

# NTP-ISO 29993:2021

## Servicios de Aprendizaje Fuera de la Educación Formal.

### Requisitos de los Servicios

Patricia Woll  
Norka Ramos  
Miembros del CTN 139



**BICENTENARIO  
PERÚ 2021**



# ÍNDICE / CONTENIDO

1

Comité Técnico de Normalización CTN 139

2

ISO TC 232

3

NTP-ISO 29993:2021 – Objetivo

4

Estructura de la NTP-ISO 29993:2021

5

Beneficios de adoptar la NTP-ISO 29993:2021

1

# Comité Técnico de Normalización: Gestión de la Calidad en Organizaciones Educativas - CTN 139





## ¿Quiénes somos?

Somos representantes de instituciones académicas tanto públicas como privadas y expertos del sector de la educación, que proponemos normas técnicas y guías con la finalidad de contribuir con la mejora de la calidad educativa en nuestro país.



## ¿Desde cuándo trabajamos?

Iniciamos nuestras labores como un subcomité del Comité Técnico de Normalización de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (CTN 24) el 28 de febrero de 2002 y el 9 de abril del 2014 nos convertimos en el CTN 139 Gestión de la Calidad en Organizaciones Educativas.

## Nuestra producción:

 Dirección de  
**NORMALIZACIÓN**



**NTP 833.922:2005** Guía para la aplicación de un diagnóstico a un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa. 18/05/2005 - 1ra Edición. En revisión.

**NTP 833.923:2006** Lineamiento para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa. 25/05/2006 - 1ra Edición.

**NTP 833.925:2014** Guía para la Medición de la Satisfacción de los clientes de organizaciones educativas, dentro de un sistema de gestión de la calidad. 08/05/2014 - 1ra Edición.

**NTP 833.921:2017** GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN. Indicadores de gestión de la calidad en el sector educación. Lineamientos. 13/05/2017 – 2da. Edición.

**NTP-ISO 21001:2018** Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso. 2018-12-28 – 1ra Edición.

**GP 112:2019** GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS. Directrices para el diseño curricular de programas educativos dentro de un sistema de gestión de la calidad, en una organización educativa. 13/05/2020 – 1ra Edición.

## CTN 139 Gestión de la Calidad en Organizaciones Educativas es comité espejo del comité ISO/TC 232 Education and Learning Services

Las actividades del comité ISO/TC 232 en la normalización de servicios educativos y de aprendizaje se enfocan en:

01

Servicios educativos y de aprendizaje

02

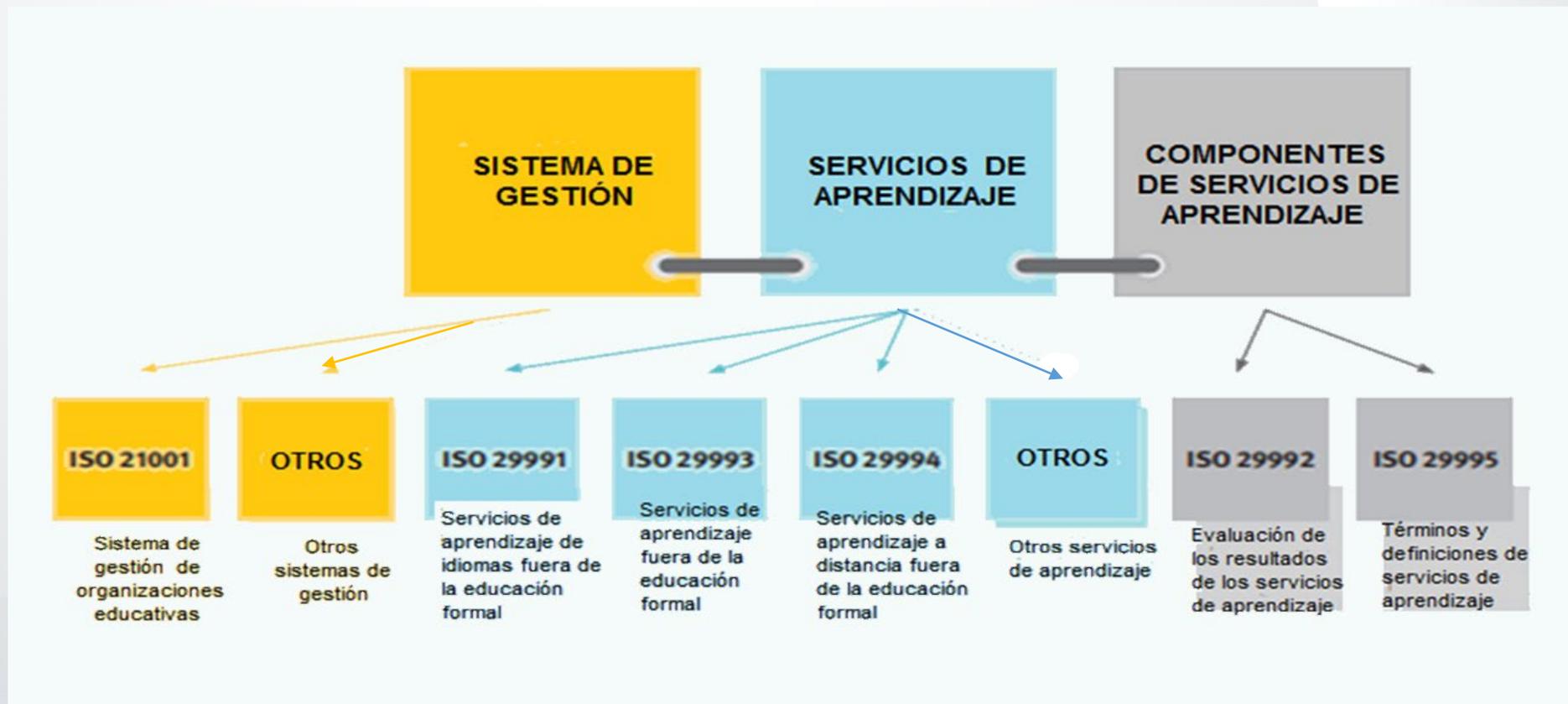
Sistemas de gestión

03

Facilitadores y su entrenamiento

## ISO TC 232

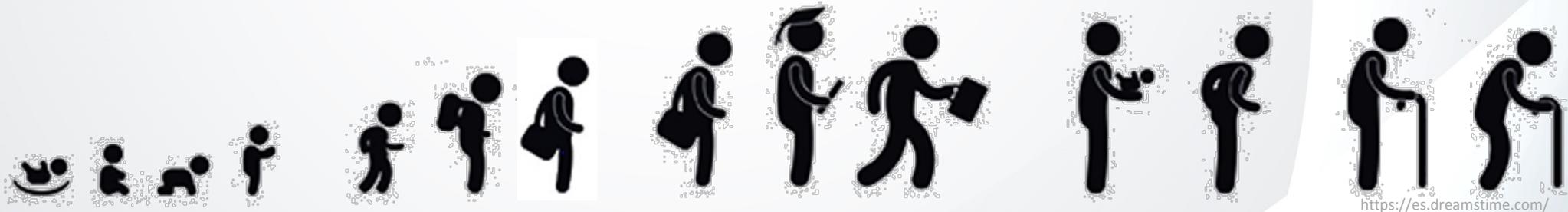
### Normas técnicas elaboradas



# NTP-ISO 29993:2021

## Servicios de Aprendizaje Fuera de la Educación Formal. Requisitos de los Servicios

# Aprendizaje a lo largo de la vida



<https://es.dreamstime.com/>

Primera infancia

Niños y  
adolescentes

Jóvenes

Adultos

Adulto mayor

## Educación no formal a lo largo de la vida

# NTP-ISO 29993:2021

## Objetivo

Estudiante



<https://www.istockphoto.com>

Valora el servicio



<https://www.alamy.com/>

Proveedor de Servicios  
de Aprendizaje de  
Calidad



<https://www.istockphoto.com/>

PSA

Meta

Especifica los requisitos para los servicios de aprendizaje fuera de la educación formal de calidad especificando sus diversos elementos y la entrega de los mismos.

# Estructura de la NTP-ISO 29993:2021

# NTP-ISO 29993:2021

## Servicios de Aprendizaje Fuera de la Educación Formal. Requisitos de los Servicios

1.

Objeto y campo de aplicación

2.

Referencias normativas

3.

Términos y definiciones

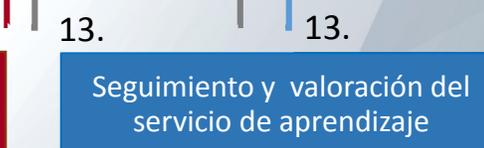
### PLANIFICAR



### HACER



### VERIFICAR ACTUAR



## CASO 1

01



Parte interesada

- ¿Qué necesita saber del centro de capacitación?
- ¿Cuándo requieres esta información?
- ¿Cómo requieres esta información?
- ¿Porqué requieres esta información?

02

Centro de capacitación



<https://www.pinterest.com/pin/417286721701596771/>

Proveedor de servicios de aprendizaje  
PSA

- ¿Cuál sería tu decisión si uno de los PSA está certificado en la NTP- ISO 29993:2021?

03



Estudiante

La NTP-ISO 29993:2021 reconoce la importancia de que los estudiantes y/o partes interesadas, sean capaces de tomar decisiones en base a una información, al exigir al proveedor que informe claramente sobre lo que pueden esperar aprender.



4.

Información general

Información general provista por el PSA

5.

Desarrollo de propuestas

Desarrollo de propuestas

6.

Información antes del servicio

Información proveída antes de la adquisición de los servicios de aprendizaje

# PLANIFICAR

## CASO 2

Parte interesada



<https://www.istockphoto.com>

Patrocinador

Proveedor de Servicios  
de Aprendizaje



<https://www.istockphoto.com/>

PSA

07

### Análisis de las necesidades

- ¿Qué necesitas saber del patrocinador?
- ¿Cuándo requieres esta información?
- ¿Cómo requieres esta información?
- ¿Porqué requieres esta información?

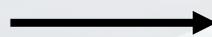
La NTP-ISO 29993:2021 reconoce que los proveedores de aprendizaje, se beneficiarán al tener información clara sobre lo que se espera de su servicio.

# PLANIFICAR

## CASO 2



PLANIFICAR



HACER

## 8. Diseño de los servicios de aprendizaje

8.1 Currículo, materiales de aprendizaje.

8.2 Realizados por los facilitadores experimentados.

8.3 Tener en cuenta las necesidades, las metas acordadas etc...

8.4 Los materiales de aprendizaje deben ser auténticos y actualizados.

8.5 Informar a los estudiantes o a las partes interesadas y a los facilitadores.

8.6 Especificar funciones y responsabilidades del PSA, estudiantes y partes interesadas.

8.7 Revisar currículo y los materiales de aprendizaje y evaluación.

8.8 Tener en cuenta las valoraciones anteriores.

8.9 Derechos de propiedad.

## 9. Información.. para estudiantes inscritos o sus patrocinadores



- a. Las responsabilidades de cada parte.
- b. Procesos y el cronograma para la evaluación.
- c. Las personas de contacto designadas por el PSA.
- d. Procedimientos para quejas, sugerencias.
- e. Elementos de apoyo como: bibliotecas, computadoras, etc.

## 10. Entrega de los servicios

### 10.1 Personal involucrado en la entrega del servicio

10.1.1 Facilitadores calificados y capacitados.

10.1.2 Otro personal competente y calificado.

10.1.3 Reemplazo disponible calificado.

### 10.2 Material de aprendizaje

10.2.1 Materiales en cantidad suficiente.

10.2.2 Normativa para fotocopiado y uso de material.

### 10.3. Entorno de Aprendizaje

10.3.1 El PSA debe proveer o seleccionar el entorno para el aprendizaje.

10.3.2 Entorno de Aprendizaje ergonómico y mantenido.

10.3.3



## 11.

**Facilitadores**

11.1

- a) Tener experiencia y calificaciones.
- b) Estar supervisados.

11.2

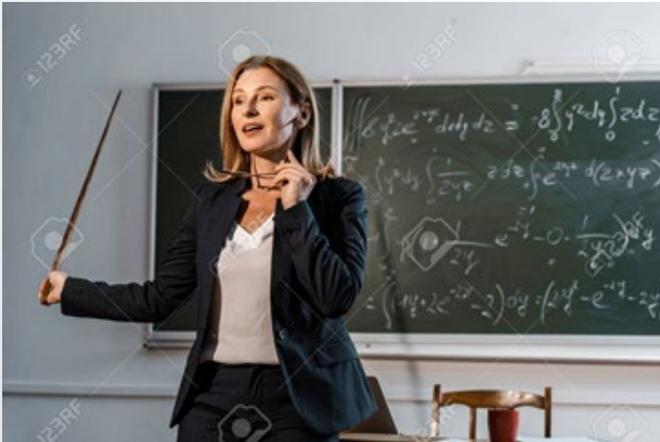
Facilitadores deben tener la competencia en la materia a enseñar.

11.3

Los facilitadores deben participar en el desarrollo profesional.

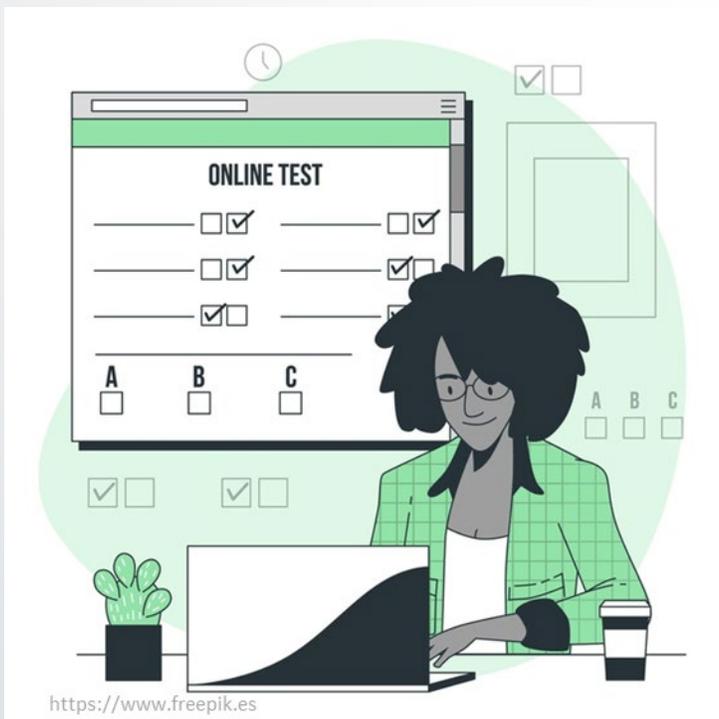
11.4

Se deben establecer planes para el desarrollo profesional.



<https://es.123rf.com/>

## 12. Evaluación del aprendizaje



12.1

Consideraciones para el diseño de evaluaciones.

12.2

Evaluación del nivel de competencia de los estudiantes en la materia a aprender.

12.3

Evaluar el progreso de los estudiantes durante y al final del curso.

12.4

Certificado de finalización del curso.

12.5

Acceso a resultados con la debida autoridad o consentimiento legítimo.

# CASO 3



<https://es.123rf.com>

PSA

7.

**Análisis de necesidades**

5.

**Desarrollo de la propuesta**

6.

**Información antes de servicio**

Patrocinador



<https://pixabay.com/>

8.

**Diseño**

9.

**Información para inscritos**

10.

**Entrega de los servicios**

11.

**Facilitadores**

12.

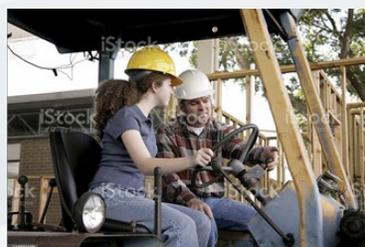
**Evaluación del aprendizaje**

14.

**Facturación**



<https://sp.depositphotos.com/>



<https://www.istockphoto.com/>



<https://www.istockphoto.com/>

# CASO 3



<https://www.shutterstock.com/>



www.shutterstock.com - 1319510105



SEGUIMIENTO



VALORACIÓN

### 13. Seguimiento y valoración

Verificar cumplimiento de objetivos.

Alcance, metas, instrumentos.

Recursos de aprendizaje; logística y organización de los servicios de aprendizaje.

Observar, revisar, compilar, analizar y dar retroalimentación.



Personal calificado.

La información e informes deben ser claros y transparentes.

Las quejas y los reclamos deben ser atendidos.

Implementar mejoras y cambios en los servicios de aprendizaje.

# NTP-ISO 29993:2021

## Servicios de Aprendizaje Fuera de la Educación Formal. Requisitos de los Servicios

1.

Objeto y campo de aplicación

2.

Referencias normativas

3.

Términos y definiciones

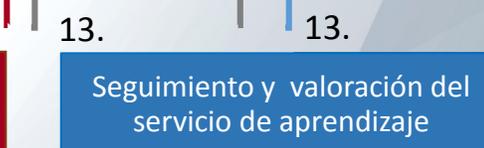
### PLANIFICAR



### HACER



### VERIFICAR ACTUAR



5

# Beneficios de adoptar la NTP-ISO 29993:2021



<https://www.istockphoto.com>

**Estudiante**

**Proveedor de Servicios  
de Aprendizaje**



<https://www.istockphoto.com/>

**PSA**

# Aprendizaje a lo largo de la vida



INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

# GRACIAS

Patricia Woll  
Norka Ramos  
Miembros del CTN 139

