



**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED),
según la norma ISO 21001:2018, *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión
para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso***

**Good Practices Implemented by the Centro de Capacitación en Educación a Distancia
(CECED, *Distance Education Training Center*) in Accordance with ISO 21001:2018
*Educational Organizations — Management Systems for Educational Organizations —
Requirements with guidance for use***

Yansin-Rebeca Barboza-Robles¹
Universidad Estatal a Distancia
San José, Costa Rica
ybarboza@uned.ac.cr

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>

Volumen 16, Número 2
30 de noviembre de 2025
pp. 127-168

Recibido: 13 de mayo de 2025

Aprobado: 02 de julio de 2025

¹ Máster en Tecnología Educativa, productora académica de materiales didácticos escritos en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y colaboradora del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED). <https://orcid.org/0000-0002-7187-0113>

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas —
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Resumen

La competencia del personal de una organización educativa y su actualización constante son dos de los requisitos indispensables para mejorar la satisfacción del estudiantado y de otras partes interesadas. En la Universidad Estatal a Distancia (UNED), el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) se encarga de ofrecer capacitación al personal académico en el campo de la didáctica y las metodologías de educación a distancia. Con el objetivo de evaluar en el CECED el cumplimiento de buenas prácticas extraídas de la norma ISO 21001:2018, *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión de las organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*, a partir del análisis de la normativa vigente y la información proporcionada por la persona coordinadora del Centro, este ensayo se divide en tres secciones: misión del CECED, norma ISO 21001:2018 y buenas prácticas del CECED según la norma. Se concluye que el CECED satisface las buenas prácticas identificadas.

Palabras clave

Capacitación laboral, desarrollo profesional, capacitación docente, ISO 21001:2018, organizaciones educativas, CECED, educación a distancia

Abstract

The competence of staff in educational organizations, along with their ongoing professional development, is a key requirement for enhancing the satisfaction of students and other stakeholders. At the State Distance University (UNED), the Center for Training in Distance Education (CECED) is responsible for providing academic staff with training in didactics and distance education methodologies. This essay aims to evaluate the implementation of good practices at CECED derived from the ISO 21001:2018 standard *Educational Organizations — Management Systems for Educational Organizations — Requirements with guidance for use*, based on an analysis of current regulations and the information provided by the Center's coordinator. The discussion is organized into three sections: the mission of CECED, the ISO 21001:2018 standard, and the good practices of CECED in alignment with standard. The conclusion is that CECED successfully adheres to the good practices outlined in the ISO 21001:2018 standard.

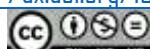
Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas —

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Keyword

Workforce training, professional development, teacher training, ISO 21001:2018, educational organizations, CECED, distance education

Introducción

Ofrecer cursos de capacitación es parte de las funciones de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), estipuladas en el Estatuto Orgánico (art. 3, UNED, 2000). Igualmente, el Estatuto de Personal establece que la Universidad está obligada a “ofrecer adiestramiento, capacitación y perfeccionamiento a sus funcionarios, en la medida de sus posibilidades” (art. 33, UNED, 2012); y, en concordancia con esto, indica que “todo funcionario de la UNED tendrá derecho a formación, capacitación, y a la asignación de becas y obtención de facilidades de estudio con sujeción a lo dispuesto en el reglamento específico” (art. 59, UNED, 2012). De este modo, en la normativa institucional se define que la capacitación del personal es parte esencial de las funciones universitarias.

De acuerdo con el Manual Organizacional (UNED, 2024), el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) es la instancia encargada de coordinar y desarrollar las acciones de capacitación para el personal académico de la UNED.

La norma internacional ISO 21001:2018, *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión de las organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*, establece requisitos para implementar un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE), a fin de cumplir con los requisitos actuales y futuros del estudiantado y otros beneficiarios.

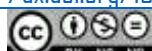
Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas —

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Este ensayo tiene el propósito de evaluar en el CECED el cumplimiento de buenas prácticas extraídas de la norma ISO 21001:2018 a partir del análisis de la normativa vigente y la información proporcionada por la persona coordinadora del Centro.

Verificar la implementación de estas prácticas en el CECED es relevante por el valor que tiene la competencia del personal académico de la UNED para concretar la misión institucional y avanzar hacia la visión. Esto, sobre todo, por la función que desempeña el Centro al proponer una oferta de capacitación pertinente, alineada con la cultura organizacional y los retos actuales, que ayude a la actualización constante del capital humano.

La norma internacional ISO 21001:2018 es una herramienta que sirve como fuente de criterio para evaluar el desempeño del Centro, así como para identificar fortalezas y encontrar oportunidades de mejora.

El presente ensayo se dirige a un público diverso e internacional. Por esa razón, y para facilitar la comprensión del contexto organizacional del CECED, en primer lugar, se explica la misión de este departamento de capacitación. En segundo orden, se expone el contenido de la norma internacional ISO 21001:2018 y se enfatiza en lo que dicha normativa define acerca de la capacitación al personal. Por último, se evalúa la implementación de diez buenas prácticas extraídas de la norma en el CECED.

Las prácticas se obtuvieron al consultarle a ChatGPT: “¿Cuáles son las buenas prácticas que se extraen de la norma ISO 21001 2018 para un departamento de capacitación al personal?”.

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Misión del CECED

El CECED pertenece a la Vicerrectoría de Docencia y se creó el 15 de mayo del 2000 con el objetivo general de:

Incentivar al profesor universitario para que reflexione críticamente sobre sus experiencias docentes de cara a los avances en el campo de la didáctica y de las metodologías de la enseñanza a distancia, utilizando algunos elementos teórico-prácticos tendientes a mejorar habilidades, principalmente en lo referente a la planificación, programación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje. (UNED, 2024, p. 78)

Para cumplir lo anterior, la función primaria del CECED es coordinar y desarrollar acciones de capacitación en temas de educación a distancia y sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Esto, para el mejoramiento de la docencia universitaria a distancia, en coordinación con diferentes instancias de la Universidad.

Entre los años 2000 y 2004, las actividades de capacitación se caracterizaron por un enfoque “tradicional”, centradas principalmente en la didáctica universitaria. Estas eran de carácter obligatorio, con una metodología magistral y presencial. Durante el periodo 2005-2010, la oferta formativa se diversificó, abarcando temáticas como pedagogía, tecnología, gestión administrativa, currículo e investigación. En esta etapa, se incorporaron los entornos virtuales

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



y se adoptó una metodología más participativa y colaborativa, alineada con el modelo pedagógico que sitúa al estudiantado en el centro del proceso educativo (Ruiz Chaves, 2016).

Posteriormente, entre 2011 y 2019, la capacitación se ofreció en modalidades híbrida y virtual, lo que permitió ampliar las metodologías empleadas en los cursos y talleres. Asimismo, se facilitaron estrategias de evaluación alternativa mediante el uso de las herramientas del entorno virtual. A partir de 2020, como consecuencia del confinamiento provocado por la pandemia, la oferta académica de la UNED se digitalizó por completo. En este contexto, el CECED adoptó una modalidad totalmente virtual, lo que permitió ampliar los tipos de capacitación disponibles y responder a una demanda creciente (Amador-Castro et al., 2022).

Actualmente, el CECED ofrece distintas oportunidades de formación en cuatro áreas: pedagogía, tecnología, investigación y gestión académica, las cuales se describen a continuación (CECED, 2021a, p. 3):

- Área 1. Pedagogía: las actividades que conforman esta área potencian los procesos relacionados con la pedagogía universitaria y los conocimientos propios de la modalidad educativa a distancia, que permiten el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en materia curricular, didáctica y evaluativa específicas de este sistema.
- Área 2. Tecnología: las actividades que conforman esta área potencian el desarrollo de habilidades tecnológicas que se requieren en ambientes educativos y, de manera especial, en la educación a distancia. Se promueve el uso de herramientas tecnológicas institucionales, así como la exploración e implementación de software libre y gratuito.

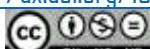
Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



- Área 3. Investigación: mediante esta área se fortalece el acercamiento a las diferentes metodologías y enfoques investigativos con el objetivo de potenciar los conocimientos, habilidades y actitudes para el mejoramiento de la labor académica.
- Área 4. Gestión académica: con las actividades de esta área se pretende orientar el quehacer de la docencia, la investigación y la extensión para el desarrollo efectivo y eficiente de los procesos académicos en virtud de su implementación, transformación e innovación.

Las áreas anteriores se alinean con reconocidos marcos de referencia sobre competencias digitales para docentes, como el modelo TPACK (conocimiento tecnológico pedagógico del contenido) sobre conocimientos pedagógicos, tecnológicos y disciplinares. Dicho modelo describe las competencias del profesorado para ser capaz de integrar la tecnología en los procesos educativos (Mishra y Koehler, 2006). A partir de este marco, García Aretio (2014; 2020) plantea su modelo de compromisos y competencias del docente de calidad, el cual incluye los siguientes cuatro saberes docentes inevitables en el contexto de la educación superior:

- Compromiso disciplinar: alude al conocimiento científico y especializado de la disciplina por enseñar.
- Compromiso pedagógico/didáctico: abarca las competencias metodológica, comunicacional y tutorial, indispensables en educación a distancia.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



- Compromiso investigador e innovador: incluye la investigación y la innovación en el área disciplinar y en la práctica docente.
- Compromiso tecnológico: se refiere a emplear los recursos tecnológicos de modo adecuado y oportuno, en el ámbito disciplinar, en el pedagógico y en el investigador.

Al comparar la lista anterior con las áreas en las cuales el CECED ofrece capacitación, se deduce que solo el área disciplinar queda excluida, pues el Centro se enfoca en el campo de la didáctica y las metodologías de la educación a distancia.

La oferta de capacitaciones del CECED no es estática, sino dinámica, pues responde a las necesidades de capacitación identificadas a partir de los informes de evaluación de las actividades de capacitación, las solicitudes expresas de instancias o de las autoridades académicas, o bien, de diagnósticos institucionales. Lo anterior, siempre en concordancia con las innovaciones didácticas y tecnológicas en el campo de la educación a distancia.

Norma ISO 21001:2018

La norma ISO 21001:2018 es una herramienta de gestión común para entidades educativas, porque establece requisitos para implementar un SGOE. La norma define un sistema de gestión como el “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos” (ISO, 2018, p. 15).

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



La norma se estructura en los once apartados que se describen en la tabla 1.

Tabla 1

Estructura de la norma ISO 21001:2018

Apartado	Descripción
0. Introducción	Explica el propósito y el enfoque general del SGOE. Se destacan varios puntos clave: propósito principal, relación con otras normas, principios para un SGOE, enfoque a procesos, etc.
1. Objeto y campo de aplicación	Define los límites de aplicación de la norma.
2. Normas para consulta	Indica que la norma ISO 21001:2018 es de gestión independiente, pero se alinea con la ISO 9001.
3. Términos y definiciones	Se explican términos específicos de una organización educativa como <i>misión, personal, estudiante, educador, producto educativo</i> , etc.

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Apartado	Descripción
4. Contexto de la organización	Establece que la organización debe entender su entorno interno y externo, identificar sus partes interesadas, definir el alcance del sistema de gestión educativo y establecer procesos.
5. Liderazgo	Se refiere al compromiso de la alta dirección, la definición de roles y responsabilidades, y el establecimiento de una política educativa clara y coherente.
6. Planificación	Incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, el establecimiento de objetivos de la organización y la planificación para lograrlos, al igual que la planificación de los cambios en el sistema de gestión.
7. Apoyo	Alude a la gestión de recursos (personal, infraestructura, ambiente para el aprendizaje, tecnología, etc.), la competencia del personal, la

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Apartado	Descripción
	toma de conciencia, la comunicación interna y externa, y la información documentada.
8. Operación	Es el apartado más amplio de la norma. Encierra planificación y control operacional; requisitos para los productos y servicios educativos; diseño y desarrollo de los productos y servicios; gestión de procesos subcontratados; producción y provisión del servicio educativo; liberación de los productos y servicios; y control de las salidas no conformes.
9. Evaluación del desempeño	Incorpora seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del sistema educativo, así como evaluación de la satisfacción de las partes interesadas, auditorías internas y revisión por la dirección.
10. Mejora	Trata la detección de no conformidades, la aplicación de acciones correctivas, la mejora continua y el enfoque en la innovación educativa.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Nota. Norma ISO 21001:2018

En el apartado 0. Introducción, la norma establece once principios de gestión para garantizar que los servicios prestados sean de calidad y superen las expectativas de sus estudiantes y personas beneficiarias (ISO, 2018, p. 9):

- a) enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias;
- b) liderazgo visionario;
- c) compromiso de las personas;
- d) enfoque a procesos;
- e) mejora;
- f) toma de decisiones basada en la evidencia;
- g) gestión de las relaciones;
- h) responsabilidad social;
- i) accesibilidad y equidad;
- j) conducta ética en educación;
- k) seguridad y protección de datos.

En el anexo B de la norma, se describen dichos principios y, al examinar esa información, se identifican cuatro relacionados directamente con la capacitación al personal de la organización educativa. En seguida, se presentan estos principios y lo que apuntan acerca de la capacitación al personal:

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/cees.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



- Enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias: implica “asegurar una formación del personal centrada en el aprendizaje” (ISO, 2018, p. 60).
- Liderazgo visionario: abarca “proporcionar a las personas los recursos requeridos, formación y la autoridad para actuar con responsabilidad” (ISO, 2018, p. 61).
- Compromiso de las personas: incluye “asignar recursos para que las personas aprendan, mejoren y se mantengan actualizadas” (ISO, 2018, p. 62).
- Mejora: comprende “educar y capacitar a personas de todos los niveles sobre cómo aplicar herramientas y metodologías básicas para lograr los objetivos de mejora” (ISO, 2018, p. 64).

Según la norma ISO 21001:2018, el personal de la organización es una de las partes interesadas de toda institución educativa, además del estudiantado y otras personas beneficiarias. Los objetivos de la organización deben ser pertinentes para aumentar la satisfacción de dichas partes interesadas. En el caso del equipo humano, esto se consigue mediante “la participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje” (ISO, 2018, p. 27). Además, las personas en general y el personal empleado por la organización en particular forman parte esencial de los recursos que se necesitan para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión en una organización educativa.

Otros recursos necesarios para el mismo fin son los de seguimiento y medición, entre los cuales se destacan los conocimientos de la organización. Al respecto, la norma indica que:

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/cees.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



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. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. La organización debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares. (ISO, 2018, p. 30)

Los conocimientos de la organización se basan en fuentes internas como publicaciones, conocimientos adquiridos por la experiencia y lecciones aprendidas por el personal.

Asimismo, se sustentan en fuentes externas como normas, congresos, conferencias, publicaciones académicas, artículos científicos e información recabada del estudiantado y otros beneficiarios. Ahora bien, los conocimientos de la organización tanto para la operación de sus procesos como para lograr la conformidad de los productos y servicios se mantienen y se ponen a disposición del personal gracias a la capacitación.

Buenas prácticas del CECED según la norma ISO 21001:2018

Por sus características, la norma puede aprovecharse como un marco de referencia para extraer acciones que contribuyen al mejoramiento de la calidad del proceso educativo, la satisfacción del estudiantado y la eficacia de una organización educativa. Es factible aplicarla

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



a todas las organizaciones cuyo negocio principal es la provisión de productos y servicios educativos; asimismo, a los departamentos de formación que existen en las organizaciones. Por lo tanto, la norma ISO 21001:2018 es aplicable a la UNED en general y al CECED en particular, como instancia encargada de capacitar al personal en temas de educación a distancia.

Con el objetivo de evaluar en el CECED el cumplimiento de buenas prácticas extraídas de la norma ISO 21001:2018, primero, se utiliza ChatGPT (OpenAI, 2025) para extraer prácticas recomendadas según la norma para un departamento de capacitación. Segundo, se verifica su cumplimiento por parte del CECED, a partir de su normativa aprobada, publicada en la página del Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB), y de la información obtenida mediante una entrevista a la persona coordinadora del CECED. A continuación, se listan las prácticas y el análisis realizado en cada caso.

Enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias

Un SGOE ayuda a cumplir con los requisitos del estudiantado y otras personas beneficiarias. El primer principio de gestión que indica la norma es el enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias (ISO, 2018), ya que el éxito sostenido de una organización educativa se alcanza cuando aborda las necesidades de cada estudiante, a la vez que atrae y conserva la confianza de otras personas beneficiarias.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



La población meta de las actividades de capacitación del CECED es el personal académico de la institución principalmente, pero también pueden ser personas colaboradoras externas a la UNED. Esto, porque el CECED también brinda ofertas de capacitación a otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, por medio del proyecto “Fomento de la Educación a Distancia por medio de la ejecución de actividades de capacitación dirigidas a organizaciones públicas y privadas nacionales e internacionales”, con la Fundación de la Universidad Estatal a Distancia para el Desarrollo y Promoción de la Educación a Distancia (FUNDEPREDI) (Amador-Castro et al., 2022).

La población descrita sería el estudiantado del CECED en el contexto de la norma, pero se le denomina “personas participantes”, pues se trata de colegas, compañeros y compañeras funcionarias de la Universidad, o bien, personas profesionales externas.

Otras personas beneficiarias de las actividades de capacitación son las autoridades universitarias, las direcciones, las coordinaciones, las diferentes instancias de la Universidad, su estudiantado y las instituciones, que se fortalecen al contar con un equipo profesional competente.

Con las siguientes acciones establecidas en la normativa aprobada, se verifica que los planes de capacitación del CECED se enfocan en las personas participantes y otras personas beneficiarias:

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



- a) La oferta de capacitación atiende las necesidades de formación específicas del personal académico, identificadas mediante el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), el cual se realiza cada año. El DNC utiliza una metodología participativa, que involucra a las autoridades universitarias y a la población meta, según el DUNED CECED 01. Metodología para el diagnóstico de necesidades de capacitación (CECED, 2021b). Para definir la oferta, además, se contemplan las sugerencias externadas por las personas participantes en las evaluaciones de capacitaciones anteriores; las solicitudes específicas de instancias universitarias o conglomerados como personas investigadoras, tutoras, productoras, etc.; los temas prioritarios de la Vicerrectoría de Docencia; y los requerimientos institucionales emergentes o planificados.
- b) Todos los recursos, las actividades y las comunicaciones de las capacitaciones se conciben con el fin de satisfacer los requerimientos del público meta y otras personas beneficiarias, como personal de las cátedras, las escuelas y otras instancias. Además, el CECED brinda comunicación y acompañamiento, antes, durante y después de las actividades de capacitación a las personas que se capacitan, con el propósito de que cuenten con la información necesaria en el momento oportuno para que trabajen con autonomía y autorregulen su proceso de aprendizaje:
 - Antes: el CECED divulga, oportunamente, la oferta de capacitación al personal de la UNED mediante el correo electrónico y la actividad anual de apertura. En el mensaje de invitación a las actividades de capacitación (taller, charla, curso con acompañamiento o curso de autocapacitación), se incluye el enlace a una página

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



con los detalles de la actividad (propósito, modalidad, naturaleza, fechas, contenidos, requisitos, etc.) y los pasos para la inscripción. En el siguiente enlace, como ejemplo, se encuentra la información del taller Elaboración e Instrucciones para Actividades en Entornos Virtuales:

<https://sites.google.com/view/cecedoferta20251/instrucciones>

Una semana antes del inicio de la actividad, las personas inscritas reciben un correo de confirmación.

- Durante: un día antes de iniciar la capacitación, la persona coordinadora de la actividad (quien es funcionaria del CECED) envía un mensaje de bienvenida con la información específica que se requiere para empezar con éxito la capacitación. A lo largo de la actividad, la persona facilitadora (quien es experta en el tema de la capacitación) envía recordatorios y mensajes al grupo de participantes para orientar el proceso de aprendizaje, brindar retroalimentación sobre el desempeño y ofrecer apoyo en caso de alguna situación especial.

Todas las etapas relacionadas con la evaluación de los aprendizajes se llevan a cabo con transparencia, accesibilidad, respeto, privacidad y equidad para el grupo de personas participantes.

- Despues: una vez finalizada la actividad de capacitación, se envía el enlace a la encuesta electrónica de evaluación de la actividad a cada persona participante. Si la

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



actividad se trata de una charla, junto con el enlace a la encuesta de validación, se envía el acceso a los materiales.

Planificación basada en la evidencia

El CECED planifica el diseño de una nueva actividad de capacitación o el rediseño de una existente con base en la evidencia que proviene de varias fuentes: informes finales de actividades de capacitación, informes de evaluaciones de actividades de capacitación, DNC y solicitudes expresas de instancias de la UNED.

Una vez detectada la necesidad de capacitación específica, se selecciona a la persona experta, quien se encarga del diseño o del rediseño. Asimismo, se consultan y analizan diferentes insumos: literatura académica, documentación y normativa institucional, consultas a otras dependencias, entrevistas a personas expertas e informes de evaluaciones pasadas, cuando se trata de un rediseño (CECED, 2021c).

De esa manera, el CECED planifica el diseño y desarrollo de los productos y los servicios que ofrece basado en evidencia, la cual es equilibrada con la experiencia institucional. Esto es un acierto, pues, como indica la norma: “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” (ISO, 2018, p. 65).

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Mejora continua

La norma recomienda aplicar el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA) a todos los procesos de la institución educativa y al sistema de gestión de la organización como un todo. De esta forma, se busca mejorar la satisfacción de las personas participantes y otras personas beneficiarias de los productos y servicios del departamento de formación.

En el PUNED CECED 01, *Diseño, oferta e implementación de actividades de capacitación* (CECED, 2021c), se identifican puntos de control por diferentes responsables para verificar que los componentes de las actividades de capacitación (programa y unidades —ruta de aprendizaje con instrumentos de evaluación, consignas de las actividades y recursos de aprendizaje—) cumplan con los requisitos establecidos. Cuando ocurre una no conformidad (no aprobación) durante el diseño de la actividad, se ejecutan acciones correctivas hasta que el producto cumpla con los parámetros deseados.

Durante la implementación de la actividad, la persona coordinadora de la actividad documenta situaciones problemáticas detectadas y los cambios realizados, a partir de lo cual redacta propuestas para integrarlas antes de la siguiente oferta de la actividad. Esta información se consigna en el informe final de la actividad y se pasa a la coordinación del CECED, acompañado por el informe de evaluación de la actividad, el de calificaciones, el de personas reprobadas y el informe breve para el informe anual del CECED. Dicha documentación se respalda como evidencia del trabajo realizado, para rendición de cuentas, y se emplea como

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



insumo para la mejora continua de los productos y servicios que se ofrecen al personal académico de la UNED.

Desarrollo de competencias

La norma internacional ISO 21001:2018 tiene el objeto de especificar los requisitos para un SGOE cuando la organización “necesita demostrar su capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje o investigación” (ISO, 2018, p. 14). La norma define competencia como la “capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (ISO, 2018, p. 16).

Acerca del desarrollo de competencias, la norma (ISO, 2018) indica que se deben definir controles del diseño y desarrollo del plan de estudios para asegurar que:

- a) Los resultados de aprendizaje son consistentes con el alcance del curso o el programa; se describen en términos de las competencias que el estudiantado debería adquirir al completar el plan de estudios; son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.
- b) Las actividades de aprendizaje son apropiadas para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje.
- c) Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



d) Se incluyen oportunidades para que el estudiantado tome un papel activo en la construcción del proceso de aprendizaje, al igual que para la evaluación formativa y la retroalimentación.

Lo anterior ayuda a certificar el desarrollo de competencias, ya que los resultados de aprendizaje, las actividades, los recursos y la evaluación giran en torno a las competencias por desarrollar.

En el CECED, eso se evidencia en los apartados del FUNED CECED 01.00.01, *Plantilla para la elaboración de programas* (CECED, 2021d), de la siguiente forma: primero, el objetivo general se refiere a aquello que se espera que logren las personas participantes cuando terminen el proceso de capacitación y, por ello, se redacta en términos de lo que aprenderán. Y, segundo, se observa la coherencia entre el objetivo general y los demás elementos (objetivos específicos, contenidos, recursos y materiales, y propuesta evaluativa).

Participación de las partes interesadas

Según la norma, “una parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización educativa” (ISO, 2018, p. 14). Las partes interesadas relevantes son las que influyen en el desempeño de una organización.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Respecto a la gestión de relaciones con las partes interesadas, en el punto B.7 del anexo B, la norma sugiere determinar cuáles son las partes interesadas pertinentes y su relación con la organización; determinar y priorizar las relaciones de las partes interesadas por administrar; y establecer relaciones que equilibren las ganancias. Asimismo, propone recopilar y compartir información, experiencia y recursos con las partes interesadas pertinentes; medir el rendimiento y proporcionar retroalimentación sobre este a las partes interesadas; establecer actividades colaborativas de desarrollo y mejora con las partes interesadas. Por último, invita a alentar y reconocer tanto las mejoras como los logros de las partes proveedoras y socias (ISO, 2018).

En el caso del CECED, las partes interesadas son las personas participantes de los procesos de capacitación y otras personas beneficiarias (personas encargadas de cátedra, directoras de escuela, coordinadoras, autoridades universitarias, instancias de la UNED y el estudiantado de la Universidad que se beneficia de manera indirecta del conocimiento y de las habilidades que adquieren las personas participantes). También lo son el personal (personas funcionarias del CECED y el equipo de colaboradores, que generalmente son personas expertas de la UNED) y otros (personas proveedoras externas, personas que participaron en capacitaciones pasadas, departamentos de formación de las universidades públicas, otras instituciones donde laboran las personas que se capacitan y la sociedad en general).

De acuerdo con DUNED CECED 01, *Metodología para el diagnóstico de necesidades de capacitación*, las partes interesadas participan en el diagnóstico de las necesidades de

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



capacitación. También se generan informes y se comparte dicha información con algunas partes interesadas.

En el anexo D, la norma brinda orientación sobre cómo implementar la comunicación con las partes interesadas. En el punto D.3.2, indica que la organización puede establecer distintos niveles de participación para diferentes partes interesadas, a saber: participación directa en el proceso, representación, consulta y comprobación. En la normativa publicada en la página del CIDREB, no se encontró evidencia específica de cómo el Centro implementa la comunicación con cada parte interesada. Sin embargo, según la coordinación del CECED, esta se lleva a cabo antes, durante y después de las capacitaciones, tal como se explica a continuación:

- Antes de las capacitaciones, existe comunicación con las partes interesadas para construir la oferta anual a partir de las necesidades identificadas en el DNC, en el cual participan las personas encargadas de cátedra, las personas tutoras y quienes trabajan en las dependencias de apoyo a la Vicerrectoría de Docencia. En esta etapa, también existe comunicación con la Vicerrectoría de Docencia y la Rectoría, en algunos casos, para atender necesidades específicas. Cuando se recibe una solicitud particular de alguna instancia, se define el programa de manera conjunta, se brindan observaciones y se da el visto bueno para su implementación si se cumplen los parámetros deseados.
- Durante las actividades de capacitación, se realiza un intercambio constante con las personas participantes y con las instancias con las que se desarrollan actividades en

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



colaboración para identificar aprendizajes, efectuar correcciones y solucionar problemas emergentes.

- Despues de las capacitaciones, se evalúa la oferta con las personas participantes, se les envían mensajes de cierre y se les invita a futuras capacitaciones. La valoración de la oferta por parte de las personas participantes se comparte con las partes interesadas con las que se ofrecieron capacitaciones conjuntas para conocer aspectos por mejorar y mantener, así como para determinar cada cuánto se debe ofrecer la misma capacitación. (O. Amador, comunicación personal, 22 de julio de 2025)

El modelo de comunicación descrito está alineado con lo establecido por la norma respecto a la frecuencia con la que se debe interactuar con las partes interesadas:

Se puede dar consideración a los siguientes factores al determinar la frecuencia de la comunicación:

- a) antes de introducir nuevos programas o nuevos productos y servicios;
- b) inmediatamente después de aprobar o emitir cualquier cambio que pueda tener un impacto en las partes interesadas;
- c) con regularidad según lo acordado con las partes interesadas o según lo establecido por el método de comunicación;
- d) después de cualquier queja de las partes interesadas. (ISO, 2018, p. 77)

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Documentación y trazabilidad

Como se indicó con anterioridad, el CECED cuenta con normativa vigente que dirige su quehacer y dispone tanto de documentos como de formularios para registrar el cumplimiento de las etapas de su proceso. Asimismo, en cada punto, se indican con claridad los roles y las responsabilidades, lo cual permite la trazabilidad del proceso de diseño, oferta e implementación de las actividades de capacitación. Al mismo tiempo, durante el proceso, se genera información que permite vigilar, analizar y evaluar el progreso de las personas participantes.

Competencia del personal capacitador

Respecto a la competencia del personal capacitador, la norma indica que 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;
- 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;

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



f) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA. Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes. (ISO, 2018, p. 31)

Dentro del proceso del CECED, se contempla la selección de la persona idónea (experta) para el diseño o el rediseño de la actividad de capacitación, al igual que el nombramiento de la persona facilitadora, quien se encarga del acompañamiento durante la actividad de capacitación.

Paralelamente, existen puntos de control para supervisar y evaluar el desempeño de ambas personas colaboradoras. Los resultados siempre se documentan y sirven como insumo para determinar la satisfacción de las personas participantes y tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua.

Además, el CECED promueve la capacitación constante de sus personas facilitadoras y coordinadoras. Según la coordinadora del CECED, Olga Amador Castro, el plan de trabajo bianual, que orienta la labor del Centro, incluye la actualización profesional como uno de sus ejes, con el objetivo de “promover procesos de formación continua para el personal del CECED, en función de sus intereses y de las necesidades del Centro, con el propósito de enriquecer la labor colectiva y favorecer el crecimiento profesional” (CECED, 2025). En este

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



sentido, con la evaluación del desempeño, cada persona funcionaria del CECED se compromete anualmente a mejorar sus competencias en algún tema; al mismo tiempo, como equipo, cada año se escoge un área de capacitación. Por ejemplo, en los últimos años, el grupo de trabajo se ha capacitado en elaboración de diagnósticos de capacitación por medio de *design thinking*, en *gamificación* y en inteligencia artificial, a fin de implementar los conocimientos en las actividades de capacitación del CECED. En los informes de labores anuales del Centro, se puede encontrar en detalle la capacitación recibida por sus personas funcionarias. (O. Amador, comunicación personal, 22 de julio de 2025)

Accesibilidad e inclusión

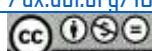
La norma ISO 21001:2018 incluye requisitos adicionales para necesidades especiales de educación en el punto 8.5.1.6. Además, en el anexo B.9 aborda el principio de accesibilidad y equidad que debe contemplar un SGOE. En el anexo B.9, se declara que “Las organizaciones exitosas son inclusivas, flexibles, transparentes y responsables, para abordar las necesidades individuales, especiales, intereses, habilidades y origen de los estudiantes” (ISO, 2018, p. 68).

En línea con lo anterior, el CECED elabora los materiales de los cursos y de las otras actividades de capacitación con criterios de accesibilidad; aplica el diseño universal para el aprendizaje (DUA) en los recursos, las actividades y el entorno virtual de aprendizaje que utiliza en las capacitaciones; promueve su implementación en los productos que generan las

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



personas participantes; y brinda apoyo individualizado a quien lo requiera, siempre asegurando la obtención de los resultados de aprendizaje definidos para la capacitación.

Evaluación del impacto

Esta buena práctica se vincula con evaluar el impacto de los procesos, productos y servicios suministrados para cumplir con los requisitos del estudiantado y otras personas beneficiarias.

En el caso del CECED, esto se aborda con la propuesta evaluativa de las actividades de capacitación (que permite constatar el avance y el crecimiento de las personas participantes) y la evaluación final de la actividad. Sin embargo, en la normativa aprobada y publicada en la página del CIDREB, no se encontró evidencia sobre la forma habitual y sistemática en la que el CECED mide el impacto en el desempeño laboral de las personas participantes. Al mismo tiempo, en la entrevista con la persona coordinadora, se confirmó que el Centro carece de un procedimiento para evaluar el impacto de las actividades de capacitación.

Solamente, se localizó un estudio hecho por profesores capacitadores del CECED, en 2018, con el propósito de determinar la incidencia de los cursos del Plan de Formación y Capacitación en Investigación (PFCI), ofertados durante los años 2016 y 2017, sobre las ideas o los proyectos de investigación que las personas participantes presentaron al matricular el curso. En los resultados, se determinó que las 68 ideas de investigación analizadas se modificaron gracias a los conocimientos que las personas participantes adquirieron en los cursos. También, se obtuvo que 79,41 % de las ideas no se formalizó dentro de ninguna dependencia de la

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



UNED, en contraste con 20,59 % que sí se formalizó. Finalmente, 36,76 % de los manuscritos elaborados a partir de la idea utilizada en el curso se envió a revisión para su respectiva publicación. Con el análisis, a la vez se identificaron dificultades para generar acciones a raíz de los cursos del PFCI, las habilidades investigativas que se fortalecieron en las personas participantes y su impacto en su desempeño laboral, ya que quienes participaron estuvieron de acuerdo con que los cursos del PFCI incidieron en la calidad de las funciones que ejercen, incluyendo el desarrollo de competencias necesarias para sus puestos de trabajo (Cascante-Gatgens y Parado Calderón, 2019).

Alineación con la misión y visión de la organización

La norma establece que las declaraciones de políticas del SGOE están enmarcadas por la cultura de la organización y por los principios del SGOE. A su vez, con esa base, se establecen los objetivos del sistema, los cuales ayudan al cumplimiento de la misión organizacional mientras se avanza continuamente hacia la visión de la entidad.

Para planificar su oferta de capacitación, el CECED considera tanto su misión y visión como el propósito establecido en la normativa institucional y el procedimiento aprobado. A la vez, toma en cuenta la cultura de la UNED, como organización a la cual pertenece. Por esa razón, también contempla los siguientes elementos como insumos para el diseño y la ejecución del DNC: el Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal del Consejo Nacional de Rectores (CONARE); los Lineamientos de Política Institucional; el Plan Estratégico Institucional

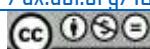
Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



o plan de Desarrollo Institucional; y las directrices de la Vicerrectoría de Docencia, según se norma en el DUNED CECED 01, *Metodología para el diagnóstico de necesidades de capacitación* (CECED, 2021b).

A modo de resumen, en la tabla 2 se presentan las buenas prácticas derivadas de la norma ISO 21001:2018 y la evidencia acerca de su cumplimiento por parte del CECED.

Tabla 2

Buenas prácticas de la norma ISO 21001:2018 y su cumplimiento en el CECED

Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
1. Enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias	Consiste en cumplir con los requisitos del requisitos de formación estudiantado y otras específicas del personal personas beneficiarias, académico al ajustar su oferta y superar sus expectativas.	El CECED cumple con los requisitos de formación estudiantado y otras específicas del personal personas beneficiarias, académico al ajustar su oferta y superar sus expectativas.

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018, Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
2. Planificación basada en la evidencia	Equivale a fundamentar las decisiones y la planificación de la oferta educativa en el análisis y la evaluación de datos.	El CECED planifica el diseño de nuevas actividades de capacitación o el rediseño de una existente con base en evidencia derivada de los informes finales de las actividades, informes de evaluación, el DNC y solicitudes de personas beneficiarias.
3. Mejora continua	Se entiende por un enfoque a determinar necesidades y oportunidades de mejora, en aras de implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los	El CECED identifica oportunidades de mejora durante el diseño, la implementación y la evaluación de una actividad de capacitación. En cada caso, se toman las medidas que correspondan y se documentan

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018, Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
	<p>requisitos del los hallazgos para emplear la estudiantado y otras información como insumo para personas beneficiarias la mejora continua en la y, así, aumentar su siguiente oferta. satisfacción.</p>	
4. Desarrollo de competencias	<p>Incluye definir controles al proceso de diseño y desarrollo del plan de estudios para asegurar que las personas estudiantes adquieran las competencias esperadas al completar el programa.</p> <p>En el programa de las actividades de capacitación, se define el objetivo general que describe las competencias por desarrollar. También, los demás elementos curriculares se diseñan en concordancia con este objetivo para asegurar que las personas participantes adquieran las competencias esperadas.</p>	
5. Participación de las partes interesadas	<p>Incluye gestionar las relaciones y la</p> <p>Las partes interesadas participan en el DNC y reciben</p>	

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
	comunicación con las partes interesadas.	información del CECED sobre las actividades de capacitación antes, durante y después de la oferta.
6. Documentación y trazabilidad	Hace alusión a generar, controlar y mantener información documentada de los procesos de la organización.	El CECED cuenta con normativa vigente que dirige su quehacer. De igual modo, dispone de documentos y formularios para orientar y evidenciar el cumplimiento de las etapas de su proceso.
7. Competencia del personal capacitador	Incluye determinar la competencia necesaria de su personal, asegurar que sea competente, evaluar el desempeño, tomar acciones para adquirir la competencia	El CECED selecciona a la persona idónea (experta) para el diseño o el rediseño de las actividades de capacitación y nombrar a la persona facilitadora con base en su experiencia y conocimiento en

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
	actualizada, evaluar los resultados y conservar la información como evidencia de la competencia.	la temática. Además, existen puntos de control para supervisar y evaluar el desempeño de ambas. Paralelamente, promueve actividades de actualización profesional para su personal.
8. Accesibilidad e inclusión	Consiste en garantizar que la mayor cantidad posible de personas tenga acceso a sus productos y servicios educativos de manera equitativa.	El CECED elabora los materiales y los recursos con criterios de accesibilidad, aplica el DUA y promueve su implementación en los educativos de manera equitativa. Los productos que generan las personas participantes. Además, brinda apoyo individualizado cuando alguien lo requiere.

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



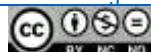
Artículo protegido por licencia Creative Commons

Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
9. Evaluación del impacto	Se vincula con evaluar el impacto de los procesos, los productos y servicios suministrados para cumplir con los requisitos del estudiantado y otras personas beneficiarias.	El CECED evalúa el avance y crecimiento de los conocimientos de las personas participantes mediante la propuesta evaluativa de las actividades de capacitación. Sin embargo, no existe un procedimiento específico para medir el impacto de las actividades de capacitación en los puestos de trabajo de las personas participantes.
10. Alineación con la misión y visión de la organización	Versa sobre la alineación entre los objetivos del SGOE, y la misión y visión de la organización.	El CECED considera la cultura de la UNED, su misión y visión, su propósito establecido en la normativa institucional y el procedimiento aprobado para

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Buena práctica	Descripción	Evidencia de cumplimiento
		planificar su oferta de capacitación.

Nota. Elaboración propia a partir de la norma ISO 21001:2018 y el análisis realizado.

Conclusiones

El CECED es el departamento encargado de ofrecer capacitación y formación al personal académico de la UNED mediante actividades como cursos, seminarios, talleres, charlas, entre otros. Como departamento de formación dentro de la UNED, se le puede aplicar la norma internacional ISO 21001:2018, la cual establece los requisitos para implementar, mantener, evaluar y mejorar un SGOE.

La norma ISO 21001:2018 también es un marco de referencia para extraer prácticas recomendadas con miras a que las organizaciones educativas aumenten la satisfacción de su estudiantado y otras personas beneficiarias. En el caso del CECED, las personas participantes de las actividades de capacitación conforman el público meta al cual se dirigen sus productos y servicios.

De la norma ISO 21001:2018, se desprenden diez buenas prácticas de gestión para organizaciones educativas, a saber: 1) enfoque a estudiantes y otras personas beneficiarias,

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



2) planificación basada en la evidencia, 3) mejora continua, 4) desarrollo de competencias, 5) participación de las partes interesadas, 6) documentación y trazabilidad, 7) competencia del personal capacitador, 8) accesibilidad e inclusión, 9) evaluación del impacto, 10) alineación con la misión y visión de la organización (OpenAI, 2025).

A la luz de la normativa vigente del CECED, disponible en la página web del CIDREB, y la información recabada por medio de una entrevista a la coordinadora del Centro, en este ensayo se verificó que el CECED satisface las buenas prácticas mencionadas. Sin embargo, no se encontró evidencia de cómo mide el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral de las personas participantes.

Al respecto, hay que aclarar que el procedimiento del CECED, PUNED CECED 01, describe las actividades que se realizan en la ejecución del proceso de diseño, oferta e implementación de actividades de capacitación. Por consiguiente, no se incluyen las acciones que se realizan después de la implementación de actividades de capacitación, que podrían abarcar la evaluación del impacto en el desempeño de las personas participantes, en coordinación con las partes interesadas relevantes, y la comunicación bidireccional con estas para dar y recibir información.

Por lo anterior, se sugiere diseñar y validar una metodología para medir el impacto de las actividades de capacitación en los puestos de trabajo e incluir esta tarea en el procedimiento del CECED, a fin de identificar si los conocimientos y las habilidades obtenidas en las

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



capacitaciones se ponen en práctica y cómo se mejora el desempeño profesional. Esta información es fundamental para evaluar el cumplimiento de la misión del Centro en cuanto a que la capacitación y la formación que ofrece a profesionales de la UNED, efectivamente, promueven la mejora continua en la educación a distancia.

Para alcanzar ese objetivo, es necesario indagar acerca de las prácticas de la persona trabajadora antes y después de la capacitación. Esto, a partir tanto de su propia experiencia como del criterio, fundamentado en evidencias, de su jefatura y de quienes reciben directamente el servicio que realiza la persona que se capacitó. Por ejemplo, en el caso del personal docente, es pertinente contar con el testimonio del estudiantado. Un impacto adverso en su rendimiento amerita revisar los procesos y tomar medidas para mejorar el diseño y la implementación de la oferta de capacitación.

Además, se recomienda efectuar un estudio a profundidad de la norma ISO 21001:2018 para identificar aspectos de mejora por incluir en versiones sucesivas del PUNED CECED 01, *Diseño, oferta e implementación de actividades de capacitación*. Por ejemplo, en el proceso de diseño de actividades de capacitación, se indica que la persona coordinadora del Centro revisa y aprueba toda la documentación; no obstante, se omiten los criterios precisos para la aprobación. Por lo tanto, como oportunidad de mejora, se sugiere determinar, implementar y publicar los criterios de aprobación necesarios para los diferentes entregables de la persona experta que diseña o rediseña una actividad de capacitación. Esto se puede hacer mediante un instrumento tipo lista de chequeo; de este modo, la aprobación no depende solo del criterio

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



experto del personal evaluador, sino de criterios de aceptación determinados y validados, que contribuyan al aseguramiento de productos y servicios conformes.

REFERENCIAS

Amador-Castro, O., Ugalde-Hernández, D., Elizondo-Mejías, J. y Chacón-Ortiz, M. (2022). Centro de Capacitación en Educación a Distancia: 22 años capacitando a las personas docentes de la UNED. *Revista Espiga*, 21(44), 96-110. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga/article/view/4424>

Cascante Gatgens, A. M., & Prado-Calderón, J. E. (2019). Incidencia en las ideas de investigación de las personas participantes en los cursos de formación profesional: el caso de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Educación Superior*, (27), 56–76. <https://doi.org/10.56918/es.2019.i27.pp56-76>

Centro de Capacitación en Educación a Distancia. (2021a). *FUNED CECED 01.00.06, Informe breve para el informe anual del CECED*. https://uned.ac.cr/docencia/images/cidreb/normas_y_procedimientos/docencia/Informe_breve_informe_anual_del_CECED_May21.pdf

Centro de Capacitación en Educación a Distancia. (2021b). *DUNED CECED 01, Metodología para el diagnóstico de necesidades de capacitación*. https://uned.ac.cr/docencia/images/cidreb/normas_y_procedimientos/docencia/Metodolog%C3%A3A_diagn%C3%B3stico_necesidades_cap_May21.pdf

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Centro de Capacitación en Educación a Distancia. (2021c). *PUNED CECED 01, Diseño, oferta e implementación de actividades de capacitación.*

https://www.uned.ac.cr/docencia/images/cidreb/normas_y_procedimientos/docencia/Diseño_oferta_implem_act_cap_May21.pdf

Centro de Capacitación en Educación a Distancia. (2021d). *FUNED CECED 01.00.01, Plantilla para la Elaboración de Programas.*

Centro de Capacitación en Educación a Distancia. (2025). *Rumbo a una capacitación pertinente y transformadora. Plan de trabajo del Centro de Capacitación en Educación a Distancia. Periodo 2025-2025. [Documento interno]. CECED.*

García Aretio, L. (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital.* Síntesis.

García Aretio, L. (2020). Los saberes y competencias docentes en educación a distancia y digital. Una reflexión para la formación. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(2). <http://dx.doi.org/10.5944/ried.23.2.26540>

International Organization for Standardization. (2018). *Norma Internacional ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso.* <https://www.iso.org/standard/66266.html>

Mishra, P., y Koehler, J. (2006). Technological Pedagogical Content Knowledge: A new framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017-1054. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1467-9620.2006.00684.x>

**Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,
Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas —
Requisitos con orientación para su uso**

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



OpenAI. (2025). ChatGPT (versión del 10 de marzo) [Modelo de lenguaje de gran tamaño].

<https://chat.openai.com/chat>

Ruiz Chaves, W. (2016). El Centro de Capacitación en Educación a Distancia: de la capacitación al desarrollo profesional 2000-2010. *Revista Educación*, 35(1), 35–50.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v35i1.25152>

Universidad Estatal a Distancia. (2000). *Estatuto Orgánico*.

<https://www.uned.ac.cr/docencia/images/Normativa/Estatuto%20Organico.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (2012). *Estatuto de Personal*.

<https://www.uned.ac.cr/docencia/images/Normativa/Estatuto%20de%20personal.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (2024). *Manual Organizacional*.

https://www.uned.ac.cr/planificacion/cppi/images/documentos/Manual_Organizacional

[UNED -2024 Octubre.pdf](https://www.uned.ac.cr/planificacion/cppi/images/documentos/Manual_Organizacional)

Buenas prácticas del Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), según la norma ISO 21001:2018,

Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas –

Requisitos con orientación para su uso

Yansin-Rebeca Barboza-Robles

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v16i2.6144>



Artículo protegido por licencia Creative Commons