



Universidad Pedagógica Nacional
Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente
Unidad Certificada Bajo la Norma ISO 21001:2018



Alcance:

Procesos Enseñanza- Aprendizaje de la Maestría en Educación con Campo en Planeación Educativa (MECPE)

Auditoría Interna 2026

Líder de la Organización:

Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón

Responsable del SGOE:

Dra. Guadalupe A. Aguilar Ibarra

Ciudad de México, 09 de mayo de 2026.

Introducción

- La Auditoría Interna es un ejercicio de seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 y así asegurar el control interno, la transparencia, la confianza promover su mejora continua.
- Se lleva a cabo con la finalidad de realizar un **análisis detallado de las actividades ejecutadas en la Unidad.**
- También ayuda a identificar problemas en etapas iniciales para reducir posibles daños al funcionamiento de la organización educativa.

Objetivo de la reunión

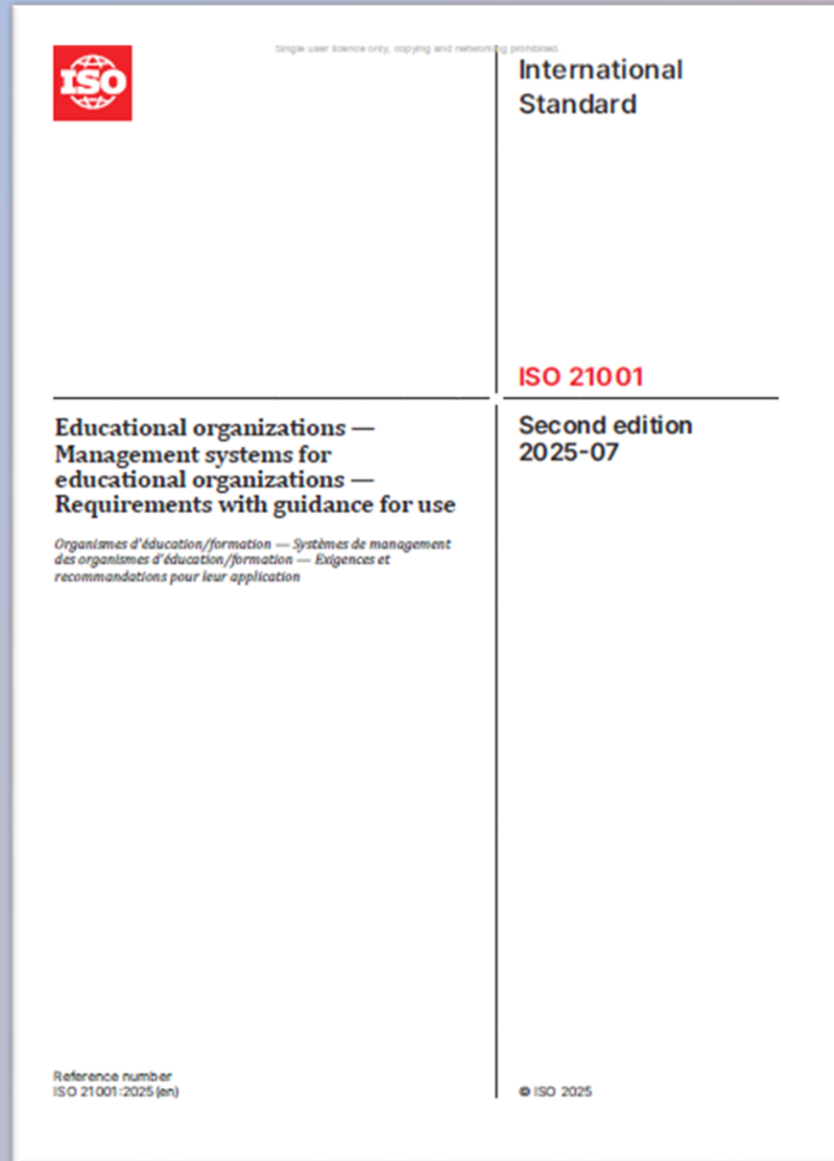
- Preparar la Auditoría Interna 2026



Qué es la Norma ISO 21001:2018

- **Es la Norma** que describe un Sistema de Gestión dirigido a organizaciones educativas de todo tipo, cubre todos los niveles, desde educación inicial hasta estudios de postgrado.
- Incluye **principios de calidad** específicos para su correcta implantación, tales **como transparencia o respeto por el aprendizaje y el estudiante.**
- El Comité de Proyecto ISO/PC 288, SGOE lideró este trabajo en el que **participan 35 países.**
- ISO 21001:2018, es un Sistema de Gestión orientado a que las organizaciones educativas alcancen la eficacia en su funcionamiento.
- **El modelo de gestión contempla la identificación de indicadores para monitorear, medir, evaluar y analizar el desempeño de la organización educativa y su eficacia.**

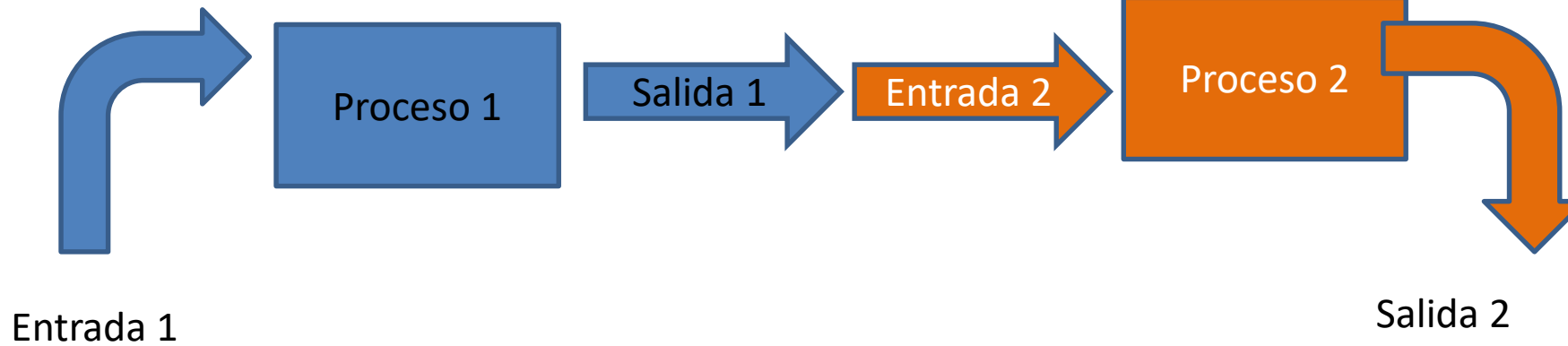
La Norma ISO21001:2025



Proceso: Conjunto de actividades y elementos relacionados, que transforman una entrada en salida. Estas salidas representan un valor para quienes lo reciben.

Características de los procesos:

1. Responden a un disparador
2. Siempre tiene al menos una salida
3. Siempre tiene al menos un cliente
4. Pueden ser medidos



Las Normas ISO tienen un enfoque basado en procesos

Documentos base del SGOE



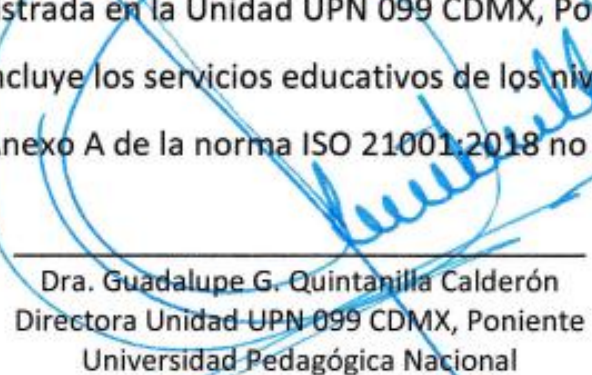
ALCANCE

"Prestación de servicios educativos de nivel 6 (CINE 2011), en las siguientes áreas de conocimiento (CINE-F 2013) y programas:

- 0114 Formación del profesorado con especialización temática

Maestría en Educación con Campo en Planeación Educativa; en Modalidad presencial
suministrada en la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.

Dado que el alcance no incluye los servicios educativos de los niveles 0 y 1 (CINE 2011), los requisitos del Anexo A de la norma ISO 21001:2018 no son aplicables."

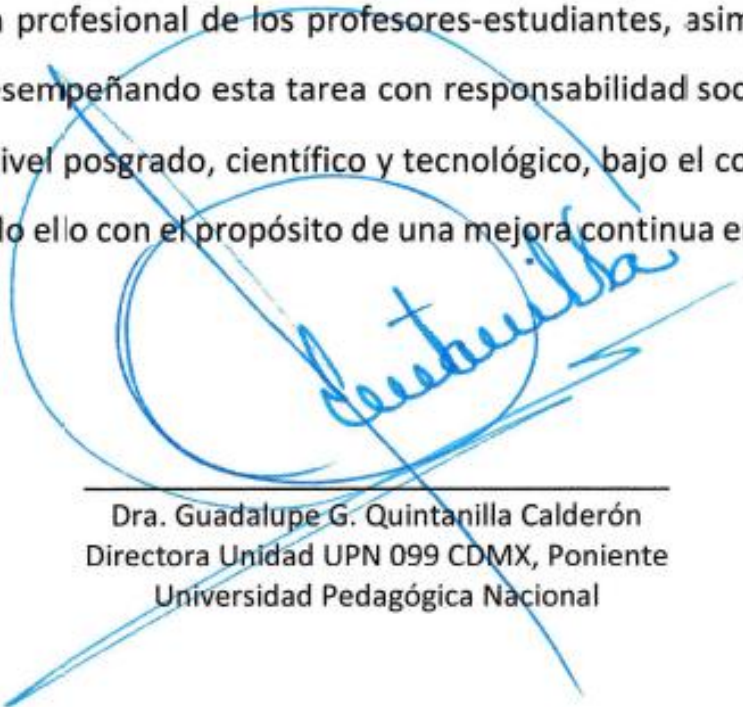


Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón
Directora Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
Universidad Pedagógica Nacional

Alcance

POLÍTICA DE GESTIÓN

La Política del Sistema de Gestión de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 099 (SGUPNU099), se manifiesta mediante nuestro firme compromiso de satisfacer plenamente los requisitos de formación y actualización profesional de los profesores-estudiantes, asimismo, las expectativas de las partes interesadas, desempeñando esta tarea con responsabilidad social, tomando en cuenta el desarrollo educativo de nivel posgrado, científico y tecnológico, bajo el compromiso de gestionar la propiedad intelectual, todo ello con el propósito de una mejora continua en la Educación Superior en un clima armónico.



Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón
Directora Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
Universidad Pedagógica Nacional



Secretaría de Educación Pública
Universidad Pedagógica Nacional
Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente
Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018



Unidad UPN 099
Ciudad de México, Poniente

Misión de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente

La Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente es una Institución Pública de Educación Superior que presta servicios de calidad académica para un desarrollo e incremento del capital pedagógico entre profesores-estudiantes de Posgrado, Educación Básica y Media Superior de la Ciudad de México y se distingue por su vocación social, compromiso ético, equidad e inclusión.

Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón
Directora Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
Universidad Pedagógica Nacional



Rev. 03 / 10-02-2023

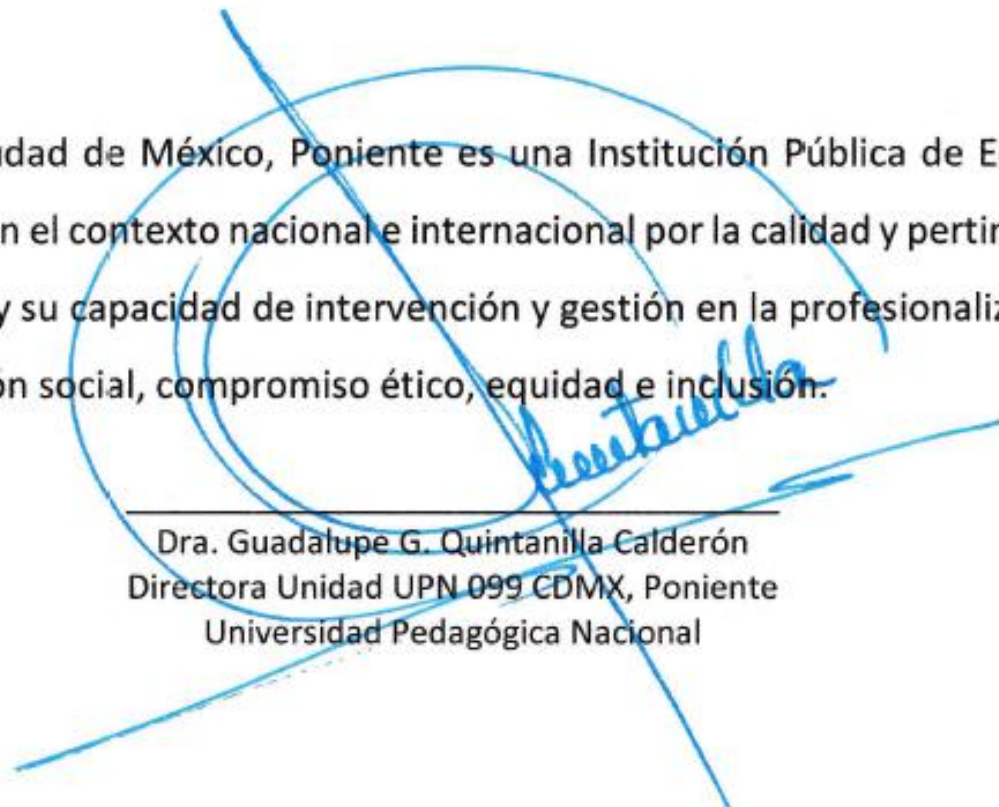
Misión

fe

Visión



Visión de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente

La Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente es una Institución Pública de Educación Superior cuya visión es ser líder en el contexto nacional e internacional por la calidad y pertinencia de su oferta educativa de Posgrado y su capacidad de intervención y gestión en la profesionalización docente. Se distingue por su vocación social, compromiso ético, equidad e inclusión.






Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón
Directora Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
Universidad Pedagógica Nacional

Objetivos del SGOE



Secretaría de Educación Pública
Universidad Pedagógica Nacional
Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente
Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018


OBJETIVO	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MONITOREO	REGISTRO DE RESULTADO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Apoyar en la formación, superación y actualización de Profesionales de la educación en el área de impacto geográfico de la CDMX	Número de titulados por año	Aportar por lo menos 30 titulados por año con base en las diferentes modalidades	Semestral	Informe de avance programático	Alta Dirección
	Número de matriculados por año	Mantener la matrícula en un 85%	Semestral	Informe de avance programático	Alta Dirección
Divulgar el producto de investigaciones realizadas en la Unidad	Planeación y desarrollo de investigaciones	Una publicación al año	Anual	Informe de avance programático	Alta Dirección y Coordinación de Investigación
Divulgar trabajos académicos de la Comunidad Universitaria de la Unidad	Revista Digital Eulogos	Contar con aportaciones de la plantilla docente y del alumnado para la publicación de la revista	Cuatrimestral	Informe de avance programático	Alta Dirección Coordinación de Difusión y Extensión Universitaria
Cumplimiento de la Planeación Didáctica y Ejecución del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	Diagnóstico, Planeación Didáctica, Ejecución y evaluación formativa y final del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, emisión de Actas de Evaluación e Informe Final del Curso	Cumplimiento del 100% de la Planeación Didáctica y Ejecución del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	Semestral	Informe de avance programático	Alta Dirección Coordinación de Posgrado

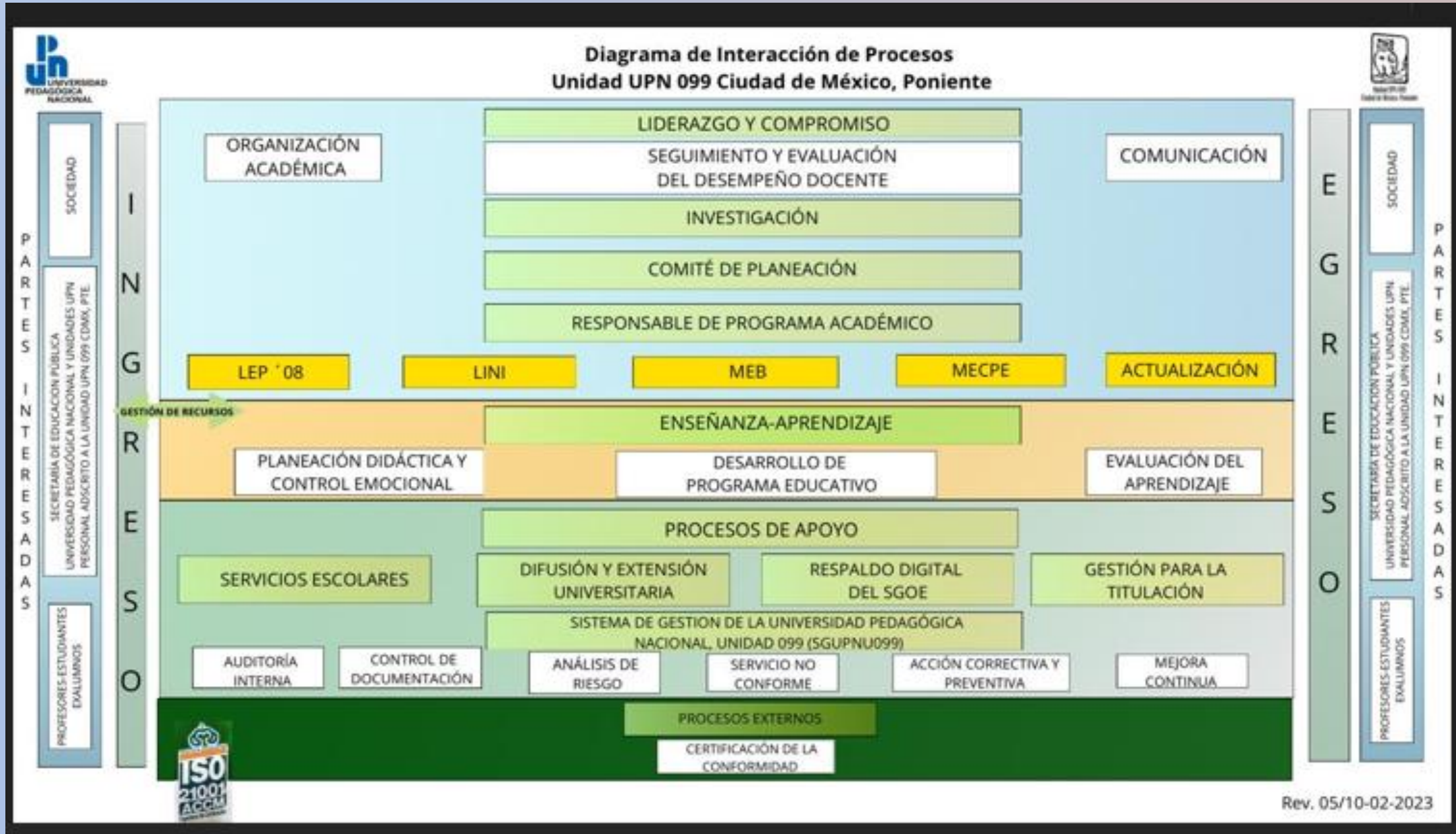


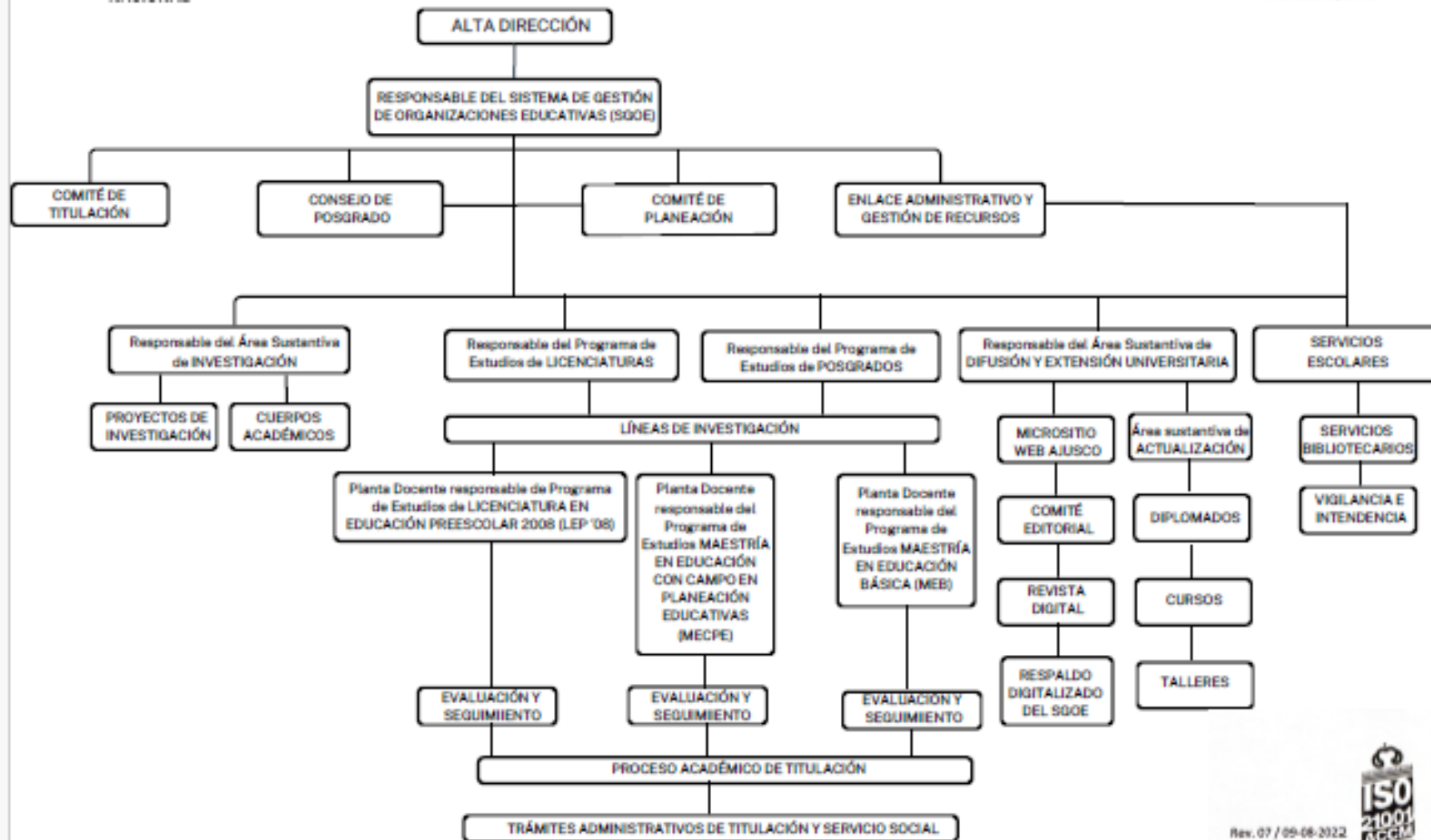

Secretaría de Educación Pública
Universidad Pedagógica Nacional
Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente
Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018


OBJETIVO	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MONITOREO	REGISTRO DE RESULTADO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Evaluación del Proceso Aprendizaje	No. de alumnos aprobados / No. de alumnos inscritos en el grupo	Por lo menos que aprueben el 90% de los alumnos por grupo	Semestral	Acta de Evaluación	Alta Dirección Académicos con grupo Servicios Escolares
Mantener la Certificación y la Recertificación del Sistema de Gestión de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 099 (SGUPNU099)	Requisitos de Norma ISO 21001:2018	Evaluar el 100% del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21011:2018 para satisfacción de las partes interesadas.	Semestral	Resultados de Auditorías Interna y Externa	Equipo de Auditores Internos y Organismo de Evaluación de la Conformidad
Mantener el Certificado de Igualdad Laboral y No Discriminación	Requisitos de Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI 2015	Evaluar el 100% del cumplimiento de los requisitos, política y prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores.	Anual	Resultados de Auditorías Interna y Externa	Equipo de Auditores Internos y Organismo de Evaluación de la Conformidad
Conocer el grado de satisfacción del alumnado en relación con el servicio que se ofrece en esta Unidad UPN	Medir el impacto de satisfacción de los estudiantes y todas las Partes Interesadas y Análisis de la Información que arroje la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente [Evaluación Docente]	Alcanzar el máximo puntaje del instrumento del desempeño docente frente a grupo	Trimestral Cuatrimestral Semestral	Análisis de los datos y su comunicación a las Partes Interesadas	Alta Dirección con apoyo de los Responsables de Programas de Estudios


 Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón
 Directora Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
 Universidad Pedagógica Nacional

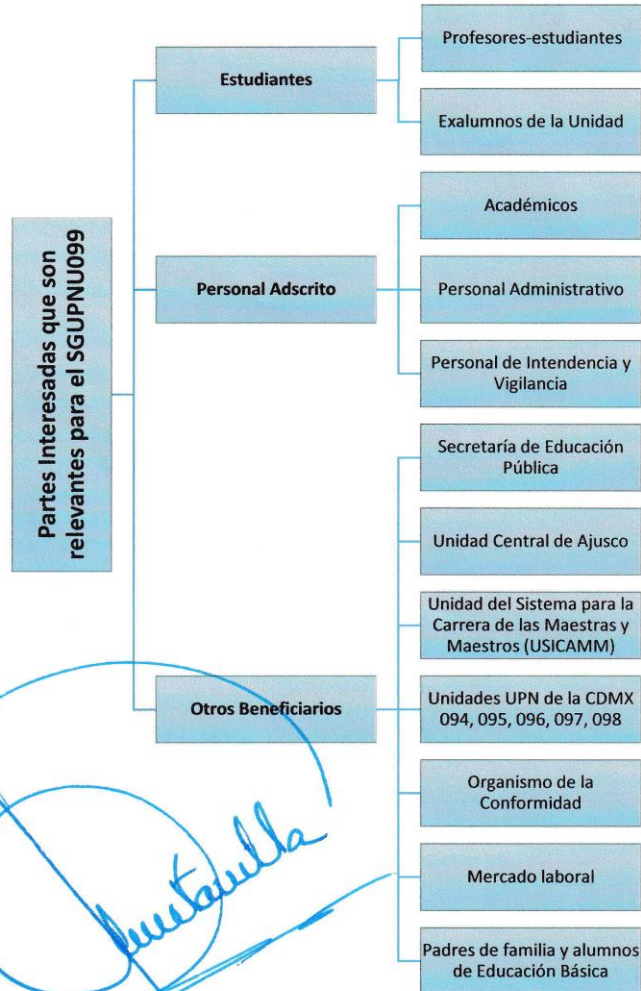
Interacción de Procesos





Organigrama

Clasificación y Caracterización de Partes Interesadas



Mustaulla

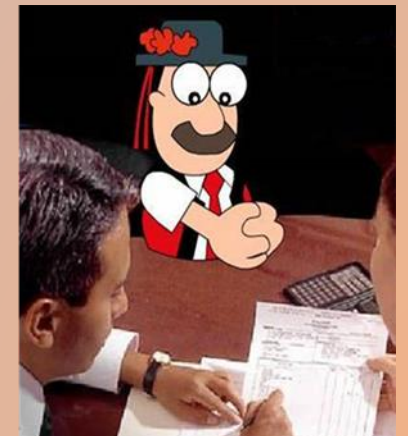
Partes Interesadas

Qué es una Auditoría Interna



- Una auditoría ISO es un proceso **sistemático, independiente y documentado** para evaluar qué tan bien una organización cumple con los requisitos de una norma internacional específica (como ISO 2001:2025) Su objetivo principal es verificar el funcionamiento eficaz del sistema de gestión y detectar oportunidades de mejora.
- Aquí los puntos clave:
- **Tipos de Auditoría:**
 - **Interna (Primera parte):** Realizada por la propia empresa para autoevaluarse.
 - **Externa (Segunda/Tercera parte):** Realizada por un organismo de certificación para obtener o mantener una certificación oficial.
- **Procedimiento de Auditoría Interna:** Incluye planificación, revisión de documentación (evidencias), visitas a sitio (auditoría *in situ*), generación de informes y seguimiento de acciones correctivas.

Objetivos de la Auditoría Interna

- Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos que establecen los estudiantes y otras partes interesadas, en la formación profesional, con la finalidad de mejorar continuamente en el servicio que ofrece la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.
- Fortalecer y acrecentar la cultura de una mejora continua en la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.



Planeación y Autorización de la Auditoría 2026

 		Programa de Auditoría Interna 2026													
Proceso por Auditar	Área / Puesto Auditado	Requerimientos ISO		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	5.1, 5.2, 7.1, 7.2 y 7.5.1, 5.5.3, 5.6, 6.4., y 8.2.	P												
			R												
COMITÉ DE PLANEACIÓN	COORDINACIÓN LICENCIATURA	7.1, 7.2 y 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.	P												
			R												
COMITÉ DE PLANEACIÓN	COORDINACIÓN POSGRADO	7.1, 7.2 y 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.	P												
			R												
COMITÉ DE PLANEACIÓN	COORDINACIÓN ACTUALIZACIÓN	7.1, 7.2 y 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.	P												
			R												
PROCESOS DE APOYO	SERVICIOS ESCOLARES	7.2.1, 7.2.2., 7.5.2., 7.5.4.	P												
			R												
PROCESOS DE APOYO	DIFUSIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	7.1, 7.2, 7.2.3. y 7.5	P												
			R												
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN DE TITULACION Y SERVICIO SOCIAL	7.2.1., 7.2.2., 7.5.2., 7.5.4.	P												
			R												
PROCESOS DE APOYO	SGC	4.2.3, 8.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.2.2.	P												
			R												
PROCESO ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	ACADÉMICOS	7.1, 7.2 y 7.5	P												
			R												
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRADOR	6.1, 6.2.1, 6.2.2., 6.3	P												
			R												

Rev. 04- 13/06-2019

P- Programado

R- Realizado



AGENDA DE AUDITORIA INTERNA Bajo la Norma ISO 21001:2018

Alcance:	El proceso de Enseñanza-Aprendizaje en todos los programas de estudios, impartidos por la Unidad UPN 099 DF Poniente		
Auditor Líder :	Guadalupe Aguilar Ibarra GAI	Auditoría Interna N° :	08
Auditor(es) :	Guadalupe G. Quintanilla Calderón GGQC María Teresa Guzmán Morales MTGM Ma. del Refugio Peñuelas Armenta (MRPA) Jaime Salvador García Repet (JSGR)	Fecha de Auditoría :	29 de mayo al 06 de junio de 2026

Fecha	Hora	Proceso	Requisitos de la Norma	Documentos Aplicables	Auditor(es)	Auditor en Ept. / Obs.	
29-05-26	12:00-12:30	REUNION DE APERTURA					
29-05-26	13:00-14:30	Coordinación de la Licenciatura de Modalidad virtual	7.1, 7.2 y 7.5.1., 7.5.2., 7.5.3.	Planeación didáctica y Ejecución del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	GAI	No aplica	
29-05-26	14:00-15:30	Coordinación de Maestría en Educación Básica y en Educación con Campo en Planeación Educativa	7.1, 7.2 y 7.5.1., 7.5.2., 7.5.3.	Planeación didáctica y Ejecución del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	GAI	No aplica	
02-06-26	11:00- 12:30	Coordinación Administrativa y Gestión de Recursos	6.1., 6.2.1., 6.2.2., 6.3	Coordinación Administrativa y Gestión de Recursos	GAI JSGR	No aplica	
02-06-26	18:00-19:00	Difusión y Extensión Universitaria	7.1, 7.2, 7.2.3. y 7.5	Difusión y Extensión Universitaria	MRPA GAI	No aplica	
02/05-06-26	DIF. HORARIO	Enseñanza-Aprendizaje	7.1, 7.2 y 7.5	Programación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	MTGM	No aplica	
02/05-06-26	DIF. HORARIO			Planeación didáctica y Ejecución del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	MRPA	No aplica	
02/05-06-26	DIF. HORARIO			Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	GAI	No aplica	
03-06-26	15:00- 16:30	Dirección	5.1., 5.2., 7.1, 7.2 y 7.5.1., 5.5.3., 5.6, 6.4., y 8.2.	1. Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje		No aplica	
04-06-26	13:00-16:00	SGOE	4.2.3	Procedimiento Control de Documentos	MRPA	No aplica	
				8.3	Procedimiento Control de Servicio No Conforme	JSGR	No aplica
				8.5.2, 8.5.3	Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas	MTGM	No aplica
				8.2.2.	Auditoría Interna	GGQC	No aplica
05-06-26	13:00-14:00	Inscripción y Atención al Alumnado	7.2.1., 7.2.2., 7.5.2., 7.5.4.	Procedimiento	GAI	No aplica	



AGENDA DE AUDITORIA INTERNA Bajo la Norma ISO 21001:2018

			Inscripción y Atención al Alumnado		
05-06-26	16:00-17:00	Gestión para la Titulación y Servicio Social	7.2.1., 7.2.2., 7.5.2., 7.5.4.	Procedimiento y Actas de Examen Procedimiento y Registro de Servicio Social	
11-06-26	15:00	PRESENTACIÓN DEL REPORTE DE AUDITORIA INTERNA			

Rev. 07 25-03-20

Presenta

Guadalupe A. Aguilar Ibarra
Auditora líder interna

Autoriza

Dra. Guadalupe G Quintanilla Calderón
Directora de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente

Procesos y procedimientos para el Académico

- Planeación didáctica y control operacional
- Desarrollo de programa educativo
- Evaluación del aprendizaje

Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN-090 CDMX, Pórcelero Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2010		Área generadora: Alta Dirección Coordinaciones Académicas	
Nombre del Documento: Planeación Didáctica y Control Operacional		Tipo de documento: Procedimiento	
Revisión: 01	Fecha de Actualización: 10-02-23	Páginas Totales: 10	

**Planeación Didáctica
y
Control Operacional**

FIRMAS		
Mtra. Ma. Teresa Guzmán Morales Coordinadora Académica	Dr. Guadalupe Antonio Aguilar Barrera Representante de la Dirección	Dr. Guadalupe Gálvez Quintana Calderón Dirección
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

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

Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN-090 CDMX, Pórcelero Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2010		Área generadora: Alta Dirección Coordinaciones Académicas	
Nombre del Documento: Desarrollo de Programa Educativo		Tipo de documento: Procedimiento	
Revisión: 01	Fecha de Actualización: 10-02-23	Páginas Totales: 8	

Desarrollo de Programa Educativo

FIRMAS		
Mtra. Ma. Teresa Guzmán Morales Coordinadora Académica	Dr. Guadalupe Antonio Aguilar Barrera Representante de la Dirección	Dr. Guadalupe Gálvez Quintana Calderón Dirección
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

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

Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN-090 CDMX, Pórcelero Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2010		Área generadora: Alta Dirección Coordinaciones Académicas	
Nombre del Documento: Evaluación del Aprendizaje		Tipo de documento: Procedimiento	
Revisión: 01	Fecha de Actualización: 10-02-23	Páginas Totales: 7	

Evaluación del Aprendizaje

FIRMAS		
Mtra. Ma. Teresa Guzmán Morales Coordinadora Académica	Dr. Guadalupe Antonio Aguilar Barrera Representante de la Dirección	Dr. Guadalupe Gálvez Quintana Calderón Dirección
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

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

Organización de la carpeta del académico

7. Descripción del Procedimiento		
No.	Área	Descripción de la Actividad
1	Alta Dirección	Recibir designación de la asignatura y grupo a atender en reunión plenaria, distribuida por la Dirección/Responsable de Programa Académico.
2	Responsable de Programa Académico y Académico	<p>Organización de la Carpeta Planeación Didáctica conteniendo:</p> <p>Referente al SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portada con datos de identificación: nombre de la Institución, programa de estudios, nombre del Asesor/a, nombre del Coordinador y período lectivo. - Los Anexos del SGUPNU099 deben estar en la carpeta de cada académico (impresos/digitalizados), éstos son: <ul style="list-style-type: none"> - Alcance - Política de Calidad - Misión - Visión - Objetivos de Calidad - Diagrama de Interacción - Organigrama - Análisis de riesgos y oportunidades de mejora del Procedimiento de Planeación Didáctica - Acuerdo de Servicio - En el rubro correspondiente a capacitación/actualización, entregar copias de constancias de cursos, conferencias, asistencia a congresos, presentaciones de libros, etc., a la Coordinación Administrativa para adjuntar a cada uno de los expedientes del personal académico <p>Referente al desarrollo de actividades frente a grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designación - Calendario - Lineamientos y criterios institucionales para el desarrollo de cursos: Normatividad para la operación de las actividades docentes en grupos de licenciatura, posgrado y actualización magisterial de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente. - Registro de asistencia/calificaciones - Procedimiento de Planeación Didáctica y Control Operacional (impreso o digitalizado) - Procedimiento de Evaluación del Aprendizaje (impreso o digitalizado) - Diagnóstico de cada uno de los grupos que atiende el académico - Planeación, utilizando el Formato actualizado para la Planeación Didáctica - Programa del curso a desarrollar. - Informe final, utilizando el Formato para ello. - Para MEB, concentrado de calificaciones de tres bloques para conformar el promedio del módulo. - Subir las Actas de Evaluación a la Plataforma RENASE

Posible cuestionamiento en una Auditoría Interna

¿Cuántos son los procesos que integran el SGC?
¿Cuáles son?
¿En qué proceso participa?
¿Con qué otros procesos interactúa su proceso?
¿Qué procedimientos emplea para ejecutar su proceso?
¿Qué registros emplea para ejecutar su proceso?

¿Conoce la Política de Calidad?
¿Cómo se le comunicó la Política de Calidad?
¿Cómo la entiende?
¿Cómo contribuye a su cumplimiento?
¿Sabe lo que tiene que hacer si alguno de los documentos que utiliza ya no refleja la realidad de las actividades que realiza?

¿Cuenta con los documentos que describan las operaciones de trabajo?
¿Cuenta con registros donde se evidencie el seguimiento y la medición de sus actividades?
¿Cómo se mide la satisfacción del cliente?
¿Qué acciones se aplican en caso de discrepancias?



Reporte de Auditoría Interna



Objetivo					
Alcance					
Fecha de Auditoría					
Auditor Líder					
Auditor(es)					
Se detectaron					
Fortalezas		Conformidades		No Conformidades	

Resumen de la Auditoría:

Conclusión en función al objetivo de la auditoría:

_____ Firma del Auditor Líder	_____ Firma del Representante de la Dirección
---	---

Reporte de Auditoría

Certificado



Certifica que la organización

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN
(Nombre de la Unidad Funcional)

con certificado número

ACCMSEXXXX

dispone de un sistema de gestión que cumple con los requisitos de la norma

ISO 21001:2018

alcance

Prestación de servicio educativo de nivel [nivel], en el área de [área], para el(los) programa(s) de:

- [nombre del programa]

Modalidad
[modalidad]

Servicios de apoyo educativos
[Servicios de Apoyo Educativo]

Servicios de apoyo
[Servicios de Apoyo]

Sílo

Calle y número, Colonia,
Código Postal,
Ciudad, Municipio,
Estado.

Fecha de Certificación	Fecha de Renovación	Fecha de Emisión/Modificación	Fecha de Vigencia
XX de XXXX de XXXX	XX de XXXX de XXXX	01 de XXXX de XXXX	XX de XXXX de XXXX





ema
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS
ACREDITADO 49119


Dirección Ejecutiva ACCM

CERTIFICADO

www.accm.org.mx

000000

Idea final

«Si quieres entender algo descríbelo, una vez descrito, lo puedes medir, una vez medido lo puedes controlar, una vez controlado, lo puedes corregir, mejorar o integrarle algo nuevo para alcanzar los objetivos»

Gracias por su atencion

