2007, que al no ser normas para evaluar o certificar no tuvieron la fuerza necesaria.

Con la publicación de ISO 21001:2018 una norma con la que se puede certificar una organización educativa, las escuelas certificadas en ISO 9001 tuvieron que evaluar la transición de un estándar a otro, así como entender las similitudes y las diferencias; los beneficios y las dificultades a afrontar.

2. Métodos

Este trabajo utilizó métodos de investigación histórica que implican el estudio, la comprensión y la interpretación de eventos pasados relacionados con las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 para extraer conclusiones sobre los sucesos. Esto también implica la recopilación y presentación de información objetiva y un énfasis en la interpretación de esta. El propósito es presentar la secuencia de eventos e ideas que han ocurrido y formado la situación actual.

3. Resultados

La Organización Internacional de Normalización (ISO) agrupa y representa a las entidades de cada país encargadas de mantener las normas nacionales, su alcance es mundial. Las normas internacionales son aprobadas por los países miembros y son elaboradas por comités técnicos que se hacen cargo del desarrollo y actualización de las normas.

En julio de 2024 estaban publicados 25,000 *estándares* a cargo de 800 *comités* y la organización ISO contaba con 170 *organizaciones* nacionales reconocidas. La organización emite varios tipos de documentos:

- Normas Internacionales ISO: Documentos clave que establecen requisitos, especificaciones y directrices de aplicación global, basados en un amplio consenso internacional.
- Especificación Técnica (TS): Una TS aborda trabajos que aún se encuentran en desarrollo técnico, o cuando se cree que habrá una posibilidad futura, de llegar a un acuerdo sobre una Norma Internacional.
- Informe Técnico (TR): Documento informativo. Puede incluir datos obtenidos de una encuesta, por ejemplo, de un reporte informativo o información sobre el estado actual de la técnica o información sobre el "estado del arte", sin carácter normativo.
- Especificación Disponible Públicamente (PAS): Se publica para responder a una necesidad urgente del mercado, ya sea por consenso de expertos dentro de un grupo de trabajo o por consenso en una organización externa a ISO. Al igual que las TS's, las PAS se publican para su uso inmediato y también sirven como medio para obtener realimentación para su eventual transformación en una Norma Internacional. Las PAS tienen una vigencia máxima de seis años.
- Acuerdos de Taller Internacional (IWA): Para responder a las necesidades urgentes del mercado, los Acuerdos de Taller Internacional se elaboran mediante un mecanismo de taller externo a las estructuras de los comités de ISO, siguiendo un procedimiento que garantiza la participación de la mayor cantidad posible de partes interesadas relevantes a nivel mundial, y se aprueban por consenso entre los participantes individuales en los talleres:
 - ✓ Acuerdo de Taller Internacional se revisa tres años después de su publicación y puede procesarse para convertirse en una Especificación Disponible Públicamente (PAS), una Especificación Técnica (TS) o una Norma Internacional, según las necesidades del mercado.

- ✓ Acuerdo Internacional de Taller (IWA) puede tener una vigencia máxima de seis años, tras los cuales se retira o se convierte en otro documento ISO.
- Guías: Ayudan a los lectores a comprender mejor las principales áreas donde las normas aportan valor. Algunas guías explican cómo y por qué las normas ISO pueden mejorar su funcionamiento, hacerlo más seguro y eficiente. La lista completa de guías está disponible en el Catálogo ISO.

Norma ISO 9001

La norma más empleada en el mundo es la norma ISO 9001, esta norma es parte de una familia de normas “ISO 9000” para los sistemas de gestión de calidad, cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a tener un sistema que garantice los requerimientos relativos a la entrega de un producto o servicio a un cliente.

La gestión de calidad tiene siete principios, según propone la ISO para las normas de la familia ISO 9000:

- *Enfoque al cliente*: lograr los requerimientos del cliente y esforzarse por superar sus expectativas.
- *Liderazgo*: en todos los niveles los líderes crean las condiciones y establecen la dirección del propósito en las que el personal está involucrado para lograr los objetivos de calidad.
- *Compromiso de las personas*: El personal en todos los niveles y formas de la organización tiene la capacidad para crear y entregar valor.
- *Enfoque a procesos*: Se obtiene resultados consistentes y predecibles cuando las actividades son entendidas y gestionadas como procesos relacionados que funcionan como un sistema coherente.
- *Toma de decisiones basada en la evidencia*: Aumenta la probabilidad de producir los resultados deseados tomar decisiones basándose en el análisis y evaluación de datos.
- *Gestión de las relaciones*: Diferentes partes interesadas tienen influencia en el éxito de la organización, la organización gestiona las relaciones con estas partes interesadas para mejorar su impacto en su desempeño.

- Mejora: Las organizaciones exitosas tienen una concentración continua sobre mejora.

Norma educativa ISO 21001

Actualmente ISO tiene publicados 81 *documentos* identificados con la educación, de los cuales 19 están clasificados para educación y 62 para tecnologías de información en la educación.

Una norma educativa básica es la ISO 21001, se usa para establecer un Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) proporcionando claves para la mejora de los procesos educativos de acuerdo con las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios. Se enfoca en los procesos sustantivos de la educación y no en los procesos administrativos o de apoyo; procesos directamente vinculados con el aprendizaje y la enseñanza, por ejemplo:

- Uso de nuevas tecnologías en el desarrollo de material didáctico.
- El proceso de diseño y actualización de programas de estudio.
- Evaluación del proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Selección y capacitación de profesores.
- Selección y admisión de estudiantes.
- Vinculación con la sociedad.

Un sistema de gestión se apoya en la administración de la mejora continua por procesos definidos soportados por la Alta Dirección de la organización. Esto se nota en la conservación y crecimiento de los avances logrados.

Cronología de los Estándares de Sistemas de Gestión de Calidad

En 1987 se lanzan los estándares **ISO 9000** para sistemas de administración de calidad, con la intención de que las organizaciones productoras de bienes y servicios tuvieran una base común de arreglos contractuales entre proveedores, para asegurar la calidad en los intercambios.

Al adoptarse un solo requerimiento de aseguramiento de calidad se disminuye el costo en la cadena de suministro al reducir el volumen de procedimientos y

documentación. Estos estándares tienen por meta ayudar a las organizaciones a estructurar la gestión de sus sistemas de calidad para asegurar que alcanzan a cubrir las necesidades de sus clientes y otros involucrados.

En 1994 se lanza el **ISO 9000:1994** remarcando el aseguramiento de calidad por acciones preventivas, en vez de inspecciones de producto final. Los primeros estándares pusieron el peso en la conformidad con procedimientos puestos por escrito, antes que en el proceso total de gestión.

En 2000 se lanza el ISO 9001:2000 concentrado en la gestión de procesos, mejorando tareas y actividades en lugar de la inspección final. Se señala involucrar a los ejecutivos de alto nivel para generar calidad en el sistema del negocio; se aplica la medición numérica del desempeño de los procesos y la mejora continua junto al seguimiento de la satisfacción del cliente. Los requerimientos de ISO 9000, señalan: Todo documento debe ser aprobado antes de distribuirse, En cada punto de uso debe haber una versión correcta, los registros existentes deben probar que se cumplen los requerimientos y debe tenerse un procedimiento para controlar los registros.

En 2003 se lanza el Acuerdo de Taller Internacional IWA 2:2003 que proporciona pautas para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en organizaciones educativas. Cada cláusula de la norma ISO 9001:2000 se incluye antes del texto correspondiente de la norma IWA 2:2003. También se incluye el texto completo de la norma ISO 9004:2000 para ofrecer una visión completa de la mejora continua del rendimiento de las organizaciones. La norma ISO 9004:2000 proporciona una herramienta de auto evaluación para evaluar el grado de adopción de los conceptos de este documento por parte de la organización.

En 2007 después de una revisión técnica del IWA 2:2003, se lanza el Acuerdo de Taller Internacional IWA 2:2007; se declara su objetivo, “Asegurar la eficacia general del sistema de gestión de calidad de la organización educativa, la prestación y mejora continua de su servicio educativo al alumno”.

El IWA 2 se emitió sin propósitos de certificación, ni modificaba al ISO 9001:2000, y al ser aplicable a todo tipo de organización, posee una redacción muy general y frecuentemente no es fácil de interpretar cuando se aplica a un sector específico.

La propuesta del IWA 2 se sustentó en que la norma se había aplicado erróneamente en las instituciones educativas, mayormente en procesos administrativos o de apoyo y no en los procesos sustantivos, es decir, en aquellos directamente vinculados con la enseñanza y el aprendizaje, por esto se añadieron cuatro principios adicionales a los originales del ISO: 9001:2000 que se mostrarán más adelante. La organización educativa debe tomar sus propias decisiones sobre valores y actuar por sí misma, sin estereotipos. Esto implicó la consideración de procesos del medio educativo como: seguimiento y evaluación del proceso enseñanza - aprendizaje, la selección y capacitación de profesores, desarrollo y actualización de planes y programas de estudio, la vinculación con el medio social del entorno, uso de nuevas tecnologías y material didáctico [CES Consulting Education and Services, 2009].

En 2008 se emitió el ISO 9001:2008 para clarificar algunos requerimientos y hacerlo consistente con el estándar ISO 14001:2004, para sistemas de gestión ambientales. No hubo nuevos requerimientos.

El IWA 2:2007 se retiró en 2013. Se formó un comité en 2014 para presentar un borrador de una norma específica a organizaciones educativas.

La norma ISO 21001 fue desarrollada por un grupo internacional intersectorial de expertos llamado GT 1 bajo el comité de proyecto ISO/PC 288, sistemas de gestión de organizaciones educativas: Requisitos con orientación para su uso. Participaron ochenta y seis expertos de 39 organismos nacionales de normalización en el desarrollo de la norma, con la participación adicional de organizaciones interesadas de diversos sectores educativos, proceso iterativo que logró 9 borradores.

En 2010 se publica la norma ISO 29990:2010 especificando los requerimientos básicos para proveedores de servicios de aprendizaje en la educación no formal y la capacitación. Actualmente está retirada. El objetivo de esta Norma Internacional era proporcionar un modelo genérico para la práctica y el desempeño profesional de calidad, así como una referencia común para los proveedores de servicios de aprendizaje (Learning Service Providers LSP) y sus clientes en el diseño, desarrollo e impartición de educación, formación y desarrollo no formal. Esta Norma Internacional utiliza el término "servicios de aprendizaje" en lugar de "formación" o

“capacitación” para fomentar un enfoque en el alumno y los resultados del proceso, y para destacar la gama de opciones para la prestación de servicios de aprendizaje. En 2015 se publicó el ISO 9001:2015, donde aparecieron los siguientes cambios: una estructura de 10 cláusulas que tendrán todos los estándares de sistemas de gestión emitidos por ISO; el requisito de que las personas en la dirección de una organización estarán involucradas y son responsables en alinear la calidad con la estrategia del negocio; el sistema de gestión visto como una herramienta preventiva que promueve la mejora continua partiendo del pensamiento basado en el riesgo. También se considera el uso del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar en todos los niveles; alineación con otros estándares de gestión de sistemas; inclusión de los principios de gestión del conocimiento; reducir los requerimientos para la documentación (la organización puede decidir que documentos y registros adicionales a los mandados pueden utilizarse y en que formato).

La organización ISO lanzó en 2017 la norma ISO 29993:2017, la cual fue revisada en 2023 y sigue vigente, se concentra en los requerimientos de servicio de aprendizaje en la educación no formal, mientras que los elementos de un sistema de gestión de calidad se dejan a ISO 21001: 2018.

Posteriormente, se retiró ISO 29990:2010 y se creó una familia de normas relacionadas con la educación:

- ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso.
- ISO/TS 21030:2023 Organizaciones educativas — Requisitos para organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión de organizaciones educativas.
- ISO 29991:2020 Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos.
- ISO 29992:2018 Evaluación de los resultados de los servicios de aprendizaje — Orientación.
- ISO 29993:2017 Servicios de aprendizaje fuera de la educación formal — Requisitos del servicio.
- ISO 29994:2021 Servicios de educación y aprendizaje — Requisitos para la educación a distancia.

- ISO 29995:2021 Servicios de educación y aprendizaje — Vocabulario.
- ISO/TR 29996:2024 Servicios de educación y aprendizaje — Servicios de aprendizaje a distancia y digitales (DDLs) — Casos prácticos.

En 2018 se publicó el estándar ISO 21001:2018 aplicable a cualquier organización que use un currículo para desarrollar competencias por enseñanza, aprendizaje o investigación; puede aplicarse a organizaciones cuya actividad principal no es la educación, como los departamentos de capacitación profesional; sin embargo, no aplica a las organizaciones que fabrican productos educativos.

El estándar trata con los requisitos para aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal por medio de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), incluyendo procesos de mejora del sistema y aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios. Tiene una estructura de alto nivel, texto principal idéntico y términos comunes con las definiciones principales. Se basa en el uso del ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar (P-H-V-A). Tiene 11 principios básicos que son:

- **Responsabilidad social:** Basado en la definición de responsabilidad social en la Norma ISO 26000:2010, una organización educativa es responsable por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a través de la transparencia y comportamiento ético.
- **Accesibilidad y equidad:** Las organizaciones educativas deben garantizar que el grupo de personas más amplio posible tenga acceso a sus productos y servicios educativos, sujetos a sus limitaciones y recursos. También necesitan garantizar que todos los estudiantes puedan usar y beneficiarse de esos productos y servicios de manera equitativa.
- **Conducta ética en educación:** Se relaciona con la capacidad de la organización para crear un ambiente profesional ético donde todas las partes interesadas son tratadas de manera equitativa, se evitan conflictos de intereses y las actividades son llevadas a cabo en beneficio de la sociedad.
- **Seguridad y protección de datos:** Las organizaciones exitosas crearán confianza al garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de

datos mediante la identificación de amenazas y vulnerabilidades de sus actividades, y establecer controles para prevenir y mitigarlas.

El estándar ISO 21001 define varios términos relevantes para una organización educativa:

- Competencia (3.10): capacidad para aplicar conocimiento (3.42) y habilidades (3.41) con el fin de lograr los resultados previstos.
- Estudiante (3.25): beneficiario (3.26) que adquiere y desarrolla competencia (3.10) utilizando un servicio educativo (3.23).
- Beneficiario (3.26): persona (3.35) o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa (3.22) y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión (3.31).
- Currículo (3.28): información documentada (3.11) sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los estudiantes (3.25) en una forma sistemática e intencional.

Hay que destacar que el primer principio en ISO 21001 no es igual al de ISO 9001, en la norma de educación el primer principio es “Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios” en contraste con el concepto de cliente en 9001.

Para iniciar el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Controlar, el estándar propone cuatro campos preparados:

- Comprensión de la organización y de su contexto - La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regular y sostener productos y servicios educativos, la organización debe determinar: las partes interesadas que son relevantes

para el SGOE, Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. Estas partes interesadas deben incluir: estudiantes, otros beneficiarios, personal de la organización; la organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

- Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas - La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance. 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. Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por una organización educativa deben incluirse en el alcance de su SGOE.
- Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) - 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. En la medida que sea necesario, la organización debe: Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Procesos propuestos

En el anexo E de la norma 21001 se proponen los procesos en organizaciones educativas que pueden incluir aquellos para:

- Proporcionar recursos adecuados.
- Reclutar, seleccionar y registrar solicitantes, la evaluación del rendimiento de los estudiantes; programar, diseñar, gestionar y evaluar los cursos.
- Gestionar y mantener la infraestructura educativa necesaria (incluidas las aulas, laboratorios, espacios de estudio, bibliotecas).
- Las comunicaciones internas y externas.

- La contratación de personal, el desarrollo profesional continuo del personal y la evaluación del desempeño del personal.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión de la gestión.
- El cumplimiento con la seguridad y la salud.
- La publicación de materiales educativos (libros y artículos de revistas).
- La conformidad con los requisitos de acreditación.
- Informar de los cambios en la política, estrategia o formación.
- Retener información documentada.
- Emitir y asegurar el reconocimiento del aprendizaje logrado y accedido como información documentada.
- Responder a comentarios, consultas y quejas de las partes interesadas.
- El funcionamiento de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante.
- Las apelaciones de quejas y antidiscriminación; la recopilación y análisis de información sobre: datos demográficos del estudiante; participación en el curso, permanencia, término; destino de los estudiantes después de los estudios; satisfacción; rendimiento; publicación de información del curso.

Mediciones propuestas

En el anexo E, la norma propone mediciones a implementar en una organización educativa:

- Tasas de deserción escolar; satisfacción del estudiante; asistencia y/o participación de los estudiantes; satisfacción de otros beneficiarios.
- Índice de graduación (como porcentaje de admisiones originales); tiempo de terminación del programa; tasa de colocación laboral a intervalos específicos después de las graduaciones.
- Nivel general de calificación del personal; publicación e investigación del personal; número de horas de desarrollo profesional continuo.
- Porcentaje de programas acreditados.
- Cantidad de quejas.

- Tasa de aprobados.
- Proporción de personal administrativo, investigador y docente.
- Inversión global interna (por fuente).
- Grado de logro de los resultados de aprendizaje.

En 2023 se publica el estándar ISO/TS 21030:2023; ISO declara que “este documento define **las normas aplicables a la auditoria y certificación de sistemas de gestión de organizaciones educativas (SGOE)** conforme a los requisitos de la norma ISO 21001 (u otros conjuntos de requisitos específicos de SGOE). Además, proporciona a los clientes la información y la confianza necesarias sobre el proceso de certificación de sus proveedores”. Se agregan dos notas importantes:

- La certificación de un SGOE según la norma ISO 21001 es una certificación de sistema de gestión, no de producto.
- La norma ISO 21001 es una norma de sistema de gestión independiente, no una aplicación sectorial de ISO 9001.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) no certifica a las organizaciones por sí misma. Existen numerosos organismos de certificación que auditan a las organizaciones y emiten certificados de conformidad con la norma ISO que se certifica tras su aprobación. Muchos países han creado organismos de acreditación para autorizar ("acreditar") a los organismos de certificación. Tanto los organismos de acreditación como los de certificación cobran tarifas por sus servicios y tienen acuerdos mutuos para garantizar que los certificados emitidos por uno de los organismos de certificación acreditados sean aceptados en todo el mundo.

El ISO/TS 21030:2023 puede utilizarse como documento de criterios para la acreditación o la evaluación por pares de organismos de certificación que buscan ser reconocidos como competentes para certificar la conformidad de un SGOE con la norma ISO 21001. También está previsto que lo utilicen como documento de criterios las autoridades reguladoras y los consorcios industriales que participan en el reconocimiento directo de organismos de certificación. Algunos de sus requisitos

también podrían ser útiles para otras partes involucradas en la evaluación de la conformidad de dichos organismos de certificación, así como para la evaluación de la conformidad de organismos que se comprometen a certificar la conformidad de los SGOE con criterios adicionales o distintos a los de la norma ISO 21001.

En 2024 se hizo una enmienda ISO 21001:2018/Amd 1:2024 para aumentar la frase en el apartado 4.1: “La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente”. En el apartado 4.2 se agregó la nota: “NOTA 2 Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.”

En 2025 La organización ISO ha emitido el aviso del reemplazo de la versión ISO 21001:2018 por ISO 21001:2025, en su descripción general tiene elementos similares a la versión 2018: propósito y el principal cambio anunciado es que se ha revisado el texto relacionado con la evaluación para reflejar las mejores prácticas actuales en evaluación educativa.

4. Discusión

Considerar a un estudiante como beneficiario implica la atención al aumento de conocimiento, habilidades y calificaciones que agrandan sus vidas profesionales y personales, esto se alinea con una visión de beneficios sociales de la educación. Por otro lado, el concepto de cliente implica a la escuela como un proveedor comercial de servicio que compite por estudiantes, fondos, calificaciones y cambiar el modelo de universidad de uno de servicio público a un modelo de negocio. La satisfacción del estudiante puede llegar a minar el rigor académico.

La escuela debe mantener el acceso a grupos con desventajas, considerarlos beneficiarios y no clientes. Debe tener un currículo que no se estreche por consideraciones de mercadeo cerrando opciones que ayuden a una formación más integral, en un modo de pensar de mercado económico a la larga, el valor social de la educación puede ser ensombrecido por las consideraciones distorsionadas de utilidad económica. Las organizaciones educativas tienen una necesidad continua de evaluar si cumplen los requisitos de sus estudiantes y de otras partes interesadas de la sociedad ya que están en una carrera para mejorar continuamente.

Una organización educativa tiene una relación de colaboración y creación conjunta con sus alumnos y las partes interesadas de la sociedad, que son características distintivas, esta colaboración se perfecciona en cada paso.

Un proceso educativo busca maximizar las posibilidades de éxito del alumno, pero no puede garantizar el resultado; esto es una diferencia fundamental con otros sectores. La organización educativa forma un ambiente que estimula la internalización de conocimientos, habilidades y métodos y proporciona el marco, la información, los procesos y los recursos para que se lleve a cabo. Pero depende del alumno y su situación, el logro del proceso educativo [International Organization for Standardization (ISO), 2018]. Se presenta una comparación de los estándares en la Tabla 1.

Tabla 1. Tabla comparativa entre ISO 9001 e ISO 21001.

Aspecto	ISO 9001	ISO 21001
Ámbito de aplicación	Cualquier tipo de organización	Instituciones educativas
Enfoque principal	Calidad del producto/servicio y satisfacción del cliente	Calidad del aprendizaje y satisfacción de estudiantes
Terminología clave	Cliente, producto, servicio	Estudiante, programa educativo, resultados de aprendizaje
Objetivo específico	Mejora continua de procesos	Mejora continua del sistema educativo
Evaluación de resultados	Calidad del producto entregado	Logro de los resultados de aprendizaje
Inclusión educativa	No contempla necesidades especiales	Incluye atención a estudiantes con necesidades especiales
Impacto social	Enfocado en eficiencia organizacional	Considera el impacto educativo en la sociedad

Fuente: Elaboración propia

Casos reportados de aplicación de normas educativas en instituciones del mundo:

- [Arjona-Granados, M. d. P., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A., 2022]. Analizan el impacto de las variables de gestión por procesos y de planeación estratégica en la calidad educativa en una muestra de 48 Instituciones Públicas de Educación Superior (IES) de México, pertenecientes a (ANUIES) que cuentan con un sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. Las instituciones participantes representan el 48% del censo poblacional. Con respecto al subsistema educativo al que pertenecen las IES participantes: 23% son

Unidades Descentralizadas del Tecnológico Nacional de México, 23% Unidades Federales del Tecnológico Nacional de México, 23% Universidades Públicas Estatales, 15% Universidades Tecnológicas y el resto 16% pertenecen a otros tipos de subsistemas.

El objetivo del estudio fue determinar la incidencia de la gestión por procesos y de la planeación estratégica en la calidad educativa en las IES públicas de México. Mediante el uso de ecuaciones estructurales ajustadas por mínimos cuadrados parciales, los resultados señalan que la gestión por procesos tiene un impacto positivo en la calidad educativa; mientras que la planeación estratégica no presenta impacto en la variable dependiente. Estos hallazgos son consistentes con la literatura, incluyendo la no significancia de la planeación estratégica con la calidad educativa debido a la naturaleza de instituciones públicas con fondos no vinculados al desempeño o la matrícula. La realidad de cada institución requiere de determinadas estrategias para el logro de sus objetivos y en particular en las IES públicas, de la mejora de la enseñanza y aprendizaje, por lo que la vinculación de procesos de gestión educativa estratégica con toda la comunidad de aprendizaje es determinante para recuperar y mejorar el rendimiento escolar.

- [Do Thi Minh Thuy, Tran Thi Le Quyen, 2023] describen la aplicación exitosa de una estrategia de aplicación de la norma ISO 21001 en un SGOE en Vietnam, utilizando un enfoque orientado a objetos.
- [Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Roque González, R. (2020)] aplicaron la norma ISO 21001 al posgrado académico, se emplearon como casos de estudio los programas de maestría del Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana y del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. Se pretende ofrecer un mejor servicio educativo, a partir de evaluar el grado en el que se satisfacen los requisitos de los estudiantes, sus familias, los profesores, el empleo laboral y la sociedad en general.
- [Hillberry, J., Monaghan, M., & Tripop, T., 2025], la Naval Postgraduate School (NPS) enfrenta el desafío de alinear sus sistemas de gestión de calidad educativa con los estándares globales para mantener y mejorar la

efectividad educativa y la satisfacción de los estudiantes. Esta tesis examina los beneficios y desafíos de adoptar las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, centrándose en su aplicabilidad dentro de una institución académica gobernada por el Departamento de Defensa. El estudio concluye que la norma ISO 21001:2018 puede mejorar los procesos administrativos del NPS, la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia general, al tiempo que se alinea con las mejores prácticas mundiales. Las recomendaciones incluyen una evaluación de un año dirigida por la Oficina de Efectividad Institucional para alinear la estrategia institucional con los objetivos del departamento.

- [Molina Godínez, V. B., & Hurtado Moreno, J. J., 2023] muestra que en México las tendencias de las certificaciones ISO obtenidas en el sector educativo por la Organización Internacional de Normalización. Usando como fuente la base proporcionada por la encuesta ISO sobre certificados válidos informados por los organismos de certificación en el sector educativo. El número de certificados ISO 9001 en el sector educación en México fueron: 2017: 449, 2018: 339, 2019: 375, 2020: 299, 2021: 334. Se compara con otros países como España en 2021: 1,859; Colombia en 2017: 1,224; Chile en 2017: 644; Filipinas en 2019: 409.
- [Rojas Mendoza, D. F., 2021] propone en una tesis doctoral el uso de ISO 21001 para garantizar el aseguramiento de calidad de los programas de licenciatura de ingeniería acreditados por ABET en 15 universidades del Perú.
- [Santos, E. M. R., & Amon, M. A., 2021] narra la transición de ISO 9001 a ISO 21001 en una Academia Marítima en Filipinas, contrasta los dos enfoques de las normas.
- [Syahrullah, Y., Yanti, A., Adhiana, T. P., & Imran, R. A., 2022] describen el diagnóstico de la aplicación de las cláusulas 4 a 10 de ISO 21001, por medio del análisis GAP, utilizando encuestas al liderazgo de una universidad en Java Central, República de Indonesia. Detectan una oportunidad en la aplicación de la cláusula 10 de mejora.

5. Conclusiones

El uso de la norma ISO 21001, sistema de gestión para organizaciones educativas permite tener una guía para alinear la visión y misión de la institución, buscando una educación inclusiva y equitativa de mejor nivel. Permite contar con herramientas y procesos coherentes para operar eficazmente con la mejor utilización de los recursos disponibles sirviendo con responsabilidad social. Ayuda a tener una base de comparación armonizada de actuación con organizaciones similares de cualquier parte del mundo; con una cultura que permite la innovación y la mejora en beneficio del estudiante y la comunidad inmediata.

6. Referencias y Bibliografía

- [1] Arjona-Granados, M. d. P., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- [2] CES Consulting Education and Services. (2009). IWA2:2007 en educación, NMX-CC-023-IMNC-2008, Presentación Magisterio. [www.emagister.com.mx /uploads_courses_mx/Presentacion Magisterio.pdf](http://www.emagister.com.mx/uploads_courses_mx/Presentacion%20Magisterio.pdf).
- [3] Do Thi Minh Thuy, Tran Thi Le Quyen, (2023), "Object-Oriented Approach: Applying ISO 21001 at Vietnamese Higher Education Institutions" in International Conference on Environmental, Social and Governance, KnE Social Sciences, pages 45–56. DOI 10.18502/kss.v8i20.14593.
- [4] Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Roque González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001: 2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 34(1).
- [5] Hillberry, J., Monaghan, M., & Tripop, T. (2025). ISO9001: 2015 and ISO21001: 2018 Certification Opportunities for Quality Education at the Naval Postgraduate School (Doctoral dissertation, Acquisition Research Program).
- [6] International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 21001: Briefing notes. Educational organization management systems. Geneva,

- Suiza: Autor. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/developing_standards/docs/en/ISO_21001_Briefing_Notes.pdf
- [7] ISO 21001:2018(es), Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso, Organización Internacional de Normalización.
- [8] ISO 21001:2018/Amd 1:2024(es), Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso — MODIFICACIÓN 1: Acciones relativas al cambio climático, Organización Internacional de Normalización.
- [9] ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social, Organización Internacional de Normalización.
- [10] ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos, Organización Internacional de Normalización.
- [11] ISO 9004:2000, Directrices para la mejora del desempeño, Organización Internacional de Normalización.
- [12] ISO 9004:2018, Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para lograr el éxito sostenido, Organización Internacional de Normalización.
- [13] ISO/ IWA 2:2003. Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education, Organización Internacional de Normalización.
- [14] ISO/ IWA 2:2007, Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education, Organización Internacional de Normalización.
- [15] ISO/TS 21030:2023, Educational organizations — Requirements for bodies providing audit and certification of educational organizations' management systems, Organización Internacional de Normalización.
- [16] Molina Godínez, V. B., & Hurtado Moreno, J. J. (2023). Capítulo 4. Encuesta de certificaciones ISO 9001 en el sector educativo en México. En X. Mena Espino, educativa como fuente de desarrollo social (pp. 68-77). Editorial ASMIIA. <https://doi.org/10.59955/97860759675164>

- [17] Rojas Mendoza, D. F. (2021). Diseño de un modelo de aseguramiento de la calidad para programas de ingeniería, basado en los criterios ABET y la norma ISO 21001:2018 (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. <https://repositorio.uni.edu.pe/handle/20.500.14076/22388>.
- [18] Santos, E. M. R., & Amon, M. A. (2021). MAAP Transition from ISO 9001:2015 to ISO 21001:2018: The new quality standard in education organization. Proceedings of the International Maritime Lecturers' Association (IMLA) 2021 Joint Conference With IMEC32, ICERS15, and INSLC21, 80–89. <https://doi.org/10.21677/imla2021.08>
- [19] Syahrullah, Y., Yanti, A., Adhiana, T. P., & Imran, R. A. (2022). GAP analysis of higher education quality assurance system implementation against educational organization management standards ISO 21001:2018. Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering, 14(1), 67–77. <https://doi.org/10.22441/oe.2022.v14.i1.044>.