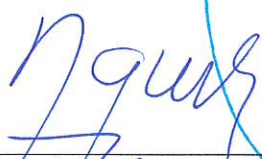


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                               |                                                         |                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|--|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>CDMX de México, Poniente</p></div> | <div>Área generadora: Coordinación Administrativa</div> |                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>Tipo de documento: Procedimiento</div>                                                                                                   |                                                         |                            |  |
| <div>Nombre del Documento:</div>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                               |                                                         |                            |  |
| <div>Productos y Servicios Suministrados Externamente</div>                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Revisión</div>                                                                                                                           | <div>Fecha de Actualización</div>                       | <div>Páginas Totales</div> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>01</div>                                                                                                                                 | <div>10-02-23</div>                                     | <div>7</div>               |  |

# Productos y Servicios Suministrados Externamente

| FIRMAS                                                                              |                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <b>Lic. Javier Miranda B.</b><br>Coordinador Administrativo                         | <b>Dra. Guadalupe Aguilar Ibarra</b><br>Representante de la Dirección               | <b>Dra. Guadalupe Guillermina Quintanilla Calderón</b><br>Dirección                  |
| ELABORÓ                                                                             | REVISÓ                                                                              | AUTORIZÓ                                                                             |

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |                                              |                        |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p> | Secretaría de Educación Pública<br>Universidad Pedagógica Nacional<br>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018 |  <p>Unidad UPN 099<br/>Ciudad de México, Poniente</p> | Área generadora: Coordinación Administrativa |                        |                 |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        | Tipo de documento: Procedimiento             |                        |                 |
| Nombre del Documento:                                                                                                           |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |                                              |                        |                 |
| Productos y Servicios Suministrados Externamente                                                                                |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        | Revisión                                     | Fecha de Actualización | Páginas Totales |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        | 01                                           | 10-02-23               | 7               |

## Contenido

| Títulos de Capítulos                   |
|----------------------------------------|
| 1. Objetivo                            |
| 2. Análisis de riesgos y oportunidades |
| 3. Alcance                             |
| 4. Fundamento Normativo y Técnico      |
| 5. Términos y definiciones             |
| 6. Herramientas                        |
| 7. Descripción del procedimiento       |
| 8. Documentos y Registros              |
| 9. Apéndice No. 1                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                |                                                         |                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|--|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>CDMX de México, Poniente</p></div> | <div>Área generadora: Coordinación Administrativa</div> |                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>Tipo de documento: Procedimiento</div>                                                                                                    |                                                         |                            |  |
| <div>Nombre del Documento:</div>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |                                                         |                            |  |
| <div>Productos y Servicios Suministrados Externamente</div>                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Revisión</div>                                                                                                                            | <div>Fecha de Actualización</div>                       | <div>Páginas Totales</div> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>01</div>                                                                                                                                  | <div>10-02-23</div>                                     | <div>7</div>               |  |

## 1. Objetivo

Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente a la Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente, sean conformes a los requisitos de los profesores-estudiantes y otras partes interesadas como lo señala la Norma ISO 21001:2018.

## 2. Análisis de riesgos y oportunidades (Ver apéndice 1 de este documento).



**2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora**

PROCESO: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE RECURSOS

**Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente**

| Riesgo | Oportunidad | Impacto | Medidas de control | Responsable | Fecha de revisión |
|--------|-------------|---------|--------------------|-------------|-------------------|
| ...    | ...         | ...     | ...                | ...         | ...               |

Rev 01: 10-02-2021

Proceso de Riego: R. Aldo Medel-Bello

Elaboró: Revisó: Autorizó:

Alta Dirección: Representante de la Dirección: Alta Dirección:

Dr. Javier Miranda Bustamante Dr. Guadalupe A. Aguilar Ibarra Dra. Guadalupe C. Quintanilla Cebalero

## 3. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proveedores externos de productos y servicios que sean aplicables a los procesos que integran el SGUPNU099, de la Unidad UPN 099, CDMX, Poniente.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                    |                                                         |                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|--|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>CDMX Poniente</p></div> | <div>Área generadora: Coordinación Administrativa</div> |                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>Tipo de documento: Procedimiento</div>                                                                                        |                                                         |                            |  |
| <div>Nombre del Documento:</div>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                         |                            |  |
| <div>Productos y Servicios Suministrados Externamente</div>                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Revisión</div>                                                                                                                | <div>Fecha de Actualización</div>                       | <div>Páginas Totales</div> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>01</div>                                                                                                                      | <div>10-02-23</div>                                     | <div>7</div>               |  |

## 4. Fundamento Normativo y Técnico

Requerimiento 8.4.1., de la Norma ISO 21001:2018.

## 5. Términos y definiciones

**Acción preventiva:** acción para eliminar la causa de una No Conformidad potencial.

**Auditor:** Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditoría Interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del SGOE de la organización.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**Documento de Origen Externo:** Documento que no es generado como parte del Sistema de Gestión de Calidad, pero que se utiliza como referencia para mantener la eficaz planeación y control de los procesos.

**Evaluación:** 1. Atribución o determinación del valor de algo o de alguien. 2. Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.

**Formato:** Documento que pertenece al Sistema de gestión de calidad de la organización y establece de forma predeterminada una plantilla específica para estandarizar el llenado de un registro.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Mejora Continua:** proceso recurrente de optimización del SGOE para lograr mejoras en el desempeño de los procesos, de forma coherente con la Política de Gestión de la organización.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |                                   |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>Ciudad de México, Poniente</p></div> <div>Área generadora: Coordinación Administrativa</div> |                                   |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>Tipo de documento: Procedimiento</div>                                                                                                                                                             |                                   |                            |
| <div>Nombre del Documento:</div>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                         |                                   |                            |
| <div>Productos y Servicios Suministrados Externamente</div>                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Revisión</div>                                                                                                                                                                                     | <div>Fecha de Actualización</div> | <div>Páginas Totales</div> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div>01</div>                                                                                                                                                                                           | <div>10-02-23</div>               | <div>7</div>               |

**Objetivo:** Un objetivo es una acción que debería llevarse a cabo para lograr la finalidad que se desea.

**Organización:** compañía, corporación, firma, expresa, autoridad o institución o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

**Parte interesada:** persona o grupo que tiene interés o está afectado por la organización.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proveedor de productos y servicios externo:** son instituciones o empresas que suministran lo necesario para el funcionamiento adecuado de la organización educativa “compradora”. **Proveedores de servicios:** se definen como empresas o persona física que abastece de productos intangibles. Entre los proveedores de servicios, podemos encontrar: los proveedores de internet, telefonía, limpieza, servicios legales, etc. **Proveedores de productos:** se definen como empresas o persona física que abastece de productos tangibles como insumos de oficina, aseo, etc.,

## 6. Herramientas

Reuniones con la Alta Dirección con Coordinación Administrativa y/o proveedores Externos, Formatos de solicitud de servicio o producto externo para suministrar al (los) procesos que integran el SGUPNU099 acorde a sus requisitos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                         |                                                     |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</p></div> | <b>Área generadora:</b> Coordinación Administrativa |                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Tipo de documento:</b> Procedimiento                                                                                                                                                 |                                                     |                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Nombre del Documento:</b>                                                                                                                                                            |                                                     |                        |
| Productos y Servicios Suministrados Externamente                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Revisión</b>                                                                                                                                                                         | <b>Fecha de Actualización</b>                       | <b>Páginas Totales</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 01                                                                                                                                                                                      | 10-02-23                                            | 7                      |

## 7. Descripción del procedimiento

| No. | Área                        | Descripción de la Actividad                                                                                                            |
|-----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Coordinación Administrativa | Seleccionar al proveedor                                                                                                               |
| 2   | Coordinación Administrativa | Enviar solicitud al proveedor externo para establecer las especificaciones del producto o servicio                                     |
| 3   | Coordinación Administrativa | Recibir confirmación del producto o servicio por parte del proveedor externo                                                           |
| 4   | Coordinación Administrativa | Utilización del producto o servicio por parte de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente, asumiendo las responsabilidades contraídas          |
| 5   | Coordinación Administrativa | Dar seguimiento al servicio proporcionado por el proveedor externo.                                                                    |
| 6   | Coordinación Administrativa | Si el proveedor externo no cumple en tiempo y forma con los requisitos de los productos y servicios, se procede nuevamente a gestionar |
| 7   | Coordinación Administrativa | Se evalúa el producto o servicio del proveedor externo con base en los requisitos para ser aceptado                                    |
| 8   | Coordinación Administrativa | Fin del proceso                                                                                                                        |

## 8. Documentos y Registros

| Registro                                                                   | Periodo de Retención | Forma de Archivo   | Localización                                                 | Disposición Final    | Responsable de Retención                                  |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| Procedimiento del Productos y Servicios Suministrados Externamente         | Permanente           | Físico/<br>Digital | Carpeta Coordinador Administrativo/<br>Respaldo Digital SGOE | Documentos Obsoletos | Responsable Responsable de Respaldo Digitalizado del SGOE |
| Hoja de Evaluación de productos y Servicios Suministrados Externamente     | 1 año                | Físico/<br>Digital | Carpeta Coordinador Administrativo                           | Documentos Obsoletos | Coordinación Administrativa                               |
| Bitácora de Registro de Entrega – Recepción de instalaciones de Secundaria | 1 años               | Físico/<br>Digital | Documentación del Coordinador Administrador                  | Documentos Obsoletos | Coordinación Administrativa                               |

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                     |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| <div><p>UNIVERSIDAD<br/>PEDAGÓGICA<br/>NACIONAL</p></div> <div>Secretaría de Educación Pública<br/>Universidad Pedagógica Nacional<br/>Unidad UPN 099 CDMX, Poniente<br/>Unidad Certificado bajo la Norma ISO 21001:2018</div> | <div><p>Unidad UPN 099<br/>Ciudad de México, Poniente</p></div> | <b>Área generadora:</b> Coordinación Administrativa |                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Tipo de documento:</b> Procedimiento                                                                                                         |                                                     |                        |
| <b>Nombre del Documento:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                 |                                                     |                        |
| Productos y Servicios Suministrados Externamente                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Revisión</b>                                                                                                                                 | <b>Fecha de Actualización</b>                       | <b>Páginas Totales</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 01                                                                                                                                              | 10-02-23                                            | 7                      |

## 9. Apéndice No. 1



Secretaría de Educación Pública  
Universidad Pedagógica Nacional  
Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente

2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora

PROCESO: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE RECURSOS

**Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente**

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO                                                                                  |                                                               | ANÁLISIS DEL RIESGO                                                             |                                                                                 |                                                                                      | EVALUACIÓN DEL RIESGO |                   |                                                                                 | TRATAMIENTO DEL RIESGO                                                          |                                                               |                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo                                                                                                     | Partes Interesadas                                            | Situación/Actividad/Tarea                                                       | Causa de la Incertidumbre o Fuga                                                | Consecuencia al Cliente                                                              | Frecuencia            | Índice de Riesgo* | Tipo de tratamiento                                                             | Medidas de control                                                              | Responsable del Control                                       | Oportunidades de mejora                                                         |
| No intervenir los certámenes que se solicitan a los procesos productivos y de servicios para su evaluación | Alta Dirección<br>Coordinador<br>Unidad Central de Planeación | Realización de actividades de evaluación de procesos productivos y de servicios | Realización de actividades de evaluación de procesos productivos y de servicios | No se realiza el seguimiento a los procesos productivos y de servicios suministrados | Alta                  | Medio             | Realización de actividades de evaluación de procesos productivos y de servicios | Realización de actividades de evaluación de procesos productivos y de servicios | Alta Dirección<br>Coordinador<br>Unidad Central de Planeación | Realización de actividades de evaluación de procesos productivos y de servicios |

Rev.01/ 10-02-2023

Elaboró

Alta Dirección  
Lic. Javier Miranda Bustamante

Revisó

Representante de la Dirección  
Dra. Guadalupe A. Aguilar Ibarra

Autorizó

Alta Dirección  
Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón

\*Índice de Riesgo= IR (Alto-Medio-Bajo)

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

## 2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora

### PROCESO: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE RECURSOS

#### Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO                                                                                                        |                                                                                     | ANÁLISIS DEL RIESGO                                                                                            |                                                         |                                                                                                                     | EVALUACIÓN DEL RIESGO |                      |                                              | TRATAMIENTO DEL RIESGO                                   |                                               |                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo                                                                                                                           | Partes Interesadas                                                                  | Situación/<br>Actividad/<br>Etapa                                                                              | Causa de la<br>Incertidumbre<br>o falla                 | Consecuenci<br>a/<br>daño                                                                                           | Frecuencia            | Índice de<br>Riesgo* | Tipo de<br>tratamiento                       | Medidas de control                                       | Responsable<br>del Control                    | Oportunidades de mejora                                                                                                                                 |
| No determinar los controles que se apliquen a los procesos, productos y servicios suministrados externamente para su evaluación. | -Alta Dirección<br>-Coordinador Administrativo<br>-Unidad Central de Ajuco<br>- SEP | - Hallazgo de Auditoría Externa<br>-Análisis e identificación de productos y servicios de proveedores externos | Haber dejado fuera del SGUPNU099 a proveedores externos | No evaluar el seguimiento y desempeño de proveedores externos, y no satisfacer los requisitos de partes interesadas | Anual                 | Medio                | Evaluación de productos y servicios externos | Registro de Evaluación de productos y servicios externos | Alta Dirección<br>Coordinación Administrativa | Identificar la capacidad de apoyo en productos y servicios de proveedores externos, para la realización de un servicio y producto educativo de calidad. |

Rev.01/ 10-02-2023

\*Índice de Riesgo= IR (Alto-Medio-Bajo)

Elaboró

Alta Dirección

Lic. Javier Miranda Bustamante

Revisó

Representante de la Dirección

Dra. Guadalupe A. Aguilar Ibarra

Autorizó

Alta Dirección

Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón