Información documentada necesaria para la implementación de la norma NC-ISO 21001:2019 en las organizaciones educativas

Karen Pupo Méndez
karen.pupo@biomat.uh.cu
Centro de Biomateriales
Universidad de La Habana

Rosa Mayelin Guerra Bretaña
mayelin@biomat.uh.cu
Centro de Biomateriales
Universidad de La Habana

Yaymarilis Veranes Pantoja
yayma@biomat.uh.cu
Centro de Biomateriales
Universidad de La Habana

RESUMEN

La información documentada permite formalizar el sistema de gestión para organizaciones educativas, constituye evidencia del cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia y, por contener conocimiento explícito, contribuye al aprendizaje organizacional. El objetivo de este trabajo es analizar la información documentada que debe ser gestionada como evidencia del cumplimiento de la norma NC-ISO 21001:2019 “Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso”. Si bien la norma no especifica que debe mantenerse o conservarse información documentada en todos sus requisitos, a partir de considerar que la documentación facilita presentar evidencias del cumplimiento de estos, en este trabajo se identifican todas las frases “la organización debe”, que constituyen requisitos de la norma, como necesidades potenciales de documentación. Fueron identificados 28 requisitos que plantean mantener/conservar información documentada y otros 15 requisitos que es aconsejable documentar para garantizar la robustez del sistema de gestión. Con estos requisitos se estableció una lista de chequeo que puede ser utilizada para apoyar la implementación del sistema de gestión, la autoevaluación del cumplimiento normativo, para la auditoría interna y como material educativo en los cursos sobre la NC-ISO 21001:2019 impartidos a implementadores y auditores internos de las organizaciones educativas.

INTRODUCCIÓN

En respuesta a una necesidad latente de contar con un sistema de gestión de la calidad específico para las organizaciones que brindan servicios educativos (Gilbert, 2020; Ron & Rodríguez, 2018), en el año 2018 la Organización Internacional de Normalización (con acrónimo ISO) publicó el documento normativo ISO 21001 "Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso". Esta norma fue rápidamente adoptada en Cuba como norma NC-ISO 21001:2019 (Oficina Nacional de Normalización, 2019) y, a partir de ese momento, comenzó a ser identificada por algunas organizaciones de la educación superior cubanas como una oportunidad para evidenciar un desempeño superior, siempre en consonancia con el esquema sectorial de acreditación de la calidad educativa vigente (Dávila Fernández y otros, 2022; Guerra Bretaña y otros, 2020; 2022b).

La norma NC-ISO 21001:2019 responde a la estructura de alto nivel establecida por ISO para sus normas de sistemas de gestión, por lo que sus requisitos están alineados con la norma NC-ISO 9001:2015 (Oficina Nacional de Normalización, 2015b), lo que facilita que las organizaciones educativas, que ya tengan implementada la norma genérica de sistemas de gestión de la calidad, avancen con mayor facilidad hacia un sistema de gestión específico para organizaciones educativas (Anh y otros, 2021; Guerra Bretaña y otros, 2024; Quimi Franco, 2019; Rivera & Tupac-Yupanqui, 2019; Sánchez Baca y otros, 2021).

Al implementar un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), basado en la norma NC-ISO 21001:2019, se asegura la aplicación de principios y prácticas reconocidas internacionalmente, que promueven la calidad y las mejores experiencias de gestión de los servicios educativos, por lo que se enfoca en garantizar la satisfacción de los beneficiarios de los servicios educativos, especialmente los estudiantes, y otras partes interesadas (Durón De Luna y otros, 2019). Además, los estándares de acreditación se incorporan de manera coherente en el SGOE aportando la complementariedad y sinergias con los esquemas ISO de evaluación de la conformidad. Por otra parte, la certificación por un organismo acreditado es una garantía de la imparcialidad del proceso al no ser realizado por un organismo directamente interesado en la calidad de las IES (Guerra Bretaña et al., 2022a; Guerra Bretaña & Sosa Vera, 2024).

Otros beneficios que se reconocen de la aplicación y certificación de los SGOE son el cumplimiento de la legislación aplicable a las organizaciones educativas, que constituye un requisito de la norma, el enfoque al cumplimiento de la responsabilidad social y la sostenibilidad, a través educación equitativa, inclusiva y de calidad (Cerruto Serrano, 2022).

Sin embargo, a la hora de implementar los SGOE, las instituciones educativas se enfrentan a un nuevo sistema, con requisitos documentales, que no siempre son entendidos por los directivos y los docentes y que requieren acciones específicas de control (García Rebolloso y otros, 2023; Guzmán Rendón, 2022).

Para contribuir a la implementación de los SGOE, el objetivo de este trabajo es analizar la información documentada que debe ser gestionada como evidencia del cumplimiento de la norma NC-ISO 21001:2019. En la primera parte del desarrollo del trabajo se establecen los conceptos fundamentales respecto a la información documentada y su control, mientras que, en la segunda parte, se realiza un análisis detallado de la norma NC-ISO 21001:2019 con vistas a identificar las necesidades de información documentada.

DESARROLLO

Valor de información documentada en los sistemas de gestión

Los requisitos para la información documentada están incluidos en el Capítulo 7 Apoyo, apartado 7.5 de todas las normas de sistemas de gestión de la ISO, publicadas desde 2012, que mantienen la llamada Estructura de Alto Nivel (HLS).

La información documentada se refiere a la "información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene" (Oficina Nacional de Normalización, 2015a, pág. 24). Esta puede estar en cualquier formato y medio. Comprende la documentación, que es la información generada para que la organización opere y los registros que muestran la evidencia de los resultados alcanzados. Además, la norma NC-ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario" (Oficina Nacional de Normalización, 2015a), menciona que un procedimiento es la "forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso" (pág. 16), aclarando que estos pueden estar documentados o no.

El SGOE debe incluir toda la información documentada requerida por la norma NC-ISO 21001:2019 y aquella que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema. Se señala que la extensión de la información documentada puede variar de una organización a otra, en dependencia de factores como el tamaño y complejidad de la organización y la competencia de las personas. Además, el apartado 7.5 de las normas de sistemas de gestión establece los requisitos para la creación, actualización y el control de la información documentada.

Como depositaria de conocimiento explícito, la información documentada es vital para la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional relacionado con el sistema de gestión. Además, constituye evidencia de que se han seguido los procesos establecidos y se han cumplido los propósitos trazados. De esta forma, la información documentada es necesaria para:

- Evidenciar la planificación y el cumplimiento del SGOE.
- Establecer las relaciones y la trazabilidad de los procesos.
- Comunicar la información necesaria para la gestión.
- Mostrar la conformidad de los requisitos de las partes interesadas.
- Preservar las experiencias y lecciones aprendidas.
- Evaluar la eficacia del SGOE.

Para la información documentada los sistemas de gestión normalizados especifican dos acciones: mantener y conservar. Se deben mantener aquellos documentos que establecen el quién hace qué, cómo, cuándo, dónde y con qué, estos pueden ser manuales, procedimientos, instrucciones, planes, guías. Se conserva la información documentada necesaria para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, que son los llamados comúnmente registros. De esta forma, cuando la norma plantea "conservar la información documentada" se está estableciendo como requisito conservar un registro por un periodo de tiempo determinado. A su vez cuando la norma refiere "mantener información documentada" está requiriendo establecer algún documento que estandarice determinada información. En algunos requisitos la norma puede requerir mantener y conservar la información documentada.

Información documentada necesaria en el SGOE

Si bien la norma NC-ISO 21001:2019 no especifica que debe mantenerse o conservarse información documentada en todos sus requisitos, a partir de considerar que la documentación facilita evidenciar el cumplimiento de estos, en este trabajo se identifican todas las frases "la organización debe", que constituyen requisitos de la norma, como necesidades potenciales de documentación. Se identificaron 28 requisitos que exigen mantener (5), conservar (17) o mantener y conservar (6) información documentada (Tabla 1). Además, se incluyeron, otros 15 requisitos que es aconsejable documentar para evidenciar su cumplimiento y garantizar la robustez del sistema de gestión. Además, en la Tabla 1 se incluyen ejemplos concretos de la información documentada requerida, a partir de la experiencia de las autoras en la implementación y mantenimiento de los SGOE.

Algunas herramientas documentales permiten mostrar conformidad con los requisitos, aunque no son obligatorios en la norma. Ejemplos de estas herramientas son el mapa y las fichas de procesos, organigramas, diagramas de flujo, instrucciones de trabajo, planes. Estos documentos constituyen herramientas de uso común en las organizaciones que ilustran la forma de hacer las cosas.

Con los requisitos identificados se estableció una lista de chequeo que puede ser utilizada para apoyar la implementación del sistema de gestión, la autoevaluación del cumplimiento normativo, para la auditoría interna y como material educativo en los cursos sobre la NC-ISO 21001:2019 impartidos a implementadores y auditores internos de las organizaciones educativas. Si bien la lista de chequeo elaborada es de utilidad para los propósitos mencionados, su uso no exime del conocimiento de todos los requisitos de la norma, que detallan el contenido que debe incluirse en esta información documentada, así como otros elementos que deben ser observados, aun cuando no estén documentados.

Tabla 1. Lista de chequeo de requisitos documentales para el cumplimiento de la norma NC-ISO 21001:2019

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
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, 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.	**Registros** Informe del diagnóstico estratégico. Informes de Revisión por la Dirección
4.2 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 sosteniblemente productos y servicios educativos, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son relevantes para el SGOE; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.	**Manual y Registros** Manual del SGOE. Informe del diagnóstico estratégico. Informes de Revisión por la Dirección.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	
4.3 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**.	**Manual y Registros** Manual del SGOE.
4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) La organización debe determinar los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la organización. En la medida que sea necesario, la organización debe: 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.	**Manual, Registros y procedimientos** Manual del SGOE. Mapa de procesos. Fichas de proceso. Procedimientos de operación. Informes de control y seguimiento.
5.2 Política La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la organización educativa… La política de la organización educativa debe: a) estar disponible y mantenerse como **información documentada;**	**Manual, Registro** Manual del SGOE
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 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: a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;	**Manual, Registros y procedimientos** Manual del SGOE
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades La organización debe planificar: a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: — integrar e implementar las acciones en sus procesos SGOE; — evaluar la eficacia de estas acciones.	**Registros** Plan de prevención de riesgos. Informes de la eficacia del cumplimiento de las medidas y su eficacia.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE. La organización debe mantener y conservar **información documentada** sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos. Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir en su plan estratégico: 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.	**Registros** Objetivos del SGOE. Programa para el cumplimiento de los objetivos. Informes de cumplimiento de los objetivos.
6.3 Planificación de los cambios Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.	**Registros** Plan de cambios
7.1 Recursos **7.1.1 Generalidades** La organización debe determinar y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por: 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.	**Registros** Plan del presupuesto. (Especificación de las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales)
7.1.2 Personas 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.	**Procedimientos y Registros** Procedimiento de contratación. Convocatorias Resultados de la contratación.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
7.1.3 Infraestructura La infraestructura debe incluir, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante: a) edificios y terrenos; b) equipos incluyendo hardware y software; c) servicios.	**Registros** Descripción de la infraestructura disponible
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar: a) factores psicosociales; b) factores físicos.	**Registros** Encuestas a estudiantes y personal.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición La organización debe conservar la **información documentada** apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	**Registros** Validación de encuestas y software de seguimiento a los resultados de los estudiantes. Planes e informes de mantenimiento y calibración de equipos.
7.1.6 Conocimientos de la organización La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario. La organización debe proporcionar recursos de aprendizaje, según corresponda, y debe ponerlos a disposición donde y cuando sea necesario.	**Registros** Evidencias de la gestión del conocimiento. Catálogos de los recursos de aprendizaje disponibles.
7.2 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;	**Procedimientos y Registros** Perfiles de competencia o calificadores de cargos. Procedimiento para la evaluación del desempeño.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
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.	Plan de capacitación. Expedientes de los trabajadores (currículos, certificados de capacitación, evaluaciones del desempeño).
7.3 Toma de conciencia La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: 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.	**Registros** Evidencias de las actividades realizadas con el personal.
7.4 Comunicación La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE. A intervalos planificados, la organización debe: 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.	**Registros** Estrategia o Plan de comunicación. Informes de cumplimiento. Evidencias de las comunicaciones pertinentes
7.5 Información documentada El SGOE de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por este documento; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGOE. La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar …. 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.	**Procedimiento y Registros** Procedimiento de control de la información documentada. Lista de documentos internos vigentes. Lista de documentos externos vigentes.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
Los controles establecidos se deben mantener como **información documentada**.	
8 Operación **8.1 Planificación y control operacional** La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos. … 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. La organización debe planificar el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos.	**Procedimiento y Registros** Fichas de procesos Procedimiento de custodia de la información documentada. Planes de estudio.
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos La organización debe cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece. 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos 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.	**Registros** Oferta educativa: Programas y planes de estudio. Comunicaciones a los estudiantes. Convocatorias de los cursos y programas de posgrado. Calendario académico.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos. 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 educativos. 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: k) la **información documentada** necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo; 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	**Procedimiento y Registros** Procedimiento de diseño y desarrollo. Evidencias del diseño desarrollo. Legislación y otras normativas aplicables. Actas y dictámenes de los Claustros y Comités académicos. Actas de los Consejos científicos.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La organización debe conservar la **información documentada** sobre las entradas de diseño y desarrollo. 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo La organización debe retener [conservar] **información documentada**, según corresponda, sobre: a) los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación; b) cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos. 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La organización debe asegurarse de que los productos de diseño y desarrollo: e) se conservan como **información documentada**. 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo 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; d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.	Planes de estudio y sus modificaciones. Aprobación de los programas y sus modificaciones por las autoridades competentes.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La organización debe determinar los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente 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 documentación** de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	**Procedimiento y Registros** Contratos/Convenios. Procedimientos y registros de la evaluación de proveedores

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
8.5 Producción y provisión del servicio educativo **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo** La organización debe implementar la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: 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; d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	**Procedimientos y Registros** Oferta educativa: Programas y planes de estudio. Información de preadmisión, Convocatorias. Calendario académico.
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; 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. La organización debe establecer un proceso para la admisión de estudiantes…. c) mantenerse como **información documentada**; f) conservar la **información documentada** como evidencia de las decisiones de admisión. 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos La organización debe establecer procesos para: a) enseñanza; b) facilitación del aprendizaje;	Registros de calificación y capacitación. Autoevaluaciones de la calidad del proceso educativo. Resultados de la revisión de los expedientes para la titulación. Evidencias de seguimiento a los graduados. Procedimiento para la admisión de estudiantes. Registros de admisión de estudiantes.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
c) apoyo administrativo de aprendizaje. 8.5.1.4 Evaluación sumativa La organización debe: 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. 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado Las organizaciones se deben asegurar de que, después de las evaluaciones sumativas: 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. 8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación	Actas de evaluación. Certificación de notas. Retroalimentación de las evaluaciones en EVEA. Actas de defensa de trabajos intermedios y finales. Tutorías, modificaciones del currículo y los métodos de evaluación
8.5.2 Identificación y trazabilidad La organización educativa debe garantizar la identificación y la trazabilidad con respecto a: a) el progreso del estudiante a través de la organización;	Expedientes de los estudiantes, de los cursos en las carreras y de las

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
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.	ediciones de los programas de posgrado. Evidencias del seguimiento a los graduados.
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas 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 y conservar la **información documentada** sobre lo ocurrido. NOTA La propiedad de una parte interesada puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones del beneficiario, propiedad intelectual e información personal, certificados, diplomas y otros documentos relevantes.	**Registros** Información a las partes interesadas. Registro de acciones correctivas.
8.5.4 Preservación 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.	**Registros** Expedientes de los estudiantes, y los programas
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes La organización debe establecer un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como **información documentada.**	**Procedimientos y Registros** Procedimiento para el manejo de los expedientes.
8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos 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. 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.	**Registros** Actas y dictámenes de los Claustros y Comités académicos. Actas de los Consejos científicos. Aprobación de los cambios por las autoridades competentes.
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos 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	**Registros** Actas y dictámenes de los Claustros y Comités académicos.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios. La organización debe conservar **información documentada** sobre la liberación de productos y servicios. La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Actas de los Consejos científicos. Evaluación por pares de los libros. Revisión de los expedientes para la titulación. Dictamen del cumplimiento de los requisitos de titulación.
8.7 Control de las salidas educativas no conformes 8.7.1 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. 8.7.3 La organización debe conservar **información documentada** que: a) describa la entrega de los programas; b) describa cualquier salida no conforme; c) describa las acciones tomadas; d) describa todas las concesiones obtenidas; e) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	**Registros** Actas y dictámenes de los Claustros y Comités académicos.
9 Evaluación del desempeño **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación** La organización debe conservar la **información documentada** apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados. La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE. Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora. 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios 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.	**Procedimientos y Registros** Procedimientos para el seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas y el tratamiento de las quejas y apelaciones. Fichas de procesos. Objetivos. Indicadores. Informes de cumplimiento. Autoevaluaciones. Encuestas de satisfacción. Informes de retroalimentación.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
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. La organización debe conservar **información documentada** como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución. 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición La organización debe realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente. 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación La organización debe determinar: a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño. 9.1.5 Análisis y evaluación La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Evidencias de la comunicación con las partes interesadas. Evidencias de las quejas o apelaciones recibidas y de su resolución.
9.2 Auditoría interna La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría… g) conservar **información documentada** como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	**Registros** **Programas de auditoría.** Plan de auditoría. Informe de auditoría. Registro de auditores.
9.3 Revisión de la dirección 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. …La organización debe conservar la **información documentada** como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	**Registros** Informes de revisión por la Dirección
10 Mejora **10.1 No conformidad y acciones correctivas** 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.	**Registros** Registros de no conformidades y acciones correctivas.

Requisito	Tipo de documento/ Ejemplos
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.	**Registros** Plan de mejora

CONCLUSIONES

La información documentada formaliza el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, permite evidencias el cumplimiento de los requisitos normativos y preservar el saber-hacer de la organización. La identificación de los requisitos de documentación del SGOE y los ejemplos incorporados contribuyen a la implementación eficaz de estos sistemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anh, T. V., Linh, N. T., Nguyen, H. T., & Duan, T. C. (2021). SO Standard Application in University Management Model: A Case Study. *International Journal of Information and Education Technology*, 194-199.

Cerruto Serrano, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista Científica Retos de la Ciencia, 6*(12), 1-15. https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01

Dávila Fernández, N., Carrazana Amador, T. C., & Guerra Bretaña, R. M. (2022). Diseño del Sistema de Gestión, según la NC ISO 21001:2019, como herramienta de dirección, en el Centro de Estudios de Técnicas de Dirección, de la Universidad de La Habana. *Boletín Páginas Sueltas*(10), 3-13. http://www.cgdc.cu/sites/default/files/publicaciones/cgdc-boletin-paginas-sueltas-no-2210.pdf

Durón De Luna, A., Aguirre Téllez, W. M., Estrada Navarrete, J. M., & Muñoz Díaz, I. (2019). (). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México. *Revista de Educación Técnica, 3*(9), 8-16. https://doi.org/10.35429/JOTE.2019.9.3.8.16

García Rebolloso, M. E., Vega García, K., Colunga Jaime, R., Martínez García, T., George Zúñiga, C., & Cervantes Placeres, R. (2023). Mejora de la información documentada del sistema de gestión integral. *Multidisciplinas de la Ingeniería, 9*(14), 45-56. https://doi.org/10.29105/mdi.v9i14.270

Gilbert, D. J. (2020). ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS), 6*(10), 48-55. https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n10p5

Guerra Bretaña, R. M., & Sosa Vera, R. C. (2024). Acciones para establecer el esquema de certificación de Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas basado en NC-ISO 21001:2019 en Cuba. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 16*(2), 107-

125. https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/issue/view/congreso-internacional-calidad

Guerra Bretaña, R. M., Acosta Chávez, D. A., Dávila Fernández, N., Correa Hincapié, N., & Valencia Bonilla, M. B. (2022a). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación, 88*(1), 67-84. https://doi.org/10.35362/rie8814779

Guerra Bretaña, R. M., Pupo Méndez, K., & Ramos Azcuy, F. J. (2022b). Implementación de la NC-ISO 21001:2019 para mejorar la gestión educativa en la Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización de la Universidad de La Habana. En J. J. Vizcaíno Figueroa, *Buenas prácticas para el aseguramiento de la calidad en la educación superior* (págs. 110-144). Universidad Técnica de Cotopaxi.

Guerra Bretaña, R. M., R. A., & 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), e2050. http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n1/1561-2902-ems-34-01-e2050.pdf

Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Valencia Bonilla, M. B. (2024). Implementation of ISO 21001: 2018 in postgraduate academic programs. *Scientia et Technica, 29*(1), 7-17. https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24735/17292

Guzmán Rendón, D. A. (2022). Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 3085-3101. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2814

Oficina Nacional de Normalización. (2015a). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (NC-ISO 9000).*

Oficina Nacional de Normalización. (2015b). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (NC-ISO 9001).*

Oficina Nacional de Normalización. (2019). *Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para las organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso (NC-ISO 21001).*

Quimi Franco, D. I. (2019). Sistema de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad, 11*(1), 279-288. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1123

Rivera, K. M., & Tupac-Yupanqui, M. Á. (2019). La Norma ISO 21001:2018 – Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA Research Journal, 4*(3.2), 50-62. https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190

Ron, M. A., & Rodríguez, L. (2018). Unificar criterios de gestión en organizaciones educativas. *Revista AENOR, 334*, 34-37. https://portal.aenormas.aenor.com/revista/334/index.html

Sánchez Baca, C., García Celestín, A. B., Navarro Rojero, M. G., & González Carlos, G. (2021). Adaptación de un SGC ISO 9001: 2015 a la ISO 21001: 2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT-CIATEQ. *Pistas Educativas, 43*(139), 79-94. https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/pistas/article/view/2554