

## **Anexo B** **(informativo)**

### **Principios para un SGOE**

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

##### **B.1.1 Declaración**

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

##### **B.1.2 Justificación**

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

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

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

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

### B.1.4 Posibles acciones

Las posibles acciones incluyen:

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

## B.2 Liderazgo visionario

### B.2.1 Declaración

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

### B.2.2 Justificación

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

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

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

Las posibles acciones incluyen:

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

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

### **B.3.1 Declaración**

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

### **B.3.2 Justificación**

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

### B.3.3 Beneficios clave

Algunos posibles beneficios clave son:

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

### B.3.4 Acciones posibles

Las posibles acciones incluyen:

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

## B.4 Enfoque del proceso

### B.4.1 Declaración

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

### B.4.2 Justificación

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

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

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

Las posibles acciones incluyen:

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

## **B.5 Mejora**

### **B.5.1 Declaración**

Las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora.

### **B.5.2 Justificación**

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

## **ISO 21001:2018 (traducción oficial)**

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

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

Las posibles acciones incluyen:

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

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

### **B.6.1 Declaración**

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

### **B.6.2 Justificación**

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

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

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

Las posibles acciones incluyen:

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

## **B.7 Gestión de relaciones**

### **B.7.1 Declaración**

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

### **B.7.2 Justificación**

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

- incremento del desempeño de la organización y sus partes interesadas pertinentes a través de la respuesta a las oportunidades y limitaciones relacionadas con cada parte interesada y;

## **ISO 21001:2018 (traducción oficial)**

- comprensión común de los objetivos y valores entre las partes interesadas;
- incremento de la capacidad para crear valor para las partes interesadas mediante el intercambio de recursos y competencia y la gestión de los riesgos relacionados con la calidad;
- una cadena de suministro bien gestionada que proporciona una cantidad estable de productos y servicios.

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

Las posibles acciones incluyen:

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

## **B.8 Responsabilidad social**

### **B.8.1 Declaración**

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

### **B.8.2 Justificación**

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

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

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

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

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

Las posibles acciones incluyen:

- sensibilizar y desarrollar la competencia para la responsabilidad social;
- incluir en la estrategia de la organización una referencia a la forma en que se propone aplicar responsabilidad social;
- adoptar códigos de conducta o ética escritos que especifiquen el compromiso de la organización con la responsabilidad social al traducir los principios y valores en declaraciones sobre el comportamiento apropiado;
- asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejen y aborden los aspectos de la organización en responsabilidad social;
- identificar las formas en que los principios de responsabilidad social, las materias y cuestiones claves se aplican en las diversas partes de la organización;
- tener en cuenta la responsabilidad social al realizar operaciones en la organización;
- incorporar la responsabilidad social en las funciones y procesos de la organización, como las prácticas de compra e inversión, la gestión de recursos humanos.

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

### **B.9.1 Declaración**

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

### **B.9.2 Justificación**

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

### B.9.3 Beneficios clave

Algunos posibles beneficios clave son:

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

### B.9.4 Acciones posibles

Las posibles acciones incluyen:

- introducción de una metodología de enseñanza y aprendizaje centrada en el estudiante y el aprendizaje;
- trabajo con organizaciones comunitarias para mejorar el atractivo de los productos y servicios educativos;
- recopilar datos sobre el acceso, la participación y la finalización de los estudiantes con diferentes antecedentes, y usar esto para potenciar la toma de decisiones;
- proporcionar apoyo cultural, lingüístico, psicológico, educativo y de otro tipo a los estudiantes según sea necesario para ayudar a su desempeño.

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

## B.10 Conducta ética en educación

### B.10.1 Declaración

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

### B.10.2 Justificación

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

### B.10.3 Beneficios clave

Algunos posibles beneficios clave son:

- reducción de pérdidas por actividades corruptas;
- incremento de la imagen de la organización;

- mejora de la motivación y la moral del personal;
- incremento de las relaciones con todas las partes interesadas;
- asegurar la integridad del proceso de investigación y los resultados.

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

Las posibles acciones incluyen:

- instituir una política de conducta ética organizacional, a la cual todos los miembros de la organización se suscriban;
- alinear todas las políticas con los principios éticos;
- incluir la ética como un aporte de la revisión de la gestión;
- seguir las pautas éticas para la investigación e implementar las estructuras apropiadas para hacerlo;
- sesiones de sensibilización sobre los beneficios de la conducta ética;
- instituir un sistema de disciplina al romper las reglas de conducta ética;
- alentar al personal a reportar conducta no ética a los directores;
- instituir medidas para evitar el soborno y los conflictos de intereses.

NOTA La Norma ISO 37001 proporciona más información sobre antisoborno.

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

#### **B.11.1 Declaración**

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

#### **B.11.2 Justificación**

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

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

Algunos posibles beneficios clave son:

- proteger la información documentada de la eliminación o modificación o eliminación no autorizada;
- prevenir pérdidas debido a la necesidad de restablecer los datos eliminados;
- ganar confianza de los estudiantes y otras partes interesadas, debido a políticas claras de divulgación;

## ISO 21001:2018 (traducción oficial)

- incremento de la toma de decisiones basada en la evidencia, debido a la confianza en las fuentes de datos;
- facilidad de recuperación de información cuando sea necesario;
- incremento de la respuesta a situaciones de emergencia.

### B.11.4 Posibles acciones

Las posibles acciones incluyen:

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

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

**Anexo C**  
(informativo)

**Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas**

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



**Figura C.1 — Tipología de partes interesadas**