Normas de sistemas de gestión

ISO 21001:2018 — Formación

Dos días para estructurar el sistema de gestión de un organismo de formación o de un centro de formación de empresa según ISO 21001:2018. Alumnos y otros beneficiarios, diseño de las formaciones, impartición, evaluación de los aprendizajes, reclamaciones: cada requisito se aplica a sus programas, a sus expedientes de alumnos y a sus evaluaciones, hasta el análisis de brechas de su organismo.

Duración : 2 días

Objetivos

1. Explicar la estructura de ISO 21001:2018 y sus principios propios de los organismos de educación y de formación
2. Identificar a los alumnos, a los otros beneficiarios y sus expectativas, incluidas las necesidades especiales
3. Aplicar los requisitos de diseño y de impartición a sus productos y servicios de formación
4. Organizar la evaluación de los aprendizajes, la protección de los datos de los alumnos y el tratamiento de las reclamaciones
5. Evaluar la brecha entre su organismo y la norma y priorizar las acciones

Programa

Día 1 — mañana

• Por qué una norma de gestión para la formación: clientes, financiadores, alumnos

• Estructura de ISO 21001:2018, parentesco con ISO 9001 y principios propios: accesibilidad, equidad, conducta ética, protección de datos

• Contexto, partes interesadas, alcance

• Liderazgo, política, roles y responsabilidades

Día 1 — tarde

• Riesgos y oportunidades, objetivos, planificación

• Recursos: formadores y sus competencias, infraestructuras, entorno de aprendizaje

• Comunicación con los alumnos y los beneficiarios, información documentada

• Ejercicio: mapa de procesos de su organismo

Día 2 — mañana

• Diseño y desarrollo de los productos y servicios de formación

• Impartición: admisión, desarrollo, acompañamiento de los alumnos

• Evaluación de los aprendizajes, acreditación y reconocimiento de los resultados

• Reclamaciones, recursos y servicios de formación no conformes

Día 2 — tarde (taller)

• Satisfacción de los alumnos y de los beneficiarios, auditoría interna, revisión por la dirección

• Taller: análisis de brechas de uno de sus programas, del diseño a la evaluación

• Plan de acción antes de la certificación

• Prueba de conocimientos y presentación de los trabajos

Metodología

• Lectura comentada de la norma, requisito por requisito
• Ejercicios con sus programas, sus materiales y sus expedientes de alumnos
• Caso práctico: una reclamación de un alumno tratada de principio a fin
• Cuestionario de mitad de formación y prueba final
• Impartida por formadores consultores que diseñan y evalúan ellos mismos itinerarios de formación

Evaluación y documentos

Cuestionario de mitad de formación y prueba de conocimientos, evaluación en caliente a J+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación y análisis de brechas del taller entregados al organismo.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para la sola cuestión de las competencias internas, basta la jornada «ISO 10015:2019 — Competencias». Para dirigir después sus auditorías internas, véase «Auditor interno — ISO 19011:2018».

Información práctica

Duración	2 días
Público	Direcciones y responsables de calidad de organismos de formación, responsables de centros de formación y de academias de empresa, responsables pedagógicos
Requisitos previos	Se recomienda un conocimiento general de las normas de sistemas de gestión
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay entre ISO 21001:2018 e ISO 9001?
ISO 21001 retoma la estructura de las normas de gestión y añade requisitos propios de la formación: alumnos y beneficiarios, diseño pedagógico, evaluación de los aprendizajes, necesidades especiales, protección de datos. Un organismo ya certificado ISO 9001 encuentra una base común y trabaja sobre todo esas adiciones.

¿Afecta al servicio de formación interno de una empresa?
Sí. La norma se dirige a toda organización que diseña e imparte formaciones, incluidas una academia de empresa o un centro de formación interno. El alcance se define con usted durante la sesión.

¿Hay que venir con documentos?
Sí: un programa de formación completo, sus materiales, sus evaluaciones y dos o tres expedientes de alumnos anonimizados. El taller del segundo día los pasa por el tamiz de la norma.

¿Se puede financiar esta formación?
Según su estatus, puede incluirse en un plan de formación presentado mediante los contratos especiales de formación de la OFPPT. Preparamos el expediente con usted; la decisión corresponde al organismo financiador.