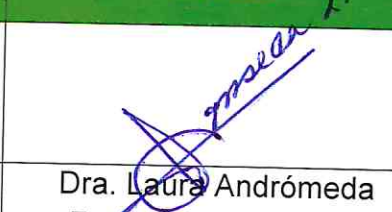




Sistema de Gestión
para Organizaciones Educativas
ISO 21001:2018

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS UPIICSA

Elaboró	Revisó	Aprobó
 MCIS. Nicolás Mejía Chávez Coordinador Técnico SGOE	 Dra. Laura Andrómeda Fonseca Monterrubio Representante del SGOE	 M. en C. Emmanuel González Rogel Director de la UPIICSA
Fecha: 09 de septiembre de 2025		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



ÍNDICE

1.	Introducción	8
2.	Términos y definiciones	9
3.	Normas de Referencia	11
4.	Contexto de la Organización	12
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	12
4.2	Comprensión de los requisitos de las partes interesadas pertinentes	13
4.3	Alcance del SGOE	13
4.4	Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)	14
5.	Liderazgo	16
5.1	Liderazgo y compromiso	16
5.1.1	Generalidades	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	17
5.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	17
	Subdirección Académica	18
	Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social (SSEIS)	18
5.2	Política	19
5.2.1	Desarrollo de la política	19
5.2.2	Comunicación de la política	19
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	20
6.	Planificación	20
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	20
6.2	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	21
6.3	Planificación de los cambios	22
7.	Apoyo	22



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



7.1 Recursos	22
7.1.1 Generalidades	22
7.1.2 Personas	23
7.1.3 Infraestructura	24
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos	26
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	26
7.1.5.1 Generalidades	26
Nivel Superior	26
Nivel Posgrado	27
Educación Continua.....	27
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	27
7.1.6 Conocimiento de la organización	28
7.1.6.1 Generalidades	28
7.1.6.2 Recursos de aprendizaje.....	28
Nivel Superior	28
Nivel Posgrado	29
Educación Continua.....	29
7.2 Competencia	29
7.2.1 Generalidades.....	29
Personal no docente	30
Personal Académico	30
Nivel Superior.....	30
Nivel Posgrado	31
Educación Continua	32
7.2.2 Requisitos para las necesidades especiales de educación	33
7.3 Toma de conciencia	33
7.4 Comunicación	34
7.4.1 Generalidades	34



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



7.5 Información Documentada	34
7.5.1 Generalidades	34
8. Operación	35
8.1 Planificación y control operacional	36
8.1.1 Generalidades	36
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	36
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	37
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	38
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	38
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	39
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos	40
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	40
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	41
8.4.1 Generalidades	41
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	42
8.4.3 Información para los proveedores externos	42
8.5 Producción y provisión del servicio educativo	43
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo ...	43
8.5.1.1 Generalidades	43
Nivel Superior.	43
Nivel Posgrado	43
Educación Continua.....	44
CELEX.....	44



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



Cursos y diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social y Seminarios de Actualización con Opción a Titulación.	44
8.5.1.2 Admisión de estudiantes	47
8.5.1.2.1 Información de preadmisión	47
Nivel Superior	47
Nivel Posgrado	47
Seminarios de Actualización con Opción a Titulación	48
Cursos y Diplomados de la UPIS	48
CELEX	48
8.5.1.2.2 Condiciones de admisión	49
Nivel Superior	49
Nivel Posgrado	49
Seminarios de Actualización con Opción a Titulación	49
Cursos y diplomados de la UPIS	49
CELEX	50
8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos	50
8.5.1.4 Evaluación sumativa	50
8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado	51
Nivel Superior	51
Nivel Posgrado	52
Seminarios de Actualización con Opción a Titulación	52
Cursos y Diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social ..	52
CELEX	52
8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación	53
8.5.1.6.1	53
8.5.2 Identificación y trazabilidad	54
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas	55



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



8.5.4	Preservación	56
8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.....	56
8.5.6	Control de los cambios en los productos y servicios educativos.....	56
8.6	Liberación de los productos y servicios educativos.....	57
8.7	Control de las salidas educativas no conformes	57
9.	Evaluación del desempeño	57
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	57
9.1.1	Generalidades.....	57
9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	59
9.1.2.1	Seguimiento de la satisfacción.....	59
9.1.2.2	Tratamiento de las quejas.....	59
9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición.....	60
9.1.4	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	61
9.1.5	Análisis y evaluación.....	61
9.2	Auditoría Interna.....	62
9.3	Revisión de la Dirección.....	62
10.	Mejora.....	63
10.1	No conformidad y acciones correctivas.....	63
10.2	Mejora continua.....	63
10.3	Oportunidades de mejora.....	63
ANEXO A. Estructura documental		64
ANEXO B. Glosario		65



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
 Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
 Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	2022-07-14	Documento Inicial
01	2022-08-30	Se agregaron términos y definiciones Se incorporaron descriptiva para el cumplimiento de apartados de la norma ISO 21001. Se complementó sección 2. Términos y definiciones y Anexo B Glosario
02	2025-09-05	Ajuste en el apartado 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 5.1.3, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.2.2, 7.4, 7.5.3, 8, 8.1, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.4.1, 8.3.4.1, 8.3.4.1.2, 8.3.4.2, 8.3.4.3, 8.3.4.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.5.1, 8.5.1.1, 8.5.1.2, 8.5.1.2.1, 8.5.1.2.2, 8.5.1.3, 8.5.1.4, 8.5.1.5, 8.5.1.6, 8.5.1.6.2, 8.5.1.6.3, 8.5.1.6.4, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 8.7.3, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.3.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



1. Introducción

La Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) es una Unidad Académica perteneciente al Instituto Politécnico Nacional (IPN), creada por decreto presidencial el 31 de agosto de 1971 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el primero de octubre del mismo año.

En la UPIICSA se brindan servicios educativos de **Nivel Superior, Nivel Posgrado y de Educación Continua**.

La UPIICSA es la primera Unidad Académica de **Nivel Superior** del IPN en implementar y certificar un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas bajo el estándar internacional de la norma ISO 21001:2018.

El presente manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de la UPIICSA con el fin de:

- Satisfacer los requisitos de la norma ISO 21001:2018.
- Entender y satisfacer adecuadamente los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación y las expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Satisfacer los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Mejorar de manera continua.

La estructura del presente manual está conformada por los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018 indicando de manera específica como se le da cumplimiento a lo requerido por la norma.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



2. Términos y definiciones

Para los fines de este manual se aplican los términos y definiciones conforme a lo establecido en la norma ISO 21001:2018 y lo determinado en las cuestiones legales y reglamentarias institucionales:

- **Accesibilidad:** Usabilidad de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades.
- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. La Alta Dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Beneficiario:** Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una Organización Educativa y a quien la Organización Educativa está obligada a servir en virtud de su misión.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Conocimiento:** Hechos, información, principios o comprensión adquirida a través de la experiencia, investigación o educación.
- **Control de cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Estudiante:** Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Misión:** Razón de ser, mandato y alcance de una organización, traducida al contexto en el que opera.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo:** Resultado a lograr.
- **Organización Educativa:** Organización cuyo negocio principal es la provisión de productos y servicios educativos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.
- **Producto Educativo:** Recurso de Aprendizaje. Bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad Social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
 - a) Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
 - b) Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
 - c) Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
 - d) Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Servicio Educativo:** Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- **SGOE:** Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- **SIPOC:** Herramienta de calidad para la gestión de procesos que se utiliza para identificar y visualizar los elementos clave de un proceso.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
- **Subproceso:** Se considera la forma de división de las actividades del proceso con la finalidad de entendimiento, cumplimiento y mejora de los componentes del proceso, están presentes en el mapa de procesos y subprocesos del SGOE.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Usabilidad:** Medida en que un producto, servicio, ambiente o facilidad puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.
- **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Visión:** Aspiraciones de una organización en relación con su condición futura deseada y debidamente alineada con su misión.
- **Egresado:** Estudiante que ha terminado los créditos de un programa académico.
- **Titulado:** Egresado que ha cumplido con todos los requisitos y obtiene Examen Profesional.

3. Normas de Referencia

La UPIICSA es una Unidad Académica del Instituto Politécnico Nacional, perteneciente al gobierno federal, por lo que se rige por Disposiciones Constitucionales nacionales, generales y federales en materia administrativa, educativa y de desarrollo social y cultural.

En el Anexo número 1 se presentan diferentes disposiciones que regulan el quehacer institucional, estas normativas son entendidas y clasificadas de acuerdo a su fuente de derecho (internas y externas).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



El presente Sistema de Gestión de la UPIICSA tiene concordancia con la Norma Mexicana NMX-CC-IMNC-21001-2019 así como alineación con las normas de auditoria ISO 19011:2022

Por otra parte, tiene concordancia con la normatividad que regula al Instituto Politécnico Nacional, para la regulación de las diversas funciones y actividades inherentes a la unidad académica, plasmadas en el formato **UPIICSA-MSGOE-F13 Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios**

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La UPIICSA forma parte del Instituto Politécnico Nacional como una de sus Unidades Académicas de Nivel Superior y Posgrado, por lo que es partícipe del proceso de planeación estratégico a nivel institucional que es realizado cada tres años a través de los siguientes programas:

- Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP)
- Programa Institucional de Desarrollo (PID)
- Programa Operativo Anual (POA)

Estos programas estratégicos y operativos son realizados en consenso por todas las Unidades Académicas y direcciones coordinadoras del IPN, por lo que el cumplimiento de las mismas es responsabilidad de cada Unidad Académica, incluyendo la UPIICSA.

Para el cumplimiento de los programas estratégicos y operativos la UPIICSA analiza y actualiza la **Misión (UPIICSA-MSGOE-F02)** y **Visión (UPIICSA-MSGOE-F09)** cada 3 años o cada que las necesidades institucionales lo demanden, a través de la herramienta institucional matriz FODA, el cual es aprobado por la Alta Dirección de la UPIICSA

Así mismo, como parte del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas se genera el documento **Contexto de la Organización (FODA) (UPIICSA-MSGOE-F03)**, alineado al análisis del contexto del proceso de Planeación Institucional. Se realiza el seguimiento y revisión al menos una vez al año a través de los resultados y posibles cambios al contexto los cuales quedan documentados en el Informe de Revisión por la Alta Dirección.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



En la UPIICSA, se ha determinado que el cambio climático es una cuestión pertinente a atenderse en los procesos internos administrativos y en los procesos académicos para enseñarse en los programas de estudios de los diferentes programas académicos, declarado desde el Programa de Desarrollo Institucional del IPN en uno de sus Ejes Transversales en el cual se pretende formar profesionales capaces de enfrentar la crisis climática mediante estrategias educativas contextualizadas en entornos vulnerables, así como integrando criterios como la reducción de huella de carbono y la inclusión de competencias transversales en los planes de estudio.

En este sentido, se cuenta con la Comisión Ambiental de la UPIICSA, misma que se encuentra ligada a la Coordinación Politécnica para la Sustentabilidad, quienes coordinan las acciones para fomentar la cultura e investigación ambiental que permitan el desarrollo de las actividades propias del IPN en forma sostenible con su entorno, integrando la perspectiva ambiental al quehacer cotidiano de la comunidad. Actividades que quedan sustentadas en el “Programa para la Sustentabilidad en el Instituto Politécnico Nacional”

Véase apartado 9.3 del presente manual.

4.2 Comprensión de los requisitos de las partes interesadas pertinentes

Para el cumplimiento de este requisito, así como, para proporcionar servicios y productos educativos que satisfagan los requisitos de los estudiantes y otras partes interesadas, la Alta Dirección y los responsables de los procesos y subprocesos que conforman el SGOE han determinado las partes interesadas que consideran relevantes, así como los requisitos pertinentes (necesidades y expectativas) en el documento **Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (UPIICSA-MSGOE-F04)**. Así mismo, en las actividades de acreditación se llevan a cabo la determinación de los requisitos de grupos de interés para el cumplimiento de los requisitos de acreditación.

En el tema de cambio climático se tiene identificado que a nivel IPN se cuenta con la Coordinación Politécnica para la Sustentabilidad, donde se colabora enviando informes y reportes en materia de sustentabilidad.

4.3 Alcance del SGOE

La Alta Dirección de la UPIICSA ha determinado el alcance del SGOE en el documento **Alcance del SGOE (UPIICSA-MSGOE-F05)**, donde se han considerado:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el documento **Contexto de la organización (FODA) (UPIICSA-MSGOE-F03)**.
- b) Los requisitos de las partes interesadas relevantes indicadas en el documento **Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (UPIICSA-MSGOE-F04)**.
- c) Los productos y servicios educativos de la UPIICSA indicados en el mismo alcance.

La no aplicabilidad considerada en el documento **Alcance del SGOE (UPIICSA-MSGOE-F05)**, fue analizada asegurando que no afecte la capacidad para proporcionar los productos y servicios educativos de la UPIICSA.

4.4 Sistema de Gestión de la UPIICSA

El Sistema de Gestión de la UPIICSA contempla lo establecido en el alcance en el apartado 4.3 por lo cual se puede identificar gráficamente en el siguiente modelo.



Gráfico 1. del Modelo de Líneas Académicas de la UPIICSA

4.4.1 Derivado del modelo de Líneas Académicas de la UPIICSA se han determinado los procesos y subprocesos necesarios para su sistema de gestión,



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



así como, las interacciones y secuencias de los mismos en el **Mapa de Procesos y Subprocesos**, por lo cual se documentan y mantienen los siguientes:

a) **Mapeo de Procesos (UPIICSA-MSGOE-F06)**

Las iteraciones, las entradas, salidas y secuencias de actividades para el cumplimiento de los objetivos de la UPIICSA se llevan a cabo a través de la documentación de: Manual de Procedimientos (**UPIICSA-MP-01**); SIPOC (**UPIICSA-FSGOE-16**); lineamientos e instructivos, alineados a las leyes y reglamentos internos de la UPIICSA.

Los criterios, métodos y evaluación necesarios para la operación eficaz y el control de los procesos se han determinado en primera instancia con el seguimiento del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP) y el Programa Operativo Anual (POA), contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales contenidos en los Proyectos que integran el Programa Institucional de Mediano Plazo (PIMP) y Programa de Desarrollo Institucional (PDI), los periodos que se deberán reportar son indicados en el PEDMP. En el aspecto interno, se cuenta con procesos de informe de actividades por la Dirección de la UPIICSA, donde se presentan los avances de los procesos que se llevan a cabo en la unidad académica.

- b) Los recursos necesarios para la operación de los procesos se determinan en el anteproyecto de presupuesto de egresos anual institucional que se realiza mediante los comités y en la Comisión Interna de proyectos CIDEF. Mismos que son ejercidos a través de los departamentos de Recursos materiales y Recursos Financieros de la Subdirección Académica.
- c) Las responsabilidades y autoridades de los procesos para el Sistema de Gestión de la UPIICSA se tienen determinados como se refiere en el apartado 5.3 de este documento, así como, en los procedimientos operativos.
- d) Los riesgos y oportunidades por procesos se determinan como se indica en el apartado 6.1 de este manual.
- e) Se evalúan los procesos e implementan cambios conforme lo establecido en el proceso de Revisión por la Alta Dirección y los procesos de auditoría para establecer procesos de mejora de los mismos de acuerdo a lo establecido en el apartado 10 de este manual.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



4.4.2 El Sistema de Gestión de la UPIICSA mantiene la información documentada de esta norma y de las necesidades de la realización de sus procesos de productos y servicios educativos, mediante la documentación de: procesos, procedimientos, SIPOC, formatos, planes de proyecto mismos, que se presentan en la **Lista Maestra de Documentación (UPIICSA-FSGOE-01)**, cada uno de estos es elaborado conforme la **Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos (CGPII-DPO-DDFP-02)** aprobadas en la materia o conforme la Revisión realizada por la Alta Dirección.

La información generada en la UPIICSA se mantiene a lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental y el Programa Anual de Desarrollo Archivístico ambos del Instituto Politécnico Nacional en el cual se establecen los tiempos de resguardo por el área generadora, en el archivo de trámite y en el archivo de concentración.

5. Liderazgo

5.1 Compromiso de la Alta Dirección de la UPIICSA

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso respecto al Sistema de Gestión de la UPIICSA a través de diversos mecanismos, como lo son:

Establecimiento, actualización y mantenimiento del Comité del Sistema de Gestión de la UPIICSA donde se definen las responsabilidades de sus integrantes plasmados en su **Acta constitutiva (UPIICSA-MSGOE-F01)**, establecimiento de la **Política del SGOE (UPIICSA-MSGOE-F10)** de la organización educativa, los objetivos de la organización, reuniones constantes para verificar los avances y los acuerdos con las áreas y departamentos; realización de actividades académicas, culturales siguiendo el procedimiento de **Inscripción a las actividades talleres culturales, (UPIICSA-PO-036)**, sociales y deportivas de acuerdo a el procedimiento de **Inscripción a las actividades deportivas (UPIICSA-PO-074)** con los miembros de la comunidad de la UPIICSA; realizar el ejercicio de Revisión por la Alta Dirección, realizando y promoviendo acciones de mejora continua, gestionando los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de la UA, incluyendo aquellos que apoyen la accesibilidad a entornos de aprendizaje y a un acceso equitativo a la infraestructura a estudiantes con necesidades especiales educativas, promoviendo la participación del personal en acciones de formación, estableciendo, desarrollando y manteniendo un Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano plazo y un Plan de Trabajo del Director de la UPIICSA, considerando actividades de responsabilidad social, por medio de: Red de Género, Protección Civil, Comisión Ambiental, Comité



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



de Ética, Comité de Seguridad Contra la Violencia (COSECOVI), las cuales se ejecutan por medio de los siguiente procedimientos: **comité de seguridad y contra la violencia (COSECOVI)**, **(UPIICSA-PO-071)**, **atención de solicitudes a casos de violencia de género (UPIICSA-PO-072)**, **Actividades grupales, (UPIICSA-PO-085)** y **Actividades para la promoción de espacios de sensibilización, capacitación y difusión con perspectiva de género (UPIICSA-PO-086)** .

5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

La Alta Dirección ha promovido y asumido la responsabilidad para determinar y comprender las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios en el documento **Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (UPIICSA-MSGOE-F04)**, como se indica en el apartado 4.2 de este manual.

El seguimiento al grado en que se está cumpliendo la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios se realiza a través del análisis de los resultados de los siguientes medios: 1) Encuestas de satisfacción 2) Mesas de trabajo con personal de apoyo y asistencia a la educación, docentes y estudiantes 3) Atención a solicitudes o quejas. Una vez obtenidos los resultados, son analizados en la Revisión por la Alta Dirección y en caso de ser necesario incluidos dentro de los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el documento **Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (UPIICSA-MSGOE-F04)** y **Atención individualizada (UPIICSA-PO-019)**.

Se han determinado los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios en el documento **Riesgos y Oportunidades Pertinentes y Planificación para Atenderlos (UPIICSA-MSGOE-F07)**.

5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Alta Dirección de la UPIICSA ha fortalecido el proceso de Inclusión Educativa, específicamente para **Nivel Superior** a través del Comité de Inclusión de la UPIICSA, así como de las actividades realizadas por la Coordinación de Inclusión.

Cabe señalar que la UPIICSA ha realizado esfuerzos para promover la inclusión educativa, por cada subdirección se ha incluido lo siguiente:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Subdirección Académica

- Tutorías: Asignación de maestro tutor que brinda seguimiento, acompañamiento y apoyo al estudiante, dichas asesorías son asignadas por medio de los siguientes procedimientos: **UPIICSA-PO-011, Gestión del programa tutoría individual, UPIICSA-PO-050, Gestión del programa maestro tutor grupal, UPIICSA-PO-051, gestión del programa tutoría entre pares (programa alumno-asesor), UPIICSA-PO-052, gestión del programa de tutoría de recuperación académica y UPIICSA-PO-053, gestión del programa tutoría de regularización académica .**
- Departamentos Académicos: Asignación de aulas en planta baja en caso de requerir accesibilidad.

Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social (SSEIS)

- Servicios Estudiantiles (Orientación Juvenil):
 - 1) Detección de condiciones que puedan generar alguna necesidad especial de educación,
 - 2) Brindar acompañamiento y apoyo psicológico de acuerdo al documento **UPIICSA-PO-080, acompañamiento psicológico a casos de personas que se consideren víctimas de violencia de género.**
- Servicios Estudiantiles (Atención a la Salud):
 - 1) Seguimiento al expediente médico de los estudiantes y vigencia de derechos IMSS, de acuerdo a los siguientes procedimientos: **UPIICSA-PO-017, consulta primer contacto, UPIICSA-PO-018, Trámites de vigencia IMSS y UPIICSA-PO-040, valoración médica para estudiantes de nuevo ingreso.**

Por otra parte, el IPN está en el proceso de implementación del Modelo de accesibilidad <https://www.ipn.mx/secadmin/modelo-de-accesibilidad.html> el cual es un proyecto institucional que opera a través de la Secretaría de Administración, con el fin de crear un entorno accesible, para las Personas con Discapacidad (PcD).

Las acciones que se implementarán son:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- Difundir conferencias, talleres y cursos de cultura y sensibilización, sobre temas de discapacidad, inclusión y derechos de las personas que imparten instituciones públicas como el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) disponible en <http://conectate.conapred.org.mx/index.php/oferta-educativa>, a través de los enlaces en la Dependencias Politécnicas.
- Publicar infografías sobre días conmemorativos nacionales e internacionales para la inclusión de la discapacidad, reconocidos por la ONU y la OMS

Así mismo, en el PIMP 2024-2026 se tiene definido el proyecto 30 Inclusión y accesibilidad en el IPN, para dar seguimiento se tienen definidos indicadores institucionales, que se dan seguimiento al interior de la UPIICSA de manera trimestral (Indicadores T230101 y T230201 del PEDMP 2024-2026).

5.2 Política

5.2.1 Desarrollo de la política

La Alta Dirección ha establecido, revisado y mantenido una política del SGOE en el documento **Política del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (UPIICSA-MSGOE-F10)**. Esta política:

- Apoya la misión y visión de la UPIICSA;
- Es apropiada al propósito y contexto de la organización;
- Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la UPIICSA;
- Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables
- Incluye un compromiso de mejora continua
- Tiene en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;
- Incluye en compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización;
- Describe e incluye un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- Considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

5.2.2 Comunicación de la política

La política del SGOE:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- Está disponible y se mantiene como información documentada en el documento Política del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (UPIICSA-MSGOE-F10).
- Se comunica, entiende y se aplica dentro de la organización como está determinado en el **Programa de Sensibilización del SGOE 21001:2018 (UPIICSA-FSGOE-15)**.
- Está disponible para las partes interesadas pertinentes a través de la plataforma de difusión documental del sistema de gestión, de la página web de la UPIICSA en el micrositio del SGOE <https://www.upiicsa.ipn.mx/conocenos/sgoe.html> y en medios físicos en las diversas áreas de la UPIICSA.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección de la UPIICSA ha definido las funciones y responsabilidades de la estructura autorizada en el Manual de Organización de la UPIICSA, y es publicado en la página del IPN https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/MOP/NS/UPIICSA/MO_UPIICSA.pdf para el conocimiento de las funciones del personal de estructura. Asimismo, se cuenta con lineamientos normativos y reglamentarios internos del IPN que regulan funciones, roles, responsabilidades y autoridades que no se encuentran dentro de la estructura orgánica autorizada como lo son las Academias, Coordinaciones y su funcionamiento.

Por otra parte, con el propósito de promover el compromiso y liderazgo del SGOE la Alta Dirección ha constituido el Comité del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, describiendo los roles y responsabilidades en el **Acta Constitutiva del Comité del SGOE (UPIICSA-MSGOE-F01)**.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGOE de la UPIICSA se ha considerado:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- La comprensión de la organización y su contexto, determinado en el documento **Contexto de la Organización (FODA) (UPIICSA-MSGOE-F03)**.
- La comprensión de los requisitos de las partes interesadas, determinadas en el documento **Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (UPIICSA-MSGOE-F04)**.
- Los procesos del SGOE, determinados en el documento Mapa de Procesos y Subprocesos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (**UPIICSA-MSGOE-F06**).

A partir de lo anterior la UPIICSA ha determinado los riesgos y oportunidades necesarios abordar y se planifican las acciones para su atención en el documento **Riesgos y Oportunidades Pertinentes y Planificación para Atenderlos (UPIICSA-MSGOE-F07)** con la finalidad de asegurar el logro los objetivos de la UPIICSA, aumentar los efectos deseables, prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua del SGOE.

6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos

La UPIICSA ha establecido objetivos de la organización en las funciones, niveles pertinentes y los procesos de la UPIICSA en el documento **Programa Operativo Anual (POA)**, los objetivos descritos en el documento antes mencionado son los objetivos institucionales contenidos en los 32 Proyectos, clasificados en 5 ejes estratégicos y 3 transversales, que integran el PIMP 2024-2026 y la Actualización del PDI 2025-2030 del IPN.

El nivel en que se han cumplido las metas definidas en los objetivos es reportado a través de los indicadores cuya periodicidad de reporte es fijada en el PEDMP.

Los objetivos e indicadores de la UPIICSA son coherentes con la política, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios, son objeto de seguimiento (se reportan de manera trimestral en el Programa Operativo Anual), se comunican (en la página web de la UPIICSA, micrositio del SGOE) y se actualizan cuando lo indica la Dirección de Planeación y Organización (DPyO) del IPN.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



La planeación estratégica de cómo se van a lograr los objetivos se encuentra fundamentada en los documentos PDI, PIMP, PEDMP, POA y anteproyecto de presupuesto federal, el conjunto de estos documentos que conforman el proceso de Planeación Institucional, junto con el “Plan de trabajo del Director” de la UPIICSA dan respuesta a los siguientes elementos requeridos por la norma ISO 21001:2018 en el apartado 6.2.2: a) qué se va hacer, b) qué recursos se requerirán, c) quién será responsable, d) cuando se finalizará, d) cómo se evaluarán los resultados.

Nota: El plan de trabajo del Director de la UPIICSA se realiza cada año y está alineado al proceso de planeación institucional.

6.3 Planificación de los cambios

La UPIICSA a través del formato Plan de Proyecto con clave **UPIICSA-FSGOE-41** elabora los mecanismos para generar los cambios del SGOE, mismos que será cerrado con el formato Cierre de Proyecto con clave **UPIICSA-FSGOE-49**.

Cuando la UPIICSA determina la necesidad de generar cambios en el SGOE con el objetivo de alinear los esfuerzos hacia la dirección estratégica, lo lleva a cabo de manera planificada y sistemática, considerando lo siguiente:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus posibles consecuencias.
- La integridad del SGOE.
- La disponibilidad de recursos internos y que estén listos para su uso.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- La disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

A fin de asegurar que se determinen y proporcionen los recursos financieros, materiales y humanos, necesarios, para la operación efectiva y eficiente de la UPIICSA, la Alta Dirección proyecta las actividades a realizar a mediano plazo en el



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



PEDMP y gestiona los recursos necesarios a través del anteproyecto de Presupuesto Federal que se realiza cada año, así mismo gestiona los recursos excedentes.

El IPN emite lineamientos para determinar y dar seguimiento a los recursos que serán proporcionados por el IPN y los autogenerados por la UPIICSA, mediante la **Guía para el Ejercicio y Control del Presupuesto del IPN** vigente.

7.1.2 Personas

La UPIICSA ha determinado y proporcionado los recursos humanos necesarios para la operación eficaz de los procesos, que incluye:

- Personal empleado por la UPIICSA-IPN: **Personal Académico**, de acuerdo al Reglamento de las condiciones interiores de trabajo del personal académico del Instituto Politécnico Nacional https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/reglamentos/reg_condiciones_academicas.pdf y **Personal no docente** de acuerdo al Reglamento de las condiciones interiores de trabajo del personal no docente del Instituto Politécnico Nacional https://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/reglamentos/reg_cond_gral_no_docente.pdf
- Personas que realizan prácticas profesionales y servicio social y
- Proveedores externos (personas físicas y morales).

La cantidad de Personal Académico y No docente que colabora con la Unidad es reportado a la Coordinación General de Planeación e Información Institucional por periodo escolar en la estadística institucional.

Los criterios de reclutamiento y selección se han determinado, implementado y se encuentran publicados en los reglamentos y lineamientos del IPN aplicables para cada nivel educativo (vea requisito 7.2 del presente manual). Así mismo, la Dirección de Capital Humano del IPN emite convocatorias donde se establecen criterios de reclutamiento y selección para el Personal Académico y no docente.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



Los criterios de reclutamiento y selección del personal que realiza prácticas profesionales y servicio social son publicados en la página web de la UPIICSA y en los procedimientos **Gestión de estancias y/o prácticas profesionales (UPIICSA-PO-013)** y **Gestión del trámite de servicio social (UPIICSA-PO-014)**.

Proveedores de servicio (personas físicas y morales), los criterios de selección se encuentran definidos en la **Ley General de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público** y se encuentran disponibles en la página del abogado general del IPN.

El proceso de contratación es conservado como expediente por cada una de las áreas de acuerdo al proceso de contratación que le corresponda:

- Para Personal académico (docente y no docente) y Personal no docente (de base y de confianza) en el Departamento de Capital Humano.
- Para proveedores en el Departamento de Recursos Financieros y Departamento de Recursos Materiales.
- Para Personal que realizan prácticas profesionales y servicio social el Departamento de Extensión y Apoyos Educativos.

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura de la UPIICSA incluye instalaciones que cumplen con los requisitos de los estudiantes y con las cuestiones legales y reglamentarias aplicables, que regula la Dirección de Recursos Materiales e Infraestructura del IPN <https://www.ipn.mx/dirmi/> :

- 1 terreno y 9 edificios tal como se muestra en los planos de la UPIICSA, mismos que se encuentran en el Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales y Departamento de Capital Humano (Unidad Interna de Protección Civil).
- 1 terreno y una casa club para actividades de recreación y deportivas.
- Equipo incluyendo hardware y software tal como lo muestra el inventario de bienes.

El número de instalaciones de la UPIICSA es reportado a través de la estadística institucional y registrado en el procedimiento **UPIICSA-PO-039, registro de altas de bienes muebles**, los datos proporcionados son utilizados por la Dirección de



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



Administración Escolar (DAE) del IPN para la asignación de estudiantes una vez que aplican su examen de Admisión.

Para el caso de los estudiantes de **Nivel Posgrado y Educación Continua**, son los responsables coordinadores de las áreas quienes asignan la cantidad de estudiantes de acuerdo a la disponibilidad de aulas asignadas.

La UPIICSA cuenta con áreas que proporcionan y mantienen las instalaciones adecuadas para quienes las utilizan. El mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles se llevan a cabo por el Departamento de Mantenimiento y Servicios como se especifica en los procedimientos: **Mantenimiento preventivo a la infraestructura física (UPIICSA-PO-024)**, **Mantenimiento correctivo a la estructura física (UPIICSA-PO-025)** y **actualización y modernización de la infraestructura física (UPIICSA-PO-079)**.

El mantenimiento al software y hardware se lleva a cabo a través de la Unidad de Informática, quien de manera anual planifica a través de un programa de mantenimiento, además de la atención de reportes de mantenimiento correctivo como se especifica en el procedimiento: **servicio de soporte técnico e infraestructura de cómputo y comunicaciones, (UPIICSA-PO-021)**.

La Unidad Interna de Protección Civil y el Departamento de Mantenimiento y Servicios, realizan inspección física de manera cotidiana a fin de asegurar, determinar, proporcionar y mantener las instalaciones seguras para el mejor desarrollo de la competencia de los estudiantes y personal que apoya a ese fin. Cuando se detecta alguna condición física que pudiera poner en riesgo la seguridad de la comunidad de la UPIICSA, se solicita al Patronato de Obras e Instalaciones (POI) revisar el estado físico de las instalaciones y se tomen las medidas pertinentes para su atención.

Así mismo se cuenta con un Programa Interno de Protección Civil de acuerdo con los lineamientos y normatividad de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social (STPS).

En la UPIICSA se cuentan con instalaciones para:

- a) Enseñanza (salones y laboratorios)
- b) Autoaprendizaje (biblioteca, sala de lectura).
- c) Implementar conocimiento y uso de salones, auditorios y laboratorios.
- d) Descanso y recreación (gimnasio, auditorios, canchas deportivas, áreas verdes, bancas y mesas de descanso, salones para actividades culturales, instalaciones de remo y canotaje)



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



e) Alimentación, (módulo de café y cafetería con servicio de alimentos)

Cabe señalar que derivado del Dictamen Estructural de la UPIICSA correspondiente a la Inspección Postsísmica presentado el 31 de octubre del 2022, se determinó que algunas de las edificaciones son habitables y pueden continuar en operación, excepto el edificio denominado de “Graduados”. Derivado de lo antes mencionado, se han reubicado las oficinas administrativas y aulas a los diferentes edificios de la Unidad con la finalidad de salvaguardar la salud y seguridad de las partes interesadas pertinentes a la situación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos

En la UPIICSA a través del IPN, nos aseguramos de mantener un ambiente adecuado para operar los procesos educativos y promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, por lo que, en el Centro de Capacitación y Desarrollo de Personal del IPN, es aplicada de manera anual la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), una vez obtenidos y analizados los resultados, se establecen acciones de mejora en las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO), con la finalidad de brindar atención a los aspectos de mejora identificados.

Así mismo, se cuenta con un Comité de Seguridad y Contra la Violencia que tiene como misión primordial prevenir e inhibir conductas de violencia y delictivas, así como, aquellas relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas entre la comunidad del Instituto, al interior de las Unidades Académicas y Administrativas, mediante acciones encaminadas a fomentar la cultura de la paz y el autocuidado.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La UPIICSA ha determinado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados en sus procesos sustantivos cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios proporcionados en los diferentes niveles educativos.

Nivel Superior



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



A través de instrumentos de control operacional **UPIICSA-PO-098, Gestión de asistencia e incidencia de personal** (Listas de asistencia docente); reuniones de academia para la determinación de actividades académicas, el seguimiento de las actividades planificadas y el resultado de los trabajos ejecutados, asimismo, mediante el Sistema de Administración Escolar (SAES) se realiza el seguimiento y medición de los resultados del aprendizaje presentados en las calificaciones asignadas; procedimiento

Nivel Posgrado

A través de los cuerpos colegiados que dan seguimiento a las actividades planificadas y sus resultados, mediante el Sistema Integral de Control Escolar de Posgrado (SICEP) se realiza el seguimiento y medición de los resultados del aprendizaje presentados en las calificaciones asignadas.

Educación Continua

- Cursos Extracurriculares de Lenguas Extranjeras (CELEX), utiliza como instrumento de control operacional, así como, para dar seguimiento y medición de los resultados del aprendizaje a través de una plataforma tecnológica.
- Cursos y de la Unidad Politécnica de Integración Social (UPIS), así como, Seminarios de Actualización con Opción a Titulación llevan sus registros de seguimiento y control en archivos electrónicos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La UPIICSA cuenta con laboratorios de Competencias integrales e institucionales y laboratorios de química y física, que son utilizados para el apoyo al proceso Enseñanza Aprendizaje.

De manera anual en los meses de septiembre – octubre la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del IPN (COFAA) solicita las necesidades específicas de mantenimiento de la UPIICSA entre ellas la calibración de los instrumentos o equipos y un año después se brinda mantenimiento y calibración por



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



un proveedor externo. Aunado a estas labores, de manera regular se brinda mantenimiento a los instrumentos y equipos y se generan bitácoras donde se deja el registro.

7.1.6 Conocimiento de la organización

7.1.6.1 Generalidades

Los conocimientos que se generan en la UPIICSA se plasman en los procedimientos documentados del Manual de Procedimientos. Por otra parte se presenta en reuniones de academia las acciones de actualización o promoción de conocimientos adquiridos en diversos foros académicos. Finalmente se imparten acciones formación en procesos intersemestrales que son impartidos por docentes a personal administrativos u otros docentes.

7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

Los recursos de aprendizaje se desarrollan y utilizan de acuerdo a el procedimiento de **Desarrollo de recursos didácticos digitales (UPIICSA-PO-015)**, dando acceso a todos a los medios de consulta existentes como libros, artículos, etc. siguiendo el procedimiento de **Préstamo de Libros (UPIICSA-PO-016)**:

- Reflejando las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores.
- Son revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados.
- Son catalogados y referenciados.

Nivel Superior

Se realiza con base en la normatividad en la materia, así como las publicaciones del Modelo Educativo del IPN libro, además de lo establecido en el libro 12 "Manual



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



para el diseño y rediseño de planes y programas de estudio es el sustento bajo el cual se realiza la actualización de los recursos de aprendizaje para **Nivel Superior**.

Nivel Posgrado

Se realiza en función a lo indicado en el Reglamento de Estudios de Posgrado.

Educación Continua

- Para **Seminarios de Actualización con Opción a Titulación y Cursos y Diplomados de la UPIS** se realiza de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Educación Superior (DES).
- Los recursos de aprendizaje utilizados por **CELEX** son seleccionados por la Dirección de Formación en Lenguas Extranjeras del IPN (DFLE) de distintas editoriales con una edición no mayor a 5 años.

La **Unidad de Tecnología Educativa y Campus Virtual (UTEyCV)** a través del proceso de Desarrollo de Recursos Didácticos Digitales y a petición del personal académico apoya en el desarrollar recursos de aprendizaje con base en los lineamientos definidos.

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

Los criterios de competencia, el aseguramiento de la competencia, el proceso de Evaluación del Desempeño y las acciones para adquirir competencia para las personas que realizan un trabajo dentro de la UPIICSA y que puede afectar el desempeño de la organización, se describe a continuación:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Personal no docente

La UPIICSA, ha adoptado como parámetro de competencias necesarias para el personal PAAE, el Catálogo de Puestos del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), publicado por la Dirección de Capital Humano (DCH) del IPN. El proceso para el aseguramiento de competencias es indicado en la convocatoria emitida.

Los métodos para evaluar el desempeño del PAAE se realiza a través de un programa permanente para el otorgamiento de estímulos a la calidad y eficiencia en el trabajo del PAAE del IPN también lo emitido por la Dirección de Capital Humano.

Así mismo, el Departamento de Capital Humano de la UPIICSA toma las acciones pertinentes para adquirir las competencias actualizadas a través de la DFIE (Dirección de Formación e Innovación Educativa) y de la DCH, que aplican encuestas para la detección de necesidades de competencia:

- **DNFA** (Diagnóstico de Necesidades de Formación y Actualización) solo aplica para docentes.
- **DNFC** (Detección de Necesidades de Formación y Capacitación para el personal de mando, directivo y PAAE).

Posterior a recibir los informes emitidos por las Direcciones correspondientes, el Departamento de Capital Humano busca cubrir estas necesidades de capacitación a través de un programa anual de capacitación por medio de los por medio de la documentación de los siguientes procedimientos: **UPIICSA-PO-022 , formación y actualización del personal docente, UPIICSA-PO-023, acciones de formación y competencia para el personal de mando, directivo y de apoyo y asistencia a la educación.**

Los expedientes del personal que demuestran la evidencia de competencia necesaria son conservados por el Departamento de Capital Humano.

Personal Académico

Nivel Superior

La determinación de competencias necesarias del personal académico **Nivel Superior** se encuentra definido en los planes y programas de estudio de los



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



programas académicos y a través del Departamento de Evaluación y Seguimiento Académico y el Departamento de Capital Humano de acuerdo al procedimiento **UPIICSA-PO-065, proceso de evaluación al desempeño docente**, llevándose a cabo el proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Académico el cual consiste en:

- 1) Entrega de documentos que respalden la competencia.
- 2) Examen psicométrico.
- 3) Examen de oposición.

De este modo nos aseguramos de que el personal académico cuente con las competencias necesarias basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas. La etapa del examen de oposición de cátedra, se encuentra documentado en el procedimiento **Examen de oposición de cátedra (UPIICSA-PO-062)**.

Los expedientes del personal que demuestran la evidencia de competencia necesaria son conservados por el Departamento de Capital Humano.

El método para evaluar el desempeño del personal académico de **Nivel Superior** se realiza a través de una *encuesta de evaluación docente*, los resultados obtenidos son compartidos a los docentes y al Departamento de Innovación Educativa, quien es quien es responsable de tomar acciones para promover la formación y desarrollo del personal académico.

Nivel Posgrado

Los criterios de competencia del personal académico de **Nivel Posgrado** se encuentran definidos en el Reglamento Interno de Posgrado (Título Quinto del Personal Académico de Posgrado), una vez evaluados y propuestos por el Cuerpo Académico, con el aval del Colegio de Profesores, la Secretaria de Investigación y Posgrado (SIP) expide el nombramiento de profesor de acuerdo a su competencia, los cuales pueden ser:

- Profesor colegiado,
- Profesor de asignatura,
- Profesor asistente de posgrado,
- Profesor invitado,
- Profesor visitante de posgrado.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Los nombramientos tienen una duración de 3 o 6 años según sea el caso, pasado este tiempo se realiza una renovación de nombramiento para lo cual se evalúa la productividad académica, este es uno de los dos métodos utilizados para evaluar el desempeño del personal académico. El segundo método es a través una encuesta de evaluación docente aplicada a los estudiantes al final de cada periodo escolar. Una vez obtenidos los resultados los coordinadores de las maestrías comparten los resultados a los docentes.

Los expedientes de contratación del personal académico de **Nivel Posgrado** son conservados por la jefatura de la Sección de Estudios de Investigación y Posgrado y el expediente de contratación por el Departamento de Capital Humano.

Educación Continua

Los criterios de competencia, así como, el proceso de Evaluación del Desempeño del Personal Académico de **CELEX** se encuentran definidos en los Lineamientos para las Lenguas Extranjeras en el Instituto Politécnico Nacional y son resguardados por el propio **CELEX UPIICSA-PO-057 contratación facilitador CELEX**

Los criterios de las competencias de los docentes que impartirán **Seminarios de Actualización con Opción a Titulación** se encuentran definidos por la DES y son resguardados por la Coordinación.

Los criterios de competencia del personal académico para la impartición de Cursos y Diplomados de la **UPIS** se definen en los procedimientos **Gestión del registro de curso de más de 20 horas (UPIICSA-PO-048)**, **Gestión de registro de diplomados (UPIICSA-PO-044)** **Promoción e inscripción de los cursos de la UPIS (UPIICSA-PO-055)**, **Gestión de promoción e inscripción a diplomados (UPIICSA-PO-056)**, **Impartición y cierre de cursos (UPIICSA-PO-089)** y **Gestión del diploma y cierre del diplomado (UPIICSA-PO-097)** así como, en el Formato Solicitud de Dictamen Académico y Registro de Servicios Educativos Complementarios.

Para cualquiera de los casos antes descritos el aseguramiento de las competencias basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas se realiza a través de la revisión de registros que respalden la competencia, el expediente del personal es conservado por cada una de las coordinaciones y responsables, mientras que el expediente de contratación por el Departamento de Recursos Financieros (oficina de contratos de prestaciones de servicios profesionales).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



El desempeño del personal académico para **Seminarios de Actualización con Opción a Titulación** y de **Cursos y Diplomados de la UPIS** se realiza a través de la aplicación de una encuesta de evaluación del desempeño docente, los resultados de las evaluaciones son analizadas y comunicadas a los docentes.

El personal académico para **CELEX, Seminarios de Actualización con Opción a Titulación y Cursos y Diplomados de la UPIS** se subcontrata de manera externa por lo que cumplen con los criterios de competencia antes señalados. En caso de requerir adquirir alguna competencia, incluyendo las actualizaciones necesarias se le informará al personal académico, quien será el principal responsable de adquirirlas.

7.2.2 Requisitos para las necesidades especiales de educación

En la UPIICSA se han establecido acciones para fortalecer el proceso de Inclusión Educativa, tal como se mencionó en el requisito 5.1.3 del presente manual, se ha definido un procedimiento para la Inclusión Educativa en la UPIICSA, que incluyen algunas estrategias para proporcionar los recursos necesarios para apoyar a los docentes y al personal que tiene contacto con los estudiantes con necesidades especiales, con la finalidad de fortalecer su competencia para proporcionar formación especializada y apropiada.

7.3 Toma de conciencia

Se han determinado las acciones pertinentes a fin de fortalecer la toma de conciencia del personal de UPIICSA sobre la política del SGOE, sus directrices, objetivos institucionales y su contribución para el logro de los mismos y la eficacia del SGOE, mediante reuniones de trabajo documentadas en minutas y difusión física en los diferentes espacios de la UPIICSA y electrónica en la página web de la UPIICSA.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



7.4 Comunicación

7.4.1 Generalidades

La UPIICSA ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, así como, los propósitos, acuerdos e intervalos de las comunicaciones en un plan de comunicación documentado en la **Matriz de Comunicación y Participación (UPIICSA-FMSGOE-12)**.

En seguimiento a los esfuerzos de comunicación y con el objetivo de mejorar el plan de comunicación, en el mes de diciembre se aplica una encuesta de comunicación. Únicamente ha sido aplicada al comité del SGOE en el mes de diciembre del 2022, sin embargo, la aplicación de esta herramienta a partir del 2023 también se aplicará a otros miembros de la comunidad de la UPIICSA. Una vez obtenidos los resultados y analizados, se determinarán las mejoras al plan de comunicación.

Cabe destacar que, aunque existe un subproceso titulado Comunicación Interna y Externa, este subproceso es responsable únicamente de las relaciones públicas y redes sociales correspondiente a la Dirección de la UPIICSA siguiendo el procedimiento **Publicación en medios (UPIICSA-PO-054)**.

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada requerida por la norma ISO 21001:2018, así como, la que la UA ha determinado como necesaria para la eficacia del SGOE, se crean, actualizan y controla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de **Gestión de la información documentada (UPIICSA-PO-001)**, este documento establece los lineamientos requeridos para el cumplimiento de los requisitos del apartado 7.5 de la norma ISO 21001:2018 y considera lo requerido por las cuestiones Legales y Reglamentarias que regulan la emisión y el control documental aplicables al IPN, todo con el objetivo de asegurar que:

- Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesita;
- Esté protegido adecuadamente.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Considerando las siguientes actividades según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso.
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación, incluida la legibilidad.
- Control de cambios.
- Conservación u disposición.

La información documentada de origen externo que se ha determinado como necesaria para la planificación y operación del SGOE será identificada y controlada a través de la **Lista Maestra de Documentación (UPIICSA-FSGOE-01)**, así como en los Procedimientos Operativos y **Manual de Procedimientos de la UPIICSA (UPIICSA-MP-01)**.

8. Operación

El Modelo Educativo adoptado por el IPN menciona, como su característica esencial, estar centrado en el aprendizaje, pero un tipo de aprendizaje que:

- Promueva una formación integral y de alta calidad científica, tecnológica y humanística.
- Combine equilibradamente el desarrollo de conocimientos, actitudes, habilidades y valores.
- Proporcione una sólida formación que facilite el aprendizaje autónomo, el tránsito de los estudiantes entre niveles y modalidades educativas, instituciones nacionales y extranjeras y hacia el mercado de trabajo.
- Se exprese en procesos educativos flexibles e innovadores con múltiples espacios de relación con el entorno.
- Permita que sus egresados sean capaces de combinar la teoría y la práctica para contribuir al desarrollo sustentable de la nación (Un Nuevo Modelo Educativo para el IPN).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 Generalidades

Partiendo de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la planeación institucional del IPN y los Planes y programas de estudio de los Programas Académicos, la UPIICSA planifica los procesos sustantivos indicados en el **Mapa de Procesos y Subprocesos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (UPIICSA-MSGOE-F06)** a través de Procedimientos Operativos y **SIPOC (UPIICSA-FSGOE-16)** (vea apartado 4.4 del presente manual) los cuales ofrecen una guía para la adecuada operación y establecen controles pertinentes, a fin de asegurar que los productos y servicios educativos de **Nivel Superior, Nivel Posgrado y Educación Continua** sean conforme a los requisitos para su provisión.

También se ha determinado y se mantiene en custodia los registros como evidencia que el proceso se llevó a cabo y demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos, el periodo de conservación de la información documentada se realiza en apego a los lineamientos de la Ley General de Archivo y del Catálogo de Disposición Documental (CDD).

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

En la UPIICSA se da cumplimiento a este requisito planificando el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:

- a) resultados de aprendizaje;
- b) asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;
- c) definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- d) realizar una evaluación de aprendizaje;
- e) definir y conducir métodos de mejora;
- f) proporcionar servicios de soporte.

En **Nivel Superior y Nivel Posgrado** se realiza a través de los Programas sintéticos de las unidades de aprendizaje (para el caso de **Nivel Superior**) y el



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



documento Registro o Actualización de Unidades de Aprendizaje (UAP) SIP-30 (para **Nivel Posgrado**), teniendo como opción la generación de planeaciones didácticas tipo (formato libre) elaboradas por las academias.

En **Educación Continua** se realiza de la siguiente manera:

La planeación didáctica para los Cursos y Diplomados de la UPIS y Seminarios de Actualización con Opción a Titulación se realiza a través de los formatos Solicitud de Dictamen Académico y Registro de Servicios Educativos Complementarios.

La planeación didáctica para los cursos de idiomas **CELEX** se plasma en los documentos Agenda de actividades y entrega de evidencias del curso y Guía didáctica que generan los docentes, documentos que deben estar alineados a las tablas de distribución de los materiales de acuerdo a los contenidos mínimos del Programa General Institucional de Inglés (PGII), Programa General Integral de Alemán (PGIA) y los Programas Generales de Francés e Italiano emitidos por la Dirección de Formación de Lenguas Extranjeras (DFLE).

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

A través del proceso de Inclusión Educativa referida en el presente manual apartado 5.1.3 se pretende fortalecer la flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses de los estudiantes, que incluyan:

- Instrucción adaptativa
- Contenido acelerado o enriquecido
- Medidas individualmente adaptadas
- Adecuaciones curriculares

Facilitando un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a individualmente a cumplir su potencial óptimo

Así mismo, en la UPIICSA se muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje al permitir:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- 1) Inscripción en dos Programas Académicos distintos u organización educativas en el IPN, este proceso es gestionado por la Dirección de Admisión Escolar del IPN. Para los estudiantes de CELEX que quieren cursar 2 o más idiomas a la vez se puede llevar a cabo siempre y cuando los horarios no se traslapen.
- 2) Reconocimiento del aprendizaje y experiencia previa, de acuerdo al Reglamento General de Estudios del IPN (Art. 47) a través de la aplicación de los Exámenes de Saberes Previamente Adquiridos (ESPAS) en **Nivel Superior** y para el caso de **CELEX** los exámenes de colocación, ambos casos a petición del estudiante.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Los requisitos de los productos y servicios educativos que se ofrecen en la UPIICSA se encuentran definidos e incluyen los considerados necesarios por la propia organización y en alineación a la planeación institucional del IPN.

Así mismo, para la definición de los requisitos de los Planes y programas de estudios de los Programas Académicos de **Nivel Superior y Posgrado** se realiza una evaluación curricular (NS) o un estudio de pertinencia (NP) previo al diseño o rediseño, donde se considera:

- Los resultantes del análisis de las necesidades que se realiza para determinarlos requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales.
- Los resultantes del mercado laboral.
- Los resultantes de la investigación.
- Requisitos de salud y seguridad aplicables.

Para el caso de **Educación Continua**:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- **CELEX** participa con la DFLE en la revisión y actualización de los Programas Generales Institucionales de los diferentes idiomas que se imparten, aquí es donde se definen los requisitos de los productos y servicios educativos, por otra parte, se realiza una revisión de los materiales de diferentes editoriales que serán utilizados como material de apoyo., dicha revisión considera los requisitos de los estudiantes.
- **Seminarios de Actualización con Opción a Titulación**, cada instructor define los requisitos para los productos y servicios educativos a impartir, garantizando de algún modo la pertinencia de los contenidos a través de las siguientes etapas de revisión y validación:
 - 1) Revisión pedagógica por el Departamento de Innovación Educativa
 - 2) Revisión de pertinencia de los contenidos por la academia correspondiente y Jefes de programa académico.
 - 3) Validación del Consejo Técnico Consultivo Escolar
- **Cursos y Diplomados de la UPIS**, cada instructor define los requisitos de los productos y servicios educativos.

La determinación de los requisitos de los diferentes niveles educativos se encuentra en el procedimiento **Gestión de registro de diplomados (UPIICSA-PO-044)**.

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La comunicación de los requisitos de los productos y servicios educativos a los estudiantes y partes interesadas pertinentes al proceso en los diferentes niveles educativos de la UPIICSA al iniciar la unidad de aprendizaje, curso, diplomado, etc. (Vea requisito 8.1.2), lo anterior se comunica por medio del **Curso de inducción para los estudiantes de nuevo ingreso (UPIICSA-PO-020)**.

Nivel Superior la comunicación se realiza a través de los Programas sintéticos de las unidades de aprendizaje.

Nivel Posgrado a y través del Registro o Actualización de Unidades de Aprendizaje (UAP) SIP-30 (para **Nivel Posgrado**)



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



Educación Continua

- **Cursos y Diplomados de la UPIS y Seminarios de Actualización con Opción a Titulación** a través del formato Solicitud de Registro de Servicios Educativos Complementarios
- CELEX utiliza los siguientes documentos Agenda de actividades y entrega de evidencias del curso y Guía didáctica.

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

Cuando existe un cambio en los requisitos de los productos o servicios educativos se llevan acabo de acuerdo a la normatividad o lineamientos vigentes en la materia.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

Hasta el momento en UPIICSA se tiene definido el proceso de Diseño y Desarrollo de los Servicios y Productos Educativos con un alcance para planes y programas de estudio de Programas Académicos de **Nivel Superior, Nivel Posgrado y Educación Continua**.

El proceso para cada uno de los niveles se lleva acabo de la siguiente manera:

- **Nivel Superior** el proceso se encuentra documentado en los procedimientos **Diseño y Rediseño de Planes Académicos (UPIICSA-PO-058)** y **Diseño y Rediseño de Programas de Estudio (UPIICSA-PO-059)**, basados en el Libro 12 Materiales para la reforma IPN.
- **Nivel Posgrado** el proceso se encuentra documentado el procedimiento de **Diseño y Rediseño de Programas Académicos de Nivel Posgrado (UPIICSA-PO-041)** y **Diseño de Programas Académicos de Nivel Posgrado (UPIICSA-PO-045)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- **Educación Continua**, el proceso de Diseño y Rediseño de los Programas de Estudio de los cursos, diplomados y seminarios se definen de acuerdo a lo establecido en los procedimientos, **Gestión del registro de curso de más de 20 horas (UPIICSA-PO-048)**, **Gestión de registro de diplomados (UPIICSA-PO-044)**
- **Seminario de actividades con opción a titulación**, el proceso de Diseño y Rediseño de los Programas de seminarios con opción a titulación se definen de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **impartición de seminarios de actualización con opción a titulación (UPIICSA-PO-007)** y **Diseño y rediseño de seminarios con opción a titulación (UPIICSA-PO-078)**
 - El proceso de Diseño y Rediseño de los Programas de Estudio de los cursos de idiomas impartidos por CELEX es realizado por la DFLE.

Los procedimientos indicados en los párrafos anteriores especifican los siguientes aspectos del Diseño y desarrollo para planes y programas de estudio:

- Planificación de diseño y desarrollo
- Entradas para el diseño y desarrollo
- Control de diseño y desarrollo
- Salidas del diseño y desarrollo
- Cambios del diseño y desarrollo

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

En la UPIICSA a través de la Subdirección Administrativa (Departamento de Recursos Materiales y Departamento de Recursos Financieros) se lleva a cabo el proceso de contratación de proveedores (personas morales y físicas) de acuerdo a lo indicado en la Ley General de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, así como, los lineamientos del IPN, de este modo se establecen los criterios de evaluación y selección inicial. Sin embargo, el proceso donde se establecen los criterios de evaluación de seguimiento, desempeño y reevaluación, se está fortaleciendo a través de un Plan de proyecto, hasta el momento se han llevado a cabo las siguientes actividades de seguimiento a su desempeño:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- Los proveedores de servicios profesionales (personas físicas) que realizan actividades dentro de los diferentes departamentos de la UPIICSA se verifican de manera mensual sus actividades y desempeño a través del Informe de actividades entregado por el prestador de servicio; el cual es revisado y validado por el responsable del área, si el responsable del área no estuviese conforme con el desempeño del proveedor no firma el Informe de actividades impactando en el pago mensual establecido en su contrato.
- Para el caso de otros proveedores (personas morales) se realiza a través de la aceptación de la Acta entrega.

8.4.2 Tipo y alcance del control

En la UPIICSA nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de entregar productos y servicios educativos conformes a los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, la manera en la que hasta el momento se asegura se describe en el apartado 8.4.1 del presente manual.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La Subdirección Administrativa (Departamento de Recursos Materiales y Departamento de Recursos Financieros) comunican los requisitos para:

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar, los requisitos para su aprobación, las interacciones del proveedor con la organización, a través del contrato.
- La comunicación de los criterios de competencia, controles y actividades de seguimiento al desempeño y las actividades de verificación o validación se encuentran definidas en el Plan de proyecto mencionado en el apartado 8.4.1 de este manual ya que es una actividad que se está fortaleciendo.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



8.5 Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo

8.5.1.1 Generalidades

La UPIICSA implementa la producción y la provisión de los servicios educativos de **Nivel Superior**, posgrado y de **Educación Continua** bajo condiciones controladas.

Nivel Superior.

Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada a través del Programa de Estudios Sintético de cada una de las Unidades de Aprendizaje, donde se define: el Propósito de la unidad de aprendizaje, Contenidos, Métodos de enseñanza, Estrategias de aprendizaje, Intención educativa, Tiempos asignados a la teoría y a la práctica, Unidad de competencia por cada unidad temática, Técnicas de aprendizaje, Portafolio de evidencias, Evaluación de los aprendizajes y Relación de prácticas.

Aunado a lo anterior, mediante la asignación de actividades complementarias definidas en el catálogo de Claves actividades complementarias programa semestral de actividades, que incluye labores de docencia, investigación, apoyo, superación académica, complementarias de apoyo, difusión de la cultura, actividades académico-administrativas.

Nivel Posgrado

Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada definida a través de los formatos SIP-30 Formato guía para registro de unidades de aprendizaje (UAP)-Nuevas o actualización que contiene lo siguiente: Datos del programa y de la UAP, Datos del personal académico a cargo del diseño o actualización de la UAP, Descripción del contenido del programa de la UAP (objetivo general, competencias del perfil de egreso a las que contribuye, temario, referencias documentales, procedimientos o instrumentos de evaluación a utilizar) y SIP-31 Registro de Cursos de Propósito Específico, de cada uno de los cursos a impartir en posgrado con las siguientes condiciones, Datos de la actividad académica, Datos del personal académico a cargo de la actividad académica,



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Descripción del contenido de la actividad académica (objetivo general, temario, referencias documentales y procedimientos o instrumentos de evaluación a utilizar.

La producción y provisión de servicios educativos de **Nivel Posgrado** se realiza con base al Reglamento de Estudios de Posgrado del IPN <https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/GAC-EXT1358.pdf>
<https://www.ipn.mx/posgrado/uno.html>

Educación Continua

CELEX

Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de la información documentada definida a través de los formatos Agenda de Actividades y entrega de evidencia, así como de la Guía didáctica semanal.

Cursos y diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social y Seminarios de Actualización con Opción a Titulación.

Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de la información documentada definida a través del formato de Solicitud de Dictamen Académico y Registro de Servicios Educativos Complementarios con los siguientes elementos: I. Datos de identificación del servicio educativo complementario; II. Acta de aprobación emitida por el Consejo Técnico Consultivo Escolar, colegio de profesores o comité asesor; III. Fundamentación; IV. Justificación; V. Propósito General; VI. Perfil de ingreso del participante; VII. Perfil de egreso del participante; VIII. Perfil del (de los) facilitador (es); IX. Datos de identificación del (los) facilitador (es); X. Orientación didáctica; XI. Evaluación y acreditación; XII. Plan de trabajo (Nombre de la unidad temática o módulo, Duración en horas, Unidad de competencia; Temas y subtemas, Modalidad, Actividades de aprendizaje, Descripción de la evidencia o producto de aprendizaje, Recursos didácticos y Valor), y XIII. Responsables del servicio educativo complementario,

La producción y provisión de servicios educativos de **Educación Continua** se realizan de la siguiente manera:

Para **Seminarios de Actualización con Opción a Titulación** en base al Artículo 12 del Reglamento de Titulación del Instituto Politécnico Nacional <https://www.ipn.mx/assets/files/seacademica/docs/rvoe/normatividad/Reglamentod>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



[eTitulacionProfesionaldelInstitutoPolitecnicoNacional.pdf](#) y al Registro y vigencia de Servicios Educativos Complementarios emitidos por la Secretaría Académica a través de la Dirección de Educación superior del IPN <https://www.ipn.mx/des/unidades-academicas/registro-vigencias-sec.html>

Para **cursos y diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social** es base a los lineamientos para ofertar e impartir servicios complementarios de formación de capacidades a lo largo de la vida https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/Lineamientos/GAC_EXT_968.pdf

f

Para el **Cursos Extracurriculares de Lenguas Extranjeras (CELEX)** en base a los lineamientos para la enseñanza de lenguas extranjeras en el Instituto Politécnico Nacional <https://www.ipn.mx/assets/files/dfle/docs/Lineamientos.pdf>

Por otra parte, la UPIICSA ha implementado las actividades de seguimiento, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos, considerando:

La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados para la realización del proceso de aprendizaje en los laboratorios de las Unidades de Aprendizaje y cursos que se realizan, conforme lo definido en el apartado 7.1.5; la implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos; a través de los procedimientos de queja señalados en el apartado 9.1.2.2.

Asimismo, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos mediante la designación de los espacios físicos y virtuales para el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje.

La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida para cada proceso sustantivo, incluyendo el personal sustituto en casos de incidencia de personal.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



La implementación de acciones para prevenir errores humanos, mediante la definición del portafolio de evidencias en los medios físicos o electrónicos para la preservación de la información.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



8.5.1.2 Admisión de estudiantes

8.5.1.2.1 Información de preadmisión

Nivel Superior

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:

- a. Información adecuada que tenga los requisitos de la organización y requisitos profesionales, así como el compromiso con la responsabilidad social;
- b. Información adecuada y clara sobre:
 - Los resultados de aprendizajes previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo.
 - La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo.
 - Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.

El IPN a través de la Secretaría Académica, realiza cada año el expo profesigráfica, donde se dan cita todas las unidades académicas, entre ellas UPIICSA y se tiene un stand para dar la información de los incisos a y b mencionados.

Adicionalmente se tiene un sitio oficial institucional de la expo profesigráfica <https://www.ipn.mx/seacademica/expoprofesigrafica2023.html>

En la UPIICSA se tiene información referente a la oferta educativa referente a incisos a y b, en la página oficial en la pestaña de oferta académica <https://www.upiicsa.ipn.mx/>

El proceso de admisión es coordinado a nivel institucional, por lo que los criterios de admisión y los costos del servicio educativo se establecen en la convocatoria de admisión <https://www.admision.ipn.mx/nse/convocatoria/index.html>

Nivel Posgrado

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación (SEPI)



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



y las diversas convocatorias realizadas por cada programa de maestría o doctorado la información referente a los requisitos y etapas del proceso de admisión.

Seminarios de Actualización con Opción a Titulación

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la coordinación de Seminarios de Actualización con Opción a Titulación, los requisitos de admisión, mediante la página:

<https://www.upiicsa.ipn.mx/educacion-continua/seminarios-de-titulacion.html>

Cursos y Diplomados de la UPIS

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la Unidad Politécnica de Integración Social, los requisitos de admisión, mediante la página: <https://www.upiicsa.ipn.mx/educacion-continua/cursos-diplomados.html> y de acuerdo al procedimiento **promoción e inscripción de los cursos de la UPIS (UPIICSA-PO-055)**.

CELEX

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través del CELEX los requisitos de admisión, mediante la página: <https://celexupiicsa.info/convocatorias/>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



8.5.1.2.2 Condiciones de admisión

Nivel Superior

La UPIICSA ha considerado en la educación a **Nivel Superior** que este requisito no es aplicable, ya que el proceso de admisión es realizado de manera institucional y no se realiza por esta unidad académica. Este proceso de admisión en el IPN, es realizado por la Dirección de Administración Escolar de la Secretaría de Servicios Educativos. Y mediante el procedimiento **gestión de inscripción de alumno (UPIICSA-PO-029)**

Nivel Posgrado

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la SEPI y las diversas convocatorias realizadas por cada programa de maestría o doctorado la información referente a los requisitos y etapas del proceso de admisión de acuerdo a el procedimiento de **gestión de las actividades para el trámite de inscripción de posgrado (UPIICSA-PO-069)**

Seminarios de Actualización con Opción a Titulación

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la coordinación de Seminarios de Actualización con Opción a Titulación, los requisitos de admisión, mediante la página: <https://www.upiicsa.ipn.mx/educacion-continua/seminarios-de-titulacion.html>, así como los procedimientos **UPIICSA-PO-064, Promoción, admisión e inscripción a seminarios de actualización con opción a titulación.**

Cursos y diplomados de la UPIS

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través de la Unidad Politécnica de Integración Social, los requisitos de admisión, mediante la página: <https://www.upiicsa.ipn.mx/educacion-continua/cursos-diplomados.html> mediante los procedimientos **UPIICSA-PO-055, promoción e inscripción de los cursos de la UPIS y UPIICSA-PO-056, Gestión de promoción e inscripción a diplomados.**



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



CELEX

La UPIICSA se asegura que antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione a través del CELEX los requisitos de admisión y reinscripción, mediante la página: <https://celexupiicsa.info/convocatorias/>, asimismo, mediante EL procedimiento **UPIICSA-PO-008, Gestión de inscripción para los usuarios de nuevo ingreso del CELEX** se definen los requisitos.

8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

La UPIICSA establece procesos para:

- a) Enseñanza;
- b) Facilitación del aprendizaje;
- c) Apoyo administrativo de aprendizaje;

Estos procesos se pueden ver en el documento Mapa de Procesos y Subprocesos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (UPIICSA-MSGOE-F06).

8.5.1.4 Evaluación sumativa

La UPIICSA ha desarrollado un plan de proyecto por cada tipo de servicio educativo (**Nivel Superior, Nivel Posgrado y Educación Continua**) para fortalecer los siguientes puntos:

- a) Asegurar que los métodos para detectar plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.
- b) Garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.
- c) Conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas.
- d) Hacer lo que el periodo de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



Actualmente se realizan las actividades señaladas e los incisos a) al d), mediante proyectos de prueba piloto con algunos docentes a **Nivel Superior**. Por su parte, **CELEX** mantiene estos puntos mediante el uso de repositorios digitales para el seguimiento de las actividades de los productos y servicios educativos.

A nivel institucional se tienen reglamentos que regulan la actividad docente en el IPN para fortalecer los diferentes procesos sustantivos:

- Reglamento interno del IPN
<https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/reglamento-interno.pdf>
- Reglamento de las condiciones de trabajo del personal académico del IPN
https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/reg_condiciones_academicas.pdf
- Reglamento General de estudios
https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/RGE_13_06_2011.pdf
- Reglamento de academias
https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/reglamento_academia.pdf

8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

Nivel Superior

Para los servicios educativos de **Nivel Superior**, en el artículo 51 del reglamento General de Estudios del IPN https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/RGE_13_06_2011.pdf se sustenta lo referente a este requisito, en donde se asegura que después de las evaluaciones sumativas:

- a) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.
- b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.
- c) Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- d) La evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada en la plataforma SAES.
- e) Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada La información documentada se conserva para un periodo de conservación específico.
- f) El periodo de conservación de dicha información documentada está a disposición del público. de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental (CADIDO),
https://www.ipn.mx/assets/files/dsg/docs/DSG/Transparencia/CADIDO_2022.pdf

Nivel Posgrado

Para los servicios educativos de posgrado el sustento de este requisito se encuentra en el Reglamento de estudios de posgrado
<https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/GAC-EXT1358.pdf>

Seminarios de Actualización con Opción a Titulación

Para Seminarios de Actualización con Opción a Titulación se fortalecerá la aplicación de este requisito en un plan de proyecto.

Cursos y Diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social

Para cursos y diplomados de la Unidad Politécnica de Integración Social es base a los lineamientos para ofertar e impartir servicios complementarios de formación de capacidades a lo largo de la vida
https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/Lineamientos/GAC_EXT_968.pdf

CELEX



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



Para los Cursos Extracurriculares de Lenguas Extranjeras en base a los lineamientos para la enseñanza de lenguas extranjeras en el Instituto Politécnico Nacional <https://www.ipn.mx/assets/files/dfile/docs/Lineamientos.pdf>

8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

8.5.1.6.1 Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo de la UPIICSA ha determinado la implementación del proyecto de inclusión educativa, tal como se describe en el apartado 5.1.3 de este manual.

8.5.1.6.2 Con respecto al método educativo de presentación. En el proyecto de inclusión educativa de la UPIICSA:

- a) Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;
- b) Utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición.
- c) Equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios;
- d) Aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:
 - 1) modificación del currículo;
 - 2) fomentar la autonomía e independencia;
 - 3) tutor y tutorías.

8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, En el proyecto de inclusión educativa de la UPIICSA:

- a) proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción;



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- b) garantizar que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;
- c) aplicar de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.

8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los requisitos del estudiante, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UPIICSA.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UPIICSA garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:

- a) El progreso del estudiante a través de la organización mediante la identificación única a través de un numero de boleta;
- b) Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;
- c) Resultado del trabajo del personal en términos de:
 - 1) Lo que se hizo;
 - 2) Cuando se hizo;
 - 3) Por quién se hizo.

En **Nivel Superior** se realizan las evaluaciones de acuerdo al Reglamento General de Estudios y cada docente carga las calificaciones en la plataforma SAES, la administración de esta plataforma está a cargo de la Dirección de Administración Escolar del IPN, de manera interna las gestiones del SAES las realiza el Departamento de Gestión Escolar de acuerdo a lo establecido en el Comisión de Planeación y Desarrollo Académico del Consejo Técnico Consultivo Escolar. Algunos de los indicadores que nos da esta plataforma son:

- Matrícula de estudiantes
- Egresados
- Horarios de clase por estudiante



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- Bajas temporales y definitivas
- Deserción
- Aprobación
- Reprobación
- Eficiencia terminal
- Estudiantes pendientes por acreditar (prácticas y electivas)
- Estudiantes inscritos con UA pendientes por cursas en el periodo actual

Los resultados del trabajo personal se reportan en las reuniones de academia de cada unidad de aprendizaje.

En **posgrado** este requisito es coordinado por el colegio de profesores de acuerdo al procedimiento **trayectoria escolar de nivel posgrado (UPIICSA-PO-042)**.

En **Educación Continua** cada área coordinadora tiene la información referente a este requisito.

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas

La UPIICSA cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo su control o siendo utilizada por la misma. La UPIICSA identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.

Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso la UPIICSA informará de esto a la parte interesada pertinente, tomará las acciones correctivas apropiadas y conservará la información documentada sobre lo ocurrido.

El Instituto Politécnico Nacional, a través de sus unidades académicas y administrativas tienen la obligación de proteger los datos personales que manejen de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad en la materia.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



8.5.4 Preservación

La UPIICSA preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos en base a lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental CADIDO https://www.ipn.mx/assets/files/dsg/docs/DSG/Transparencia/CADIDO_2022.pdf

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

En apego a la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la UPIICSA establece los métodos pertinentes para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes, los cuales incluyen datos del estudiante recopilados y su medio de proceso y almacenamiento; así como quien tiene acceso a los datos y en qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros.

Para la realización de estas actividades se sustenta en los avisos de privacidad institucionales <https://www.ipn.mx/proteccion-datos-personales/avisos-privacidad-integrales.html>, en el Catálogo de Disposición Documental <https://www.ipn.mx/assets/files/dsg/docs/Transparencia/CDD2023.pdf> y a través de los mecanismos de control señalados en la Ley en la materia.

8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

La UPIICSA revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos, como se menciona en el punto 8.5.1.1 de este manual.



8.6 Liberación de los productos y servicios educativos

La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas de acuerdo a la normatividad o lineamientos institucional que compete a los productos y servicio educativos brindados por los diferentes niveles educativos (**Nivel Superior, Nivel Posgrado y Educación Continua**), de acuerdo con lo mencionado en el punto 8.5.1.1 de este manual.

La información documentada incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación

8.7 Control de las salidas educativas no conformes

En la UPIICSA se Identifican y controlan las Salidas No Conformes (SNC) en los Procesos Sustantivos del SGOE de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento **Identificación y control de salidas no conformes (productos o servicios no conformes)** (UPIICSA-PO-003), con la finalidad de evitar su uso o entrega no intencionada durante o después de la entrega de los productos o servicios educativos.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

En la UPIICSA se ha determinado:

- a) Que se da seguimiento y medición:
 - Grado en que se están cumpliendo los objetivos institucionales
 - Indicadores del POA
 - Nivel de satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios
 - Criterios de evaluación de acreditación y certificación



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- Gestión del proceso de Riesgos y Oportunidades
- Eficacia para atender las No conformidades
- Desempeño del personal (incluyendo personal académico)
- Desempeño de proveedores
- Estadísticas de trayectoria escolar (Matrícula inscrita, índices de reprobación, deserción, egreso, titulación, etc.)
- Número de publicaciones e investigación del personal

Así mismo se ha identificado que se requiere fortalecer las mediciones considerando temas como:

- Tiempo de finalización del programa
- Tasa de colocación laboral a intervalos específicos
- Número de publicaciones e investigación del personal
- Cantidad de quejas
- Logro de los resultados de aprendizaje

b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

- Reportes trimestrales del POA
- Encuestas de satisfacción
- Mesas de trabajo (grupos de enfoque)
- Análisis de datos estadísticos
- Auditorías internas y externas
- Formato de gestión de riesgos (UPIICSA-MSGOE-07) / disminución de la probabilidad / gravedad
- Revisión por la Alta Dirección
- Reporte de las áreas
- Reuniones de academia
- Evaluación del desempeño del personal
- Evaluaciones parciales, extraordinarias, a título de suficiencia, etc.
- Reportes de estadística institucional y de biblioteca
- Sistemas de quejas y apelaciones indicados en el apartado 9.1.2.2 de este documento
- FODA derivado del proceso de Planeación Institucional



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- c) Los criterios de aceptación se precisan en cada uno de los documentos donde se definen los métodos de seguimiento y medición.
- d) El análisis y evaluación de los resultados de seguimiento y la medición se realiza en las Revisiones por la Dirección.

La UPIICSA conserva información documentada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados en las áreas responsables de los diferentes procesos.

La UPIICSA evalúa el desempeño de la unidad académica y de su SGOE en la Revisión por la Alta Dirección y en las auditorías internas y externas.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción

La UPIICSA realiza el seguimiento a la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, a través de los siguientes métodos:

- Encuestas de satisfacción
- Mesas de trabajo con el personal docente, no docente (PAAE) y estudiantes
- Atención a quejas, denuncias y apelaciones

Los resultados obtenidos a través de estas acciones son revisados y analizados por la Alta Dirección y se establecen las acciones para dar atención a sus requisitos. (vea requisito 4.2 del presente manual).

9.1.2.2 Tratamiento de las quejas

El IPN tienen establecidos métodos para el tratamiento de quejas y apelaciones, e informa a las partes interesadas.

En el IPN se cuentan con plataformas de denuncia segura a través de las cuales se puede presentar una queja o denuncia, los medios institucionales para realizar son los siguientes:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)



- Para quejas o denuncias de los derechos humanos y políticos:
<https://www.ipn.mx/defensoria/orientacion-queja/queja.html>
- Quejas o denuncias de hostigamiento y acoso sexual:
<https://denunciasegura.ipn.mx>

Las solicitudes de atención son recibidas a través del abogado general del IPN y la Defensoría de Derechos Politécnicos (DDP) y posteriormente se envían por oficio la UPIICSA para su atención y seguimiento la promoción para la realización de estas actividades se realiza a través de los procedimientos **Programa anual en materia de derechos humanos de la UPIICSA, (UPIICSA-PO-087) y Difusión y asesoría en materia de derechos políticos (UPIICSA-PO-088).**

En caso de recibir una queja o denuncia de manera directa en la UPIICSA a través de la Alta Dirección se invita al solicitante a remitir su denuncia por las oficinas correspondientes y los mecanismos establecidos para tal fin.

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.

La UPIICSA se asegura de que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a disposición según corresponda, a través de:

- a) Aplicación de encuestas de satisfacción de productos y servicios como lo son:
 - Gestión escolar
 - Integración de las competencias para la titulación
 - Extensión y apoyos educativos **Nivel Superior** (Becas, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Bolsa de trabajo).
 - Integración social (Seguimiento y Vinculación con Egresados, Emprendimiento y Académica).
 - Servicios estudiantiles (Servicios Bibliotecarios, Actividades Deportivas, Fomento a la Cultura, Atención a la Salud, Orientación Juvenil)
- b) Aplicación de evaluaciones de:
 - Enseñanza-Aprendizaje **Nivel Superior**



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- Enseñanza-Aprendizaje **Nivel Posgrado**
- Enseñanza-Aprendizaje **Educación Continua**

- c) Aplicación de encuesta transversal y longitudinal que tienen como principal objetivo conocer la situación académica, actualización profesional y situación laboral de los egresados.

El seguimiento y medición para el caso del inciso a) y b) se realiza de manera semestral y para el inciso c) de manera anual.

En la revisión de la dirección, se realiza el seguimiento a la retroalimentación obtenida y se toman acciones para aumentarla donde esté insuficiente, mediante el registro y seguimiento del formato UPIICSA-FSGOE-04 Atención de Hallazgos y Acciones.

9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La UPIICSA ha determinado los métodos, para obtener el seguimiento y medición sobre el desempeño de la organización en el apartado 9.1.1 de este documento inciso b), de entre los cuales fueron considerados algunos de los indicados en el anexo E de la norma ISO 21001:2018

Los objetivos frente a los que se medirá el desempeño de UPIICSA son los mencionados en el apartado 4.4 y 6.2 de este documento.

9.1.5 Análisis y evaluación

En la UPIICSA, se realiza el análisis y evaluación de los datos e información resultado del seguimiento y medición de acuerdo a las fechas establecidas de cada método y de manera global se lleva a cabo el ejercicio de Revisión por la Alta Dirección de manera semestral al término de cada periodo escolar.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios
- El grado de satisfacción del beneficiario



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- El grado de satisfacción del personal
- El desempeño y eficacia del SGOE
- Si lo planeado se ha implementado de manera eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- El desempeño de los proveedores externos
- Las necesidades de mejoras en el SGOE

9.2 Auditoría Interna

La UPIICSA lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados en el **Programa anual de auditorías (UPIICSA-FSGOE-42)** para proporcionar información acerca de si el SGOE:

- Es conforme con los requisitos propios de la UPIICSA para su SGOE y los requisitos de la norma ISO 21001:2018.
- Se implementa y mantienen eficazmente.

Los criterios de auditoría, los métodos, las responsabilidades y los requisitos establecidos para la realización de las auditorías están definidos y documentados en el procedimiento **Gestión para la realización de auditorías internas (UPIICSA-PO-004)**.

9.3 Revisión de la Dirección

La Alta Dirección de la UPIICSA realiza revisiones del desempeño del SGOE, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación a la dirección estratégica de la UPIICSA. Los resultados de la Revisión por la Alta Dirección se reportan en el **Informe de Revisión por la Alta Dirección (UPIICSA-MSGOE-F08)**.

La periodicidad con la que se realizan se planifica de manera anual en el **Programa de Revisión por la Alta Dirección (UPIICSA-FSGOE-07)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



10. Mejora

10.1 No conformidad y acciones correctivas

En la UPIICSA se ha desarrollado e implementado el procedimiento para la **Gestión de Hallazgos y Acciones (UPIICSA-PO-002)**, a través de este documento se establecen las acciones pertinentes para brindar una adecuada detección y atención a los hallazgos identificados, en cumplimiento con lo requerido en la norma ISO 21001:2018 apartado 10.2.

10.2 Mejora continua

De manera continua en la UPIICSA se mejora la conveniencia, adecuación y eficacia del SGOE teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas, así mismo, se considera los resultados del análisis, evaluación y salidas de Revisión por la Alta Dirección y se determinan las necesidades de mejora u oportunidades y son documentadas y se le da seguimiento a través de:

- Proyectos de investigación;
- Plan de proyecto (UPIICSA-FSGOE-41);

10.3 Oportunidades de mejora

Como se mencionó en el apartado 9.1, la UPIICSA cuenta con diversas herramientas para dar seguimiento, medición y análisis al SGOE, los resultados obtenidos, proporcionan información de entrada para mejorar e implementar cualquier acción necesaria para el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y de otros beneficiarios y de este modo mejorar la satisfacción (incluyendo proveedores), estas acciones son documentadas en el formato **Atención de Hallazgos y Acciones (UPIICSA-FSGOE-04)**.

Nota: Las oportunidades de mejora de este apartado se derivan del apartado 10.1 de presente manual.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



ANEXO A. Estructura documental

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Tipo de documento	Contenido
1 Manual del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas	Describe el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de acuerdo con la misión, visión, política y objetivos del SGOE, en cumplimiento y mejora del servicio de conformidad con la ISO 21001:2018
Manual de Organización de la UPIICSA	Describe las funciones y responsabilidades de la Estructura autorizada por el IPN.
2 Manual de Procedimientos Operativos	Describe las actividades desarrolladas en los procesos en cumplimiento con los requisitos institucionales y del SGOE.
Instructivos de trabajo	
3 Registros y formatos	Documentos que evidencian el cumplimiento con los requisitos establecidos por el cliente y/o partes interesadas.
4 Leyes, normas, reglamento y/o lineamientos (documentos externos)	Documentos legales y reglamentarios requeridos para los procesos y servicios que brinda la UPIICSA.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



ANEXO B. Glosario

- **IPN.** Instituto Politécnico Nacional.
- **UPIICSA.** Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.
- **SGOE.** Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- **PDI.** Programa de Desarrollo Institucional.
- **PIMP.** Programa Institucional de Mediano Plazo.
- **PEDMP.** Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo.
- **POA.** Programa Operativo Anual
- **PAAE.** Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación
- **DCH.** Dirección de Capital Humano
- **DFIE.** Dirección de Formación e Innovación Educativa
- **DNFC.** Detección de Necesidades de Formación y Capacitación para el personal de mando, directivo y PAEE.
- **DNFA.** Diagnóstico de Necesidades de Formación y Actualización.
- **SNP.** Sistema Nacional de Posgrado.
- **PIRA.** Plan Integral de Regreso a las Actividades
- **DFLE.** Dirección de Formación en Lenguas Extranjeras
- **DPyO.** Dirección de Planeación y Organización
- **CONAPRED.** Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
- **ema.** Entidad mexicana de acreditación
- **SAPMI.** Programas de Mejora Institucional
- **UA.** Unidad Académica.
- **COSECOVI.** Comité de Seguridad Contra la Violencia
- **SSEIS.** Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social
- **PcD.** Personas con Discapacidad
- **CONADIS.** Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- **ONU.** Organización de las Naciones Unidas
- **OMS.** Organización Mundial de la Salud
- **DAE.** Dirección de Administración Escolar
- **POI.** Patronato de Obras e Instalaciones del IPN
- **STPS.** Secretaría del Trabajo y Prevención Social



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas
**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)**



- **ECCO.** Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
- **PTCCO.** Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional
- **SAES.** Sistema de Administración Escolar
- **SICEP.** Sistema Integral de Control Escolar de Posgrado
- **CELEX.** Cursos Extracurriculares de Lenguas Extranjeras
- **UPIS.** Unidad Politécnica de Integración Social
- **COFAA.** Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del IPN
- **DES.** Dirección de Educación Superior
- **UTEyCV.** Unidad de Tecnología Educativa y Campus Virtual
- **DCH.** Dirección de Capital Humano
- **DFIE.** Dirección de Formación e Innovación Educativa
- **SIP.** Secretaría de Investigación y Posgrado
- **CADIDO.** Ley General de Archivo y del Catálogo de Disposición Documental
- **UAP.** Unidades de Aprendizaje
- **PGII.** Programa General Institucional de Inglés
- **PGIA.** Programa General Integral de Alemán
- **ESPAS.** Exámenes de Saberes Previamente Adquiridos
- **SEPI.** Sección de Estudios de Posgrado e Investigación
- **SNC.** Salidas No Conformes
- **DDP.** Defensoría de Derechos Politécnicos