

## Anexo 3

### Términos y definiciones en las organizaciones educativas en la “Guía para la aplicación de la ISO 9000:2000 propuesta por el IWA-2”

58

ISO 9000:2000		Propuesta IWA-2
<b>Cliente</b>	Organización o individuo que recibe un producto	Un cliente puede ser: <b>Consumidor</b> , en educación o capacitación, es usualmente el educando. <b>Cliente</b> o comprador, en educación o capacitación, es generalmente una persona u organismo que financia al educando, quien también puede ser el mismo educando. <b>Usuario final</b> , en educación o capacitación, es generalmente la persona u organización que se beneficia del aprendizaje alcanzado por el educando.
<b>Parte interesada</b>	Persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de una organización	Una parte interesada puede ser un cliente, asociaciones de padres de familia, otras organizaciones educativas relacionadas o la sociedad: Un grupo puede comprender una organización, una parte de ella, o a más de una organización.
<b>Proceso</b>	Una actividad que emplea recursos y que los gestiona para facilitar la transformación de entradas en resultados	Proceso que da por resultado un producto educativo. Los procesos educativos cubren diferentes tipos de actividades de aprendizaje tales como capacitación, educación para adultos, educación universitaria, primaria y secundaria.

ISO 9000:2000		Propuesta IWA-2
<b>Producto Educativo</b>		Producto relacionado con la educación. Un producto educativo generalmente involucra la provisión de un servicio que incluye el <i>software</i> intelectual de la información y de alguna manera el <i>software</i> de una computadora o los documentos basados en el <i>hardware</i> que ayudan en la transferencia de la información y la retención de éstos para una referencia continua.
<b>Organización educativa</b>		Organización que proporciona un producto educativo.
<b>Educador</b>		Persona que entrega un producto educativo a los educandos. Se hace referencia al educador mediante términos habituales que varían de un país a otro y de acuerdo a la jerarquización de los niveles educativos, los cuales incluyen por ejemplo: maestro, instructor, facilitador o profesor.