



Método de Inducción al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

19 de Febrero de 2025



Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"

Fuente: Método de Inducción al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.

Aplicabilidad



Personal de Mando



Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación
(PAAE)



Personal de Servicios Profesionales



Servicio social

Bienvenid@



Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"

Al ser miembro de la Comunidad Politécnica de Educación Superior formas parte del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (**SGOE**) DES UAs, por lo que participas en la provisión y producción de productos y/o servicios educativos de calidad, de acuerdo con lo requisitos de la Norma Internacional **ISO 21001:2018** el cual fue implementado durante el segundo semestre del año 2023 en la Dirección de Educación Superior (**DES**) y en las Unidades Académicas de Nivel Superior (**UAs**).

Objetivo.

Describir, difundir y promover los elementos generales que integran el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) para que cada integrante que interactúa en este Sistema, comprenda y realice las actividades correspondientes y con ello alcanzar los objetivos establecidos y mejorar el desempeño global de la institución.



1. ¿Qué es un Sistema de Gestión?

Según la Norma Internacional **ISO 21001:2018**, es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer **políticas, objetivos** y **procesos** para lograr esos **objetivos**.

2. ¿Qué es un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas?

Es una herramienta de gestión común para organizaciones que proveen productos y **servicios educativos** capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

3. ¿Qué es la ISO?

ISO es la **International Organization for Standardization**, por sus siglas en inglés, es decir, es la Organización Internacional de Normalización, cuya principal actividad es la elaboración de **normas técnicas internacionales** con la finalidad de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.

4. ¿En qué se fundamenta el SGOE?

Se fundamenta en la Norma Internacional **ISO 21001:2018**



5. ¿Qué es la Norma ISO 21001:2018?

Es un Sistema de Gestión para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficios.

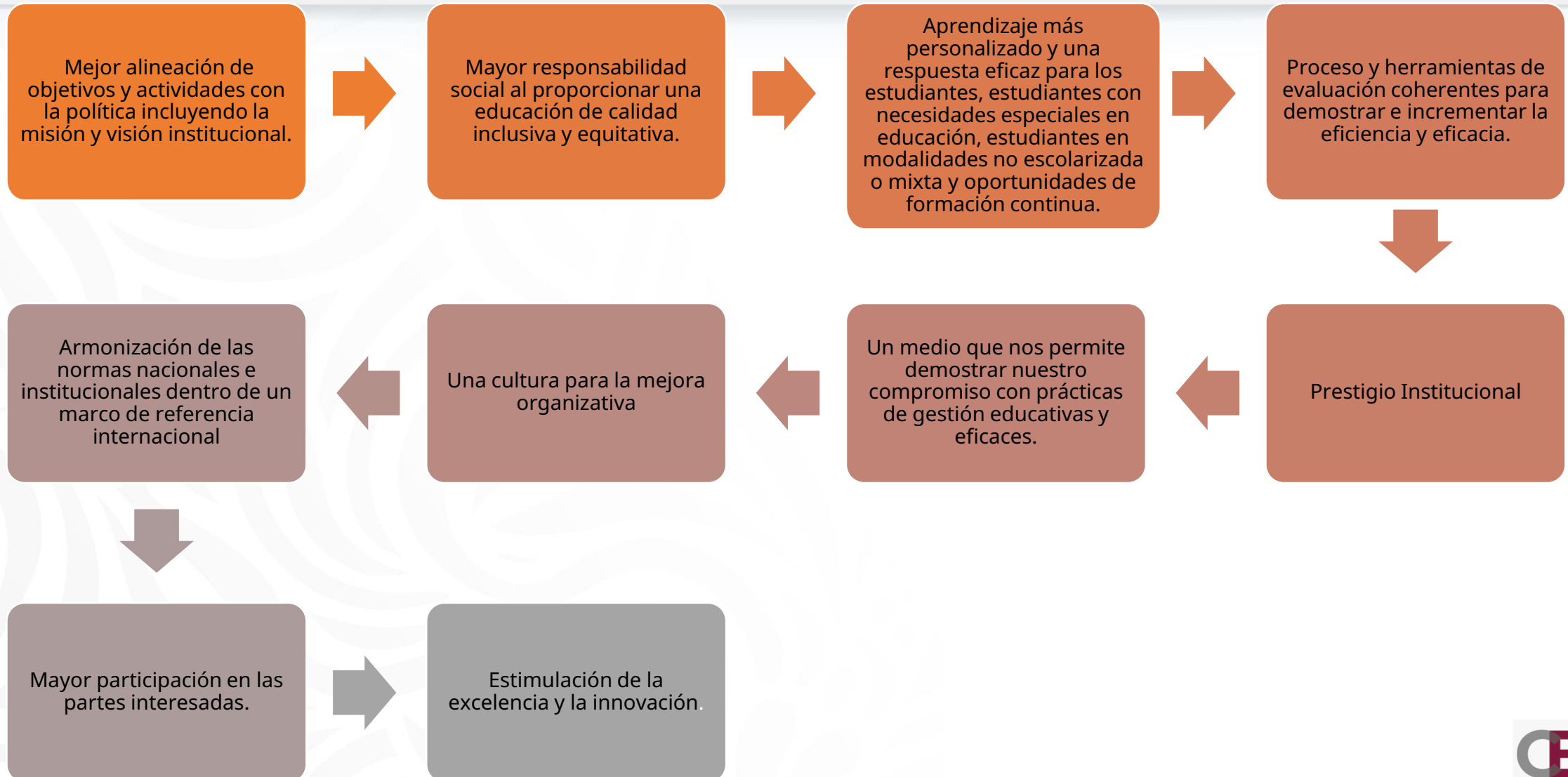
6. ¿Por qué se lleva a cabo la transición de ISO 9001:2015 a ISO 21001:2018?

Aunque las dos normas tienen como objetivo la implementación para un Sistema de Gestión de Calidad, cada una tiene un diferente enfoque, la ISO 9001:2015 esta orientada para cualquier organización de los diferentes sectores económicos. Mientras que ISO 21001:2018 se centra en organizaciones que proveen productos y servicios educativos en los **Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas**, así como el impacto de estos en los estudiantes y otras partes interesadas pertinentes.

7. ¿Cuáles son los beneficios potenciales de haber implementado el SGOE con base a la norma ISO 21001:2008?



Instituto Politécnico Nacional
"La Técnica al Servicio de la Patria"





8. ¿Para qué sirve la SGOE?

Es una decisión estratégica tomada por la Dirección de Educación Superior para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios, apoyando al cumplimiento de la misión, visión institucional, mediante la gestión basada en un enfoque de procesos para lograr estrategias plasmadas en el Programa de Desarrollo Institucional (**PDI**).

Esto permite asegurar la calidad y eficiencia de los servicios o productos educativos que se ofertan.

9. ¿Cuál es su alcance?

El SGOE se encuentra implementado en la **Dirección de Educación Superior (DES)** y en 28 Unidades Académicas (**UAs**) de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional.

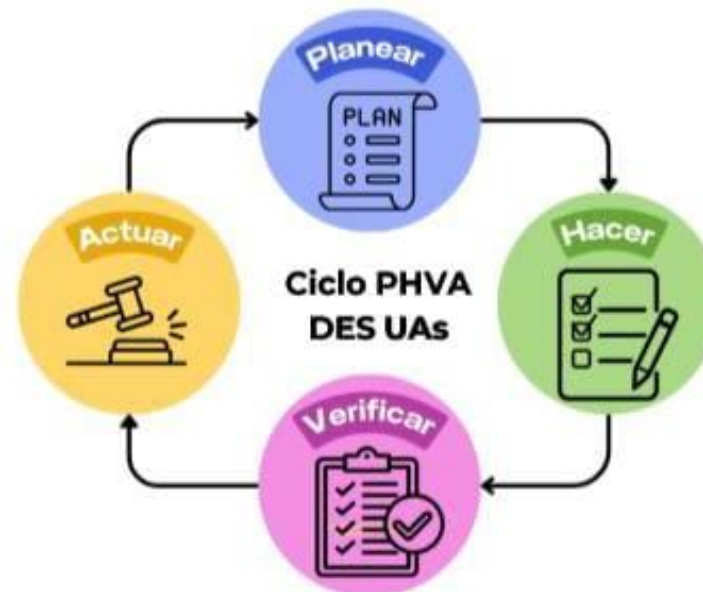
Aplica a todos los procesos y procedimientos referidos en el Mapa de Procesos y Procedimientos del SGOE (**MPP-DESUAs-SGOE-F03-24**).

Dicho sistema, considera la aplicación de todos los requisitos establecidos en la Norma ISO 21002:201, sin embargo, existen algunas excepciones.

10. ¿Cómo se estructura el SGOE y qué actividades se realizan?

Las actividades del SGOE se realizan bajo la estructura del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar; mejor conocido como PHVA, el cual es una herramienta clave para:

Figura 1. Ciclo PHVA DES UAs



Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)

Planificar

Establecer los objetivos y procesos del SGOE, así como los recursos necesarios para proporcionar resultados satisfactorios según las necesidades y expectativas de los estudiantes y partes interesadas, así como las políticas de la organización, identificando y abordando los riesgos y oportunidades

Hacer

Es decir, implementar lo planificado

Verificar

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios respecto a lo planificado.

Actuar

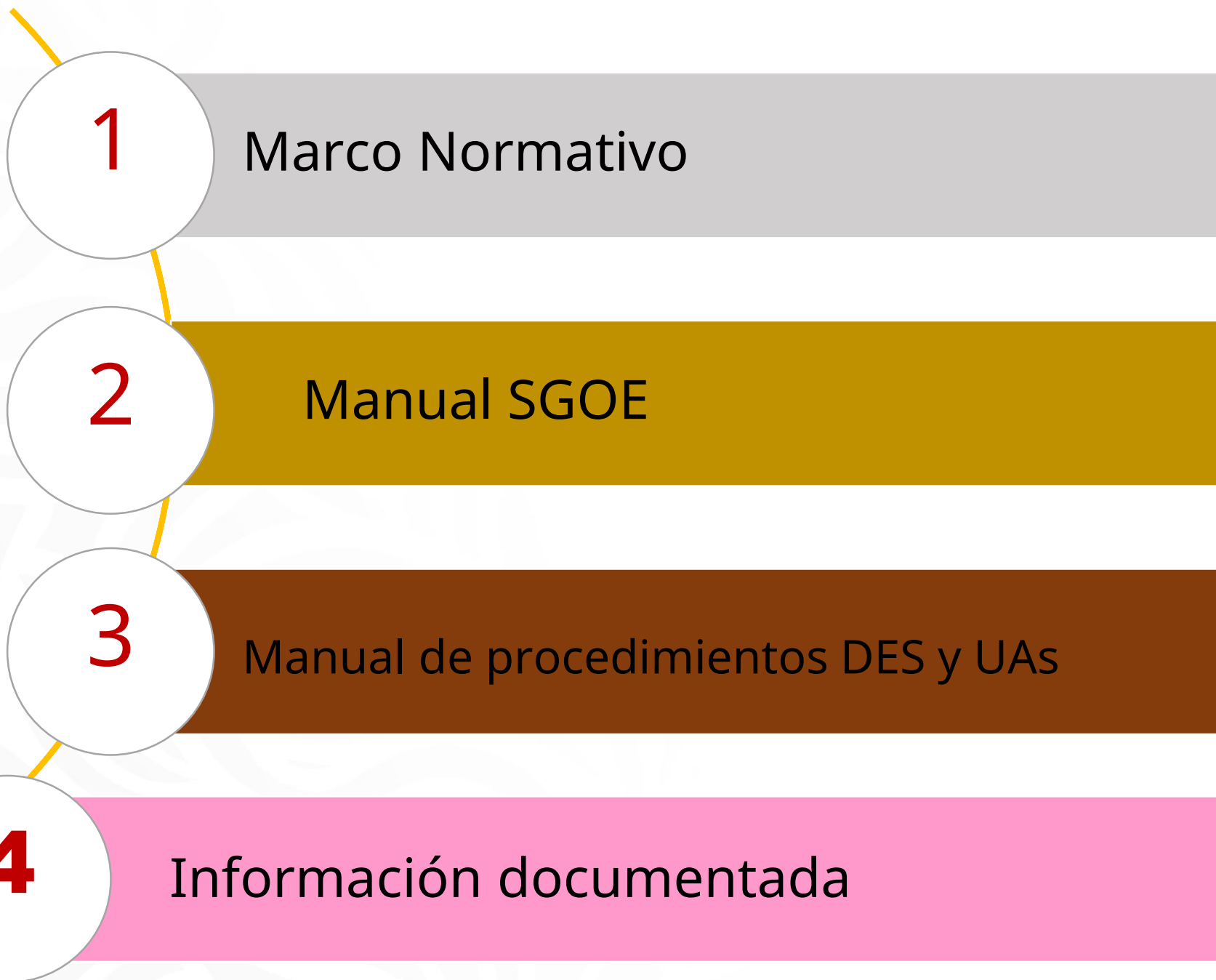
Tomar acciones de acuerdo con los resultados de la verificación, buscando mejorar el desempeño y la mejora continua.



10. ¿Qué documentación puedo consultar y/o utilizar para realizar las actividades del SGOE?

Para desarrollar las actividades del SGOE se cuenta con una serie de documentos estructurado en tres niveles como puede observarse en la figura 2 y que se definen a continuación:

Figura 2.
Documentación
actividades SGOE





11. ¿En dónde encuentro la información para realizar las actividades del SGOE?

La información del SGOE se encuentra concentrada en un equipo de **Microsoft Teams** al que tienen acceso el Representante del SGOE. Por tanto el personal de la DES podrá solicitar la información documentada al Coordinador Técnico de la DES, el personal de las UAs al Representante del SGOE o Coordinador Técnico de la Unidad Académica.

De tal manera que para acceder a la información se sugiere seguir los pasos indicados en la tabla.

Pasos para acceder a la Información Documentada del SGOE

No.	Actividad
1	Identificar la Lista Maestra de Documentos en la carpeta 7. Apoyo en la subcarpeta Documentación, ubicadas en el Equipo de Microsoft Teams.
2	Abrir la Lista Maestra de Documentos e identificar su integración para acceder a través de los hipervínculos que se encuentran en el ícono pulsa aquí sobre el nombre del documento que se requiere consultar.
3	El enlace lo direccionará a la carpeta o subcarpeta en el que se ubica el documento a consultar.
4	También puede acceder directamente a la carpeta o subcarpeta en donde se ubique el documento, conforme al requisito de la norma que cumple.

NOTAS:

*La información documentada se encuentra organizada en carpetas conforme los requisitos de la norma que cubre y en subcarpetas para facilitar su localización.

*La Lista Maestra de Documentos contiene hipervínculos con los que puede acceder a la carpeta y subcarpeta que contiene el documento que desee consultar.

*Es necesario que cada vez que utilice un documento, se descargue correctamente directamente de esta ruta de acceso, para garantizar que se está utilizando la versión vigente



12. ¿Quiénes participan en el SGOE?

En la DES y las UAs se cuenta con Manuales de Organización, en los que se establece la estructura organizacional con sus respectivas funciones, sin embargo, para especificar las actividades relacionadas con el SGOE, se ha determinado una estructural complementaria llamada Comité del SGOE, el cual está integrado por diversos roles, como se muestra en la Tabla 3, en la que adicionalmente se indican los cargos a los que corresponden con la estructura formal (organigrama) tanto en la DES como en las UAs. Para información más detallada, incluidas sus funciones es necesario consultar el Acta Constitutiva del Comité de SCOE (**ACC-DESUAS-SGOE-FI2-24**)

Tabla 3.

1. PRESIDENTE DEL SGOE

Director de la UA

2. REPRESENTANTES

Subdirector Académico

Subdirector de Servicios

Educativos e Integración Social

Subdirector Administrativo o Encargados

3. REPRESENTANTE DEL SGOE

Jefe de la CEGET o Encargado

**4. COORDINADOR TÉCNICO
DEL SGOE**

Coordinador Técnico UA

5. GESTOR DE PROCESOS

Subdirectores

Jefes de Departamentos o
Encargados

**6. ENLACE DE
PROCEDIMIENTO**

Jefes de Departamento
Encargados de área o PAAE



13. ¿Con quién puedo consultar mis dudas?

En caso de tener alguna duda al incorporarse al SGOE en cualquiera de los roles referidos en el punto anterior, se podrán consultar según sea el caso.

FUENTES DE CONSULTA DE DUDAS		
NO.	ROL	FUENTE DE CONSULTA
1.	Personal Administrativo del SGOE en la Unidad Académica.	Representante del SGOE y/o Coordinador Técnico.



14. Sugerencias para iniciar las actividades del SGOE

Al incorporarse a realizar actividades del SGOE se encontrarán con una serie de documentos tanto de consulta como para registro o documentación de dichas actividades, motivo por el cual en la tabla se presenta una serie de actividades sugeridas y con un orden específico que les permitirá incorporarse y comprender con mayor facilidad el SGOE.

ACTIVIDADES SUGERIDAS		
NO.	ACTIVIDAD	OBJETIVO
1.	Revisar el Manual del SGOE (MSGOE-DESUAs-F02-24)	Conocer cómo se implementa la Norma Internacional ISO 21001:2018 en la DES y las Unidades Académicas de nivel superior IPN
2.	Revisar el Mapa de Procesos y Procedimientos del SGOE (MPP-DESUAs-SGOE-F03-24)	Conocer como está conformado el SGOE.
3.	Identificar mi procedimiento (s) en el Mapa de Procesos y Procedimientos del SGOE (MPP-DESUAs-SGOE-F03-24)	Conocer a que proceso corresponde mi procedimiento.
4.	Identificar mi procedimiento (s) en el Manual de Procedimientos DES-UAs (Clave correspondiente)	Conocer el objetivo, políticas de operación, normatividad, Alcance y operación.
5.	Identificar el estatus de las actividades realizadas en mi procedimiento (s)	Lograr los objetivos planteados en el PDI y POA. Tener una correcta operación del procedimiento y mejora continua.



Por último, hay que revisar detalladamente el contenido de cada documento y método de trabajo conforme la ***Lista Maestra de Documentos*** lo que permitirá conocer la estructura y funcionamiento del SGOE.

(Revisar presentación en Microsoft Teams).



Reiteramos la bienvenida al Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Unidad Académica, lo invitamos a realizar las actividades que según el rol de participación le corresponden para fortalecer la calidad en la oferta de los productos y servicios educativos de nivel superior del Instituto Politécnico Nacional.

GRACIAS



Gobierno de
México

