

Número de expediente de certificación: **SE0001****I. Datos de la organización.**

Nombre:	Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente		
Dirección:	Calle La Morena No. 811, 3er piso, Colonia Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020. Ciudad de México.		
Representante del sistema:			
Nombre: Mtra. Guadalupe Aguilar Ibarra		Puesto: Coordinadora de Posgrado y Representante de la Dirección	
E-mail: gpeaguilar_94@hotmail.com		Tel. 56390328 / 56399328	

II. Información del servicio.

Fecha de realización:	30 de julio de 2019	Tiempo asignado:	0.25 día
Equipo auditor			
1	Auditor Líder	Mtro. Alberto Gaytán Alegría	
2	Observador – Gerente de Operaciones ACCM	Ing. Roberto Sierra Ortiz	
3	Observador – Testificador Evaluador EMA	Quím. Yolanda Neri Ferrer	
4	Observador – Experto Técnico EMA	Dr. Ángel Ramírez Moreno	

III. Objetivos esperados.

- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, incluyendo los procesos y las ubicaciones del cliente, su infraestructura, así como los programas educativos, los niveles de controles establecidos para la gestión del sistema.
- Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Revisar la asignación de recursos para la auditoría etapa 2 y elaborar el plan de auditoría.
- Garantizar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan.
- Verificar si el nivel de implementación del sistema de gestión permite que la organización atienda la auditoría de la etapa 2.

IV. Criterios de auditoría:

ISO 21001:2018, requisitos legales, reglamentarios y el propio sistema de gestión de la organización.

V. Resultados.**1. Comente la forma en que la organización integra el análisis de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica:**

La Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, realizó un análisis de Fortalezas y Debilidades (cuestiones internas), así como de las Oportunidades y Amenazas (cuestiones externas) para determinar posibles mejoras o cambios al SGOE, incluyendo sus procesos y subprocesos, estableciéndose también que el seguimiento a las estrategias derivadas en la matriz de análisis FODA, se realizará mediante la matriz de riesgo y/o con el formato de hallazgos y acciones. El análisis de las cuestiones internas y externas se integraron al documento identificado como, "Plan de Trabajo para la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente", el cual consiste en un ejercicio de "Planeación Estratégico - Académica y Autoevaluación para la Mejora Continua", para el logro de los objetivos y en el que se integra la misión, visión y la política para el SGOE.

2. Aclare la manera en que la organización comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo al menos estudiantes, otros beneficiarios y personal de la organización.

En el documento titulado "Manual de Gestión", se establece en el apartado 4.2, que la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente, a través de la Alta Dirección y de los Responsables de Programas, realiza el seguimiento a la atención de los requisitos de las partes interesadas (PI) mediante la información recabada en el buzón de quejas y sugerencias, así como en la atención personalizada a cualquier solicitud que presentan las PI, quedando el registro en las bitácoras que tienen a cargo cada uno de los responsables.

3. Mencione los programas que forman parte de la oferta educativa de la organización.

Los programas educativos que ofrece la Unidad UPN 099 CDMX – Poniente, son; Licenciatura en Educación Preescolar, Licenciatura en Educación Primaria, Maestría en Educación Básica, Maestría en Educación con Campo en Planeación Educativa y la Especialidad en Planeación Estratégica y Calidad Total; sin embargo, para el alcance del sistema de gestión solo se considera la Licenciatura en Educación Preescolar.

4. Describa los requisitos pertinentes relacionados con el sistema de gestión haciendo especial énfasis en los legales y reglamentarios.

En la documentación remitida por la Unidad UPN 099, se cuenta con un compendio, el cual contiene un listado de reglamentos y leyes federales, así como manuales y acuerdos internos emitidos por la Universidad Pedagógica Nacional para su observancia y cumplimiento.

En este documento se consideran, entre otros:

- Ley General de Educación
- Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública
- Reglamento de la Ley General de Educación
- Decreto de creación de la Universidad Pedagógica Nacional
- Acuerdo RUPN-P1-2016 para armonizar los documentos oficiales de la Universidad Pedagógica Nacional y la denominación de sus unidades con sede en la Ciudad de México
- Reglamento del personal administrativo de la UPN

5. Exprese las razones que tuvo la organización para determinar los límites y la aplicación del SGOE considerando sus productos y servicios, los requisitos de partes interesadas y las cuestiones internas y externas.

En el documento identificado como "Plan de Trabajo para la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente", se presenta un ejercicio de "Planeación Estratégico - Académica y Autoevaluación para la Mejora Continua". Este plan hace énfasis en que una de las razones que se tomaron de manera colegiada para iniciar la planeación e implementación de un SGOE, fue el antecedente de haber logrado la certificación de su sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con el alcance "Enseñanza Aprendizaje" y contar con una cultura organizacional que promueve la mejora continua de sus procesos y procedimientos docentes; teniendo así una importante plataforma para continuar con el proceso de certificación bajo la norma ISO 21001:2018.

La Unidad UPN 099 reconoce en su documentación que, a partir de los nuevos tratados y acuerdos comerciales en los que ha participado nuestro país, así como en las nuevas dinámicas que ha traído consigo los procesos de globalización, se han derivado mayores niveles de exigencia en la eficacia y garantía de la calidad de los servicios académicos que ofrecen las instituciones educativas. Bajo este enfoque, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y las asociaciones internacionales de redes universitarias, han impulsado diversas políticas públicas orientadas hacia el establecimiento de estrategias institucionales para garantizar la calidad y mayores índices de eficiencia y eficacia de la educación superior.

Teniendo este antecedente, la evidencia documental presentada por la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente, da cuenta que la determinación del alcance se realizó capitalizando las fortalezas internas, al elegir un programa consolidado, la Licenciatura en Educación Preescolar en su modalidad semipresencial, teniendo un impacto inmediato en el desempeño del docente - estudiante en los planteles de educación básica.

6. Identifique el alcance que de manera óptima describa los límites y la aplicación del SGOE.

En el documento identificado como "Alcance", revisión (0) de fecha 30 de abril de 2019, la Unidad UPN 099, estableció como Alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, bajo la Norma ISO 21001:2018 el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje del programa de Licenciatura en Educación Preescolar en su modalidad semipresencial; tomando en cuenta que esta licenciatura tiene una retención del 80.85%, una eficiencia terminal del 89.74% y un impacto inmediato en el desempeño docente-estudiante en los planteles de Educación Básica.

7. Explique la forma en que la organización aborda los riesgos y oportunidades.

La organización presenta el documento "Metodología para el Análisis de Riesgo" de fecha 02 de febrero de 2019, en el cual se describe la forma de elaborar "Mapas de Riesgos" como una herramienta que brinda información relevante sobre los riesgos y las estrategias para administrarlos. Para trabajar esta metodología se verifica el formato "Análisis de riesgos y oportunidades de mejora", en el cual debe identificarse el riesgo y establecer las partes interesadas involucradas. El siguiente apartado consiste en realizar el análisis del riesgo, registrando tres aspectos; el primero señalar la situación, la actividad o etapa en la que se presenta; segundo, la causa de la incertidumbre o falla; y tercero, la consecuencia o daño. Enseguida debe evaluarse el riesgo determinando frecuencia e índice de riesgo. Posteriormente, se especifica el tratamiento del riesgo definiendo: Tipo de tratamiento, medidas de control y responsable del control. El siguiente paso es definir el Monitoreo, estableciendo la frecuencia de la acción de control, la fecha de cumplimiento y el estado. Para finalizar se define el apartado de revisión, fijando la frecuencia de esta y las oportunidades de mejora detectadas.

Se hace notar que la organización realizó el análisis de riesgos por cada uno de los procesos de acuerdo con su Diagrama de Interacción de Procesos.

8. Comente sobre la existencia y contenido del plan estratégico de la organización.

En marco del documento identificado como "Plan de Trabajo para la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente", se presenta el ejercicio de "Planeación Estratégico - Académica y Autoevaluación para la Mejora Continua", realizado por la alta dirección. Este plan se diseñó como base de la planeación estratégica a largo plazo para orientar el quehacer académico de la organización.

El documento contiene una autoevaluación integral que permite conocer los elementos más relevantes de la organización y un diagnóstico puntual para el aprovechamiento de las capacidades académicas de la institución.

Se establece la misión, visión, objetivos y política de calidad, así como los fundamentos de la planeación estratégico - académica de vinculación con el Sistema de Gestión. Destaca en este ejercicio el establecimiento de acciones para la mejora del personal docente, administrativo y de gestión, también es relevante el establecimiento de tácticas relacionadas para el fortalecimiento de las actividades de investigación, docencia, posgrado, gestión (recursos financieros, materiales e insumos), difusión y extensión universitaria.

9. Mencione los recursos de aprendizaje que ha identificado la organización.

Como parte del programa educativo se identifican los recursos de aprendizaje requeridos, entre los cuales se identifican:

- Bibliografía relacionada
- Investigaciones realizadas por alumnos para trámite de titulación
- Aparatos audiovisuales como laptop, cañón, escáner, material video grabado, rotafolios.

10. Aclare los medios utilizados para transmitir el conocimiento, en caso de que sea educación virtual mencionar los métodos y plataformas utilizados.

El alcance del SGOE aplica para una Licenciatura en Educación Preescolar, modalidad semipresencial, la cual aborda las áreas del conocimiento vinculadas con la educación a partir principalmente, del enfoque de gestión. La mediación formativa en este programa se centra en la práctica curricular, enfoque basado en competencias y formación integral. No se realiza la prestación del servicio educativo y el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizando un ambiente virtual.

11. Comente el compromiso para identificar y en su caso facilitar la educación para estudiantes con necesidades especiales.

En el Manual de la Gestión se establece que la Alta Dirección de la Unidad UPN 099 CDMX Poniente debe mostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE para garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos los de estudiantes con necesidades especiales, se identifican y atiendan. De manera particular en la página 14 de Manual de Gestión, se establecen los "Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación", en donde la Alta Dirección debe asegurarse de proveer los recursos y apoyar en la accesibilidad a los entornos de aprendizaje, debiéndose proporcionar los ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales, para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos, al igual que los otros estudiantes.

También, en el documento que contiene la Misión de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente; se establece que la organización presta servicios de calidad académica para un desarrollo e incremento del capital pedagógico entre docentes - estudiantes de Educación Básica de la Ciudad de México y se distingue por su vocación social, compromiso ético con la justicia, equidad e inclusión.

12. Identifique los mecanismos que la organización utiliza para proteger y dar transparencia a los datos de los estudiantes.

Se presenta dentro de la documentación, el Aviso de privacidad de Transferencia, mediante el cual se establece que la organización deberá tomar medidas pertinentes para proteger los datos e información personal con fundamento en los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Comentando que los datos son compartidos dentro de la Universidad con las unidades administrativas y/o académicas que por necesidad se requiera realizar alguna gestión. El aviso de privacidad tiene fecha de elaboración mayo 2018.

13. Enliste identificando las fechas en que se realizaron las auditorías internas incluyendo sus resultados.

La Unidad UPN 099 CDMX Poniente cuenta con un Procedimiento de Auditoría Interna de fecha 25 de marzo de 2019, mediante el cual se establecieron los objetivos de evaluar, el grado de cumplimiento de los requisitos que establecen los docentes-estudiantes y otras partes interesadas en la formación profesional, con la finalidad de mejorar continuamente en el servicio que ofrece la organización, así como Fortalecer y acrecentar la cultura de la mejora continua.

Derivado del procedimiento, durante el periodo comprendido del 13 al 15 de junio de 2019, se realizó la Auditoría Interna (01), teniendo como objetivo evaluar el desempeño y grado de implementación del SGOE con base en los requisitos de la norma ISO 21001:2018 para identificar las acciones correctivas y preventivas a realizar, así como determinar las oportunidades de mejora.

Entre los resultados se destaca la disminución de quejas por insatisfacción de calificaciones, las gestiones de la alta dirección para mantener sin afectaciones las plantillas de personal académico y administrativo de la UPN Unidad 099, el conocimiento del contexto de la organización por parte de la alta dirección, así como un alto nivel de comunicación con las partes interesadas, tanto el ámbito interno como externo. Finalmente, se reportan tres no conformidades, la primera relativa al requisito 7.4.1, la segunda al requisito 8.3.3 y la última al requisito 8.2.1.

14. Relate la forma en la que se realizó la última revisión por la dirección incluyendo fecha y resultados.

La Unidad UPN 099 CDMX Poniente, mediante el procedimiento de Revisión por la Alta Dirección, llevó a cabo su reunión de revisión por la dirección, el pasado 6 de julio de 2019, en la que participó el Comité de Planeación y el Representante de la Dirección. En esta sesión la información de entrada incluyó lo siguiente: El Estado de las revisiones por la Alta Dirección; Los cambios que podían afectar al SGOE; El Desempeño y eficacia del SGOE y la conformidad con los productos; Satisfacción al cliente y partes interesadas; Avance en los objetivos de calidad; Desempeño de procesos y procedimientos; La conformidad y no conformidades de productos; El estado de las Acciones Correctivas y Preventivas; Las auditorías internas y externas; Desempeños de Proveedores; Adecuación de Recursos y las Recomendaciones de Mejora.

De los resultados que se destacan es el avance en los objetivos de calidad, se diseñaron indicadores correspondientes para medir, evaluar y mejorar con acciones pertinentes el SGOE, procesos y subprocesos que permitan alcanzar y lograr el grado de cumplimiento respecto al valor definido en los objetivos de calidad.

15. Mencione como se identifican las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes que se asignan en la organización.

Se presenta el documento "Organigrama" de fecha 3 de marzo de 2019 (revisión 5/14-03-2019), mediante el cual se definen los responsables de cada una de las áreas de la organización y sus líneas de vinculación. Aunado a lo anterior, en el documento "Plan de Trabajo para la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente" se presenta un apartado identificado como "Estructura Organizativa", en la cual se detallan las responsabilidades y actividades de la Dirección y de los Coordinadores Académicos.

16. Describa las condiciones físicas de el o los sitios donde se realizan actividades de enseñanza, autoaprendizaje, implementación del conocimiento, alimentación, descanso y recreación.

En el documento "Plan de Trabajo para la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente" se presenta un apartado que contiene una descripción de las instalaciones que albergan la unidad 099, haciéndose notar que la infraestructura académica es adecuada con base en los lineamientos establecidos por la Dirección General de Obras Públicas. Asimismo, en la información remitida por la organización, se encuentran imágenes de las diversas áreas, tales como: el edificio principal, área de servicios escolares, biblioteca, sala de titulación, comedor, oficina de la coordinación de licenciaturas, áreas de archivo, aulas, sala de lectura, sala de exámenes profesionales, oficinas administrativas y de dirección. Con lo que respecta a las áreas administrativas y académicas, se hace notar que cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario para la realización de sus funciones, situación que habrá de verificarse durante la auditoría. Asimismo, se presentan imágenes de las instalaciones que albergan la sede de la Secundaria no. 45 "María Enriqueta Camarillo", misma que se encuentra cercana al edificio principal y que mediante gestiones hecha por la organización, les son facilitadas para realizar sesiones de trabajo académico para el programa de licenciatura.

17. Identifique la necesidad de contar con la participación de un experto técnico adicional en caso de ser necesario.

No es necesaria la participación de un experto técnico adicional, ya que el auditor líder cuenta con la competencia técnica requerida.

18. Aclare, en caso de ser necesario la necesidad de ampliar el tiempo de evaluación debido a complejidad identificada, mayor número de personas, incremento de sitios; en caso de ser necesario.

Considerando el alcance del SGOE bajo la norma ISO 21001:2018 para los Procesos de Enseñanza Aprendizaje de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Unidad UPN 099 CDMX Poniente, no existe la necesidad de ampliar el tiempo de evaluación.

19. Áreas de preocupación identificadas que requieren atención, previo a la auditoría etapa 2.

Requisito	Descripción
5.1.3	En la documentación recibida, no se observa la forma en que la organización identifica las necesidades especiales de educación y asegura los recursos para los estudiantes con necesidades especiales para promover el acceso equitativo a las instalaciones y los entornos educativos como a otros estudiantes.
7.1.3	No se observa en la documentación, la forma en que la organización mantiene la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo en la Secundaria no. 45 "María Enriqueta Camarillo"

VI. Recomendación del equipo auditor:

1. ¿A la vista del resultado de la auditoría de etapa 1, el equipo auditor considera que se puede continuar con la auditoría etapa 2 en las fechas programadas?

Sí ☒ No ☐

Una vez revisados los documentos involucrados en el SGOE, así como las evidencias de los objetivos y la planificación para lograrlos por parte de la Unidad UPN 099 CDMX Poniente, se puede continuar con la auditoría etapa 2. Sin embargo, la organización debe atender las áreas de preocupación descritas en el presente informe, ya que se evaluarán durante la auditoría en sitio, y de no hacerlo, estas áreas de preocupación pueden volverse No conformidades.

2. Fecha propuesta para auditoría etapa 2:

8, 9 y 10 de agosto de 2019.



Mtro. Alberto Gaytán Alegría
29 de julio de 2019

Auditor líder
Nombre, firma y fecha

Representante de la dirección
Nombre, firma y fecha

Información importante

- a. El **período máximo de tiempo** que puede transcurrir **entre** la realización de la auditoría de **etapa 1 y la de etapa 2, es de 3 meses**. En caso de superar dicho periodo, se **reinicia el proceso** de certificación.
- b. De haber temas de preocupación, la organización **debe resolverlos antes de la auditoría de etapa 2 dentro del periodo de 90 días naturales a partir de la entrega del presente informe**, y demostrar al equipo auditor durante la auditoría de etapa 2, el análisis realizado a dichos hallazgos y la implementación de acciones.
- c. Los informes de auditoría son propiedad del organismo de certificación.