



INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ

Resolución de Gerencia General

N° 085-IGP/2025

Lima, 2 de diciembre del 2025

VISTOS:

El Informe Legal N° 00164-2025-IGP/GG-OAJ, el Informe N° 248-2025-IGP/GG-OPPM y el Informe N° 0238-2025-IGP/GG-OPPM; y

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 03 de mayo de 2023 se aprobó la Ley N° 31733, Ley del Instituto Geofísico del Perú - IGP, cuyo objeto es la de fortalecer el Instituto Geofísico del Perú (IGP), a fin de consolidar la investigación científica en los diversos campos de la Geofísica, la prestación de servicios de información que se brinda para la gestión del riesgo de desastres y regular su intervención en las Ciencias de la Tierra, en las Ciencias de la Atmósfera e Hidrosfera, en las Ciencias del Geoespacio, para reducir el impacto destructor de los peligros naturales y antrópicos, y aprovechar las oportunidades y potencialidades que brinda la Geofísica en el desarrollo socioeconómico y ambiental del país;

Que, la Ley N° 31733, Ley del Instituto Geofísico del Perú, dispone que el IGP es un organismo público ejecutor e instituto público de investigación (IPI) y forma parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI), del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA), con personería jurídica de derecho público, con autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera en el ejercicio de sus atribuciones, se encuentra adscrito al Ministerio del Ambiente y tiene competencia para producir ciencia y tecnología;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 005-2025-MINAM, se aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Geofísico del Perú (IGP);

Que, la Directiva DI N° 002-2025-IGP Aprobación, modificación o derogación de documentos normativos, en el punto 7.2.2.11, señala:

"Manual de Usuario: Documento de comunicación técnica que proporciona instrucciones claras y detalladas para comprender el funcionamiento, uso adecuado y mantenimiento de equipos, herramientas tecnológicas, aplicaciones, sistemas u otros soportes digitales o físicos utilizados por la entidad. Su propósito es facilitar la correcta operatividad y reducir errores en el uso por parte del personal usuario".

Aprobación del acto administrativo

El Gerente General gestiona la aprobación / modificación / derogación del documento normativo en función al tipo de documento, de conformidad al siguiente detalle:

Gráfico N° 03 Tipo de Documento

Tipo de Documento	Nivel de Aprobación	Acto Administrativo
Política	Jefatura Institucional	RJI
Norma Técnica	Jefatura Institucional	RJI
Directiva	Gerencia General	RGG
Reglamento	Jefatura Institucional	RJI
Protocolo	Jefatura Institucional	RJI
Manual de Procesos	Gerencia General	RGG
Mapa de Procesos Institucional	Gerencia General	RGG
Ficha de Producto y proceso (*)	Dueño de Proceso	ACTA
Ficha de Indicador de producto o proceso (*)	Dueño de Proceso	ACTA
Procedimiento (*)	Dueño de Proceso	ACTA
Manual de Usuario	Gerencia General	RGG
Instructivo	Gerencia General	RGG
Lineamiento	Gerencia General	RGG

* La aprobación será efectuada de acuerdo con lo señalado en la NT 002-2025-SGP

Nota: RJI: Resolución de Jefatura Institucional / RGG: Resolución de Gerencia General

Activar Windows
Vea a Configuración

Que, según el Gráfico N° 3 Tipo de Documento, corresponde que la modificación del MU N° 001-2023-IGP, Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Geofísico del Perú (versión 05) y del MU N° 001-2020-IGP, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015 (versión 12), se apruebe mediante Resolución de Gerencia General;

Que, el área proponente, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sustentó a través del Informe N° 0238-2025-IGP/GG-OPPM, la propuesta de modificación del MU N° 001-2023-IGP, Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Geofísico del Perú (versión 05) y del MU N° 001-2020-IGP, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015 (versión 12), indicando lo siguiente:

“Como parte del proceso de mejora continua y adecuación institucional al marco normativo vigente, se realizó la revisión documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en particular del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) correspondiente al servicio de Generación de Información Sísmica. A continuación, se presenta los resultados obtenidos producto de la actualización/modificación de los documentos revisados:

Sobre el MU N° 001 – 2023 - IGP Manual del sistema integrado de gestión del Instituto Geofísico del Perú

- Versión actual: Define el alcance del SIG para el servicio de Generación de Información Sísmica para los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno; y para el servicio de Generación de Información Vulcanológica para el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.*

- *Versión propuesta: Se actualiza el alcance ya que se incluye el servicio de generación de información vulcanológica para el sistema de gestión antisoborno.*

Sobre el MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015:

- *Versión actual:*

Define el alcance sin nombrar el espacio físico donde se desarrolla el servicio de generación de información sísmica.

- *Versión propuesta:*

Se actualiza el alcance, incluyendo el alcance físico que no se había incluido para el desarrollo del servicio de Generación de Información Sísmica.

Este proceso de revisión documental garantiza que el Sistema Integrado de Gestión se mantenga alineado a los principios de mejora continua, modernización de la gestión pública y cumplimiento normativo vigente, asegurando a su vez la eficacia, trazabilidad y pertinencia de los servicios de información científica que brinda el Instituto”.

Beneficios

4.1 La revisión documental realizada evidencia la necesidad de actualizar el conjunto de instrumentos normativos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su alineamiento con la nueva estructura organizacional aprobada mediante el ROF 2025.

4.2 La integración de los documentos revisados fortalece la articulación entre procesos, responsabilidades funcionales y cumplimiento de normas internacionales de calidad”;

Que, con el Informe N° 0248-2025-IGP/GG-OPPM, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido opinión técnica favorable para la modificación del MU N° 001-2023-IGP, Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Geofísico del Perú (versión 05) y del MU N° 001-2020-IGP, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015 (versión 12);

Que, a través del Informe Legal N° 00164-2025-IGP/GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica ha emitido opinión legal favorable para la modificación del MU N° 001-2023-IGP, Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Geofísico del Perú (versión 05) y del MU N° 001-2020-IGP, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015 (versión 12);

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 005-2025-MINAM, que aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Geofísico del Perú (IGP) y la Directiva DI N° 002-2025-IGP Aprobación, modificación o derogación de documentos normativos.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la modificación del MU N° 001-2023-IGP, Manual del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Geofísico del Perú (versión 05) y del MU N° 001-2020-IGP, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015 (versión 12), que como anexos forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General en el Portal Institucional del Instituto Geofísico del Perú www.gob.pe/igp.

Regístrese, publíquese y comuníquese.

Javier Bueno Cano
Gerente General

	MANUAL DE USUARIO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Versión: 05 Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG
---	--	--

MANUAL DE USUARIO MU N° 001-2023-IGP

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ

Versión 05

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

MANUAL DE USUARIO MU N° 001-2023-IGP

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	04/08/2023	1. Creación del Documento
02	02/04/2024	1. Se amplía el alcance del manual actualizando lo siguiente: introducción, base legal y alcance. 2. Se incluye el numeral 5 denominado servicios.
03	02/12/2024	1. Modificación de la introducción, alcance, servicios y base legal.
04	16/09/2025	1. Modificación de la introducción, alcance, servicios y base legal.
05	14/11/2025	1. Actualización del alcance.
FORMULADO OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	REVISADO Y VISADO GERENCIA GENERAL	REVISADO Y VISADO OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
APROBADO GERENCIA GENERAL		

	MANUAL DE USUARIO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Versión: 05 Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG
---	--	---

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ (IGP)

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Geofísico del Perú (IGP) es un organismo público ejecutor, con personería jurídica de derecho público y autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera en el ejercicio de sus atribuciones. Constituye un pliego presupuestal y está adscrito al Ministerio del Ambiente (MINAM). El IGP es un instituto público de investigación (IPI) y forma parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI), del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA). Para el desarrollo de sus funciones, establece observatorios, laboratorios, centros de investigación y oficinas en cualquier lugar del territorio nacional.

En este contexto, el presente manual refleja la firme convicción del IGP de brindar un servicio eficaz, oportuno y pertinente, de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Este documento busca demostrar nuestra capacidad para proporcionar información sísmica y vulcanológica veraz, confiable y de rápida respuesta, satisfaciendo plenamente los requerimientos de nuestras partes interesadas. Para lograr este propósito, aplicamos de manera eficaz el Sistema Integrado de Gestión, que engloba el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

Cabe mencionar que nuestra principal meta es contribuir al bienestar de la sociedad, centrándonos en el estudio de los riesgos geofísicos que enfrentamos como país. Con un enfoque en la excelencia y la mejora continua, nos esforzamos por servir de manera efectiva y confiable en la gestión de los desafíos geofísicos que impactan en la población y su entorno.

A través de este manual, buscamos fortalecer la cultura organizacional orientada a la calidad, la seguridad de la información y la ética, promoviendo la integridad y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Estamos seguros que este documento constituya una herramienta valiosa para el IGP, nuestros colaboradores y todas las partes interesadas, alineando nuestras actividades con los principios de transparencia, innovación y responsabilidad social. Juntos, avanzamos hacia el desarrollo sostenible y la preservación de nuestro entorno geofísico para las generaciones presentes y futuras.

2. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 31733, Ley del Instituto Geofísico del Perú.
- 2.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.3 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.4 Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.
- 2.6 Resolución de Gerencia General N° 044-IGP/2025 que aprueba la directiva DI N°

	MANUAL DE USUARIO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Versión: 05 Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG
---	--	--

002-2025-IGP Aprobación, modificación o derogación de documentos normativos.

- 2.7 Resolución de Jefatura Institucional N° 089-IGP/2025, que aprueba la modificación de la política PO N° 001-2023-IGP Política del Sistema Integrado de Gestión en su versión 04.
- 2.8 Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- 2.9 Norma ISO 27001:2022, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- 2.10 Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.

3. OBJETO

El presente manual tiene como objetivo establecer los lineamientos, procedimientos y requisitos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Instituto Geofísico del Perú (IGP). Este SIG se basa en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 e ISO 37001:2016, y está diseñado para garantizar la calidad de los servicios, la seguridad de la información y la integridad institucional. El manual servirá como guía para todos los miembros del IGP, facilitando la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del SIG y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la institución.

4. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo servir de guía para todos los miembros del Instituto Geofísico del Perú (IGP), proporcionando la descripción de la estructura y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este documento explica los requisitos, procedimientos y responsabilidades asociados a los sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y antisoborno, basados en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 e ISO 37001:2016, respectivamente. Además, se facilita la comprensión de los documentos del SIG y promueve la mejora continua de los procesos, garantizando la eficacia y eficiencia de las operaciones del IGP.

5. SERVICIOS

5.1 Servicio de Generación de Información Sísmica:

El Centro Sismológico Nacional (CENSIS) es un servicio desarrollado por el Instituto Geofísico del Perú, institución oficial del Estado en Geofísica, para monitorear la ocurrencia de sismos en el país a fin de entregar la más completa y oportuna información a los integrantes del SINAGERD y población en general. Para ello, se dispone de datos provenientes de la Red Sísmica Nacional cuyos sensores se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional.

En un país altamente sísmico como el nuestro, la responsabilidad de proveer información sísmica es un desafío, pero como institución del Estado Peruano, el esfuerzo que se realiza es meritorio cuando se trata de la población, siendo el impulso que nos permite seguir motivados para dar lo mejor a fin de cumplir a cabalidad nuestra misión en el país.

Productos:

Periódicamente y teniendo en cuenta la ocurrencia de sismos en el país debido al comportamiento dinámico de las placas tectónicas (Nazca y Sudamericana), así como la deformación cortical en el interior del país, el CENSIS genera reportes, boletines e informes que son entregados a las autoridades e instituciones que conforman el Sistema

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). Asimismo, estos documentos son de libre acceso para la ciudadanía en general.

- Reportes sísmicos y acelerométricos: Documentos científicos-técnicos que se emiten inmediatamente después de ocurrido un sismo y contiene información basada en el análisis e interpretación de datos geofísicos provenientes de la Red Sísmica Nacional.

Para cada sismo se reporta sus parámetros hipocentrales (latitud, longitud y profundidad), así como su magnitud y valores de intensidad en la escala de Mercalli Modificada. Del mismo modo, se emite un reporte acelerométrico con valores sobre los niveles de sacudimiento del suelo a la ocurrencia del sismo, los datos utilizados son aquellos con acceso en tiempo real.

- Boletines sísmicos y acelerométricos: Documentos científicos-técnicos que se emiten de manera semanal con el resumen de los eventos sísmicos reportados, información que cuenta con los parámetros hipocentrales y magnitud reprocesados al tener acceso a mayor cantidad de datos con respecto al momento en que se emitió el reporte sísmicos/acelerométrico respectivo.
- Informes sísmicos y acelerométricos: Documentos científicos que considera el estudio sismotectónico del sismo que amerita, sea por la elevada magnitud del mismo, o por los daños causados en superficie

5.2 Servicio de Generación de Información Vulcanológica:

El Centro Vulcanológico Nacional (CENVUL), administrado por el Instituto Geofísico del Perú (IGP), es el servicio oficial del estado peruano encargado del monitoreo de volcanes. Establecido mediante la Ley N° 31733, el IGP, a través del CENVUL, se dedica a monitorear los diferentes procesos que desarrollan los volcanes previos a su erupción.

El CENVUL realiza el análisis e interpretación de datos geofísicos, geoquímicos y monitorea en tiempo real 13 volcanes activos del sur peruano. Esta labor es crucial para la gestión de riesgos de desastres con la emisión de alertas tempranos previos a cualquier proceso eruptivo. La información obtenida permite la toma de decisiones para aplicar medidas de seguridad y proteger a la población en general.

Productos:

- Boletines Vulcanológicos: Se emiten semanal, quincenal o mensualmente y analizan detalladamente la actividad volcánica.
- Alertas Vulcanológicas: Se emiten de forma inmediata para alertar sobre riesgos como la dispersión de cenizas y el descenso de lahar, identificando las áreas que podrían verse afectadas.
- Informes Vulcanológicos: Documento emitido rápidamente con información precisa sobre la actividad volcánica y pronósticos.
- Reportes Vulcanológicos diarios: Productos que resumen la actividad diaria de los 13 volcanes monitoreados por el IGP, incluyendo conclusiones y recomendaciones según el nivel de alerta.

	MANUAL DE USUARIO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Versión: 05 Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG
---	--	--

6. ALCANCE

6.1 El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Ver PR N° 006-F02 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (Sismos/Volcanes).

6.2 El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001:2022). Ver PR N° 006-F02 Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Sismos).

6.3 El alcance del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016). Ver PR N° 006-F02 Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno (Sismos/Volcanes).

7. REFERENCIA CRUZADA

ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad.
ISO 37001:2016	Sistema de Gestión Antisoborno.
ISO 27001:2022	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

8. TERMINOS Y DEFINICIONES

- a) Auditoría: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con la finalidad de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- b) Confidencialidad de la información: Es un principio fundamental de la seguridad de la información que garantiza el necesario nivel de secreto de la información y de su tratamiento, para prevenir su divulgación no autorizada cuando está almacenada o en tránsito.
- c) Contexto de la Organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- d) Debida diligencia: Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno, ayudando a la Entidad a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
- e) Gestión de riesgos: Proceso que permite reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se produzcan.
- f) Mejora continua: Es una acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- g) Parámetros Hipo centrales: Los sismos pueden ser cuantificados en función de la cantidad de energía liberada (Magnitud) y/o mediante el grado de daños y efectos que causan en el área epicentral (Intensidad). La magnitud e intensidad son medidas diferentes de un sismo, aunque suelen ser confundidas por las personas. Los parámetros Hipo centrales definen a un sismo producido en un lugar determinado, y se localizan en el espacio, tiempo y tamaño de un sismo. Vienen a constituir un referente, que puede medirse comparativamente entre diversos sismos que se desean evaluar y estudiar.
- h) Política: Declaración de principios y compromisos que el IGP asume en el marco

	MANUAL DE USUARIO MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Versión: 05 Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG
---	--	--

de sus funciones y competencias.

- i) Reportes sísmicos: Un reporte sísmico es un informe impreso y digital que transmite información relacionada con los sismos. Expresa la conclusión de una serie de procedimientos previos, de acuerdo con una metodología que se ha establecido en el CENSIS.
- j) Sistema Integrado de Gestión (SIG): Es una combinación armonizada y eficiente de los sistemas de gestión. Esta integración permite abordar de manera holística los requisitos y desafíos de calidad, seguridad y antisoborno que enfrentamos en nuestras actividades diarias.
- k) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de elementos de una organización orientados a aumentar la capacidad para cumplir con los niveles de calidad en la organización e interrelacionados o que interactúan para establecer: (i) políticas, (ii) objetivos; y, (iii) procesos para lograr estos objetivos.
- l) Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS): Conjunto de elementos, reglas y principios interrelacionados entre sí de forma ordenada, para establecer políticas, objetivos, procesos, evaluación del desempeño y mejora continua; así como gestionar los riesgos, a fin de prevenir, detectar y enfrentar actos de soborno.
- m) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): Un SGSI es un enfoque sistemático para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información de una organización para lograr los objetivos institucionales. Consta de políticas, procedimientos, pautas y recursos y actividades asociados, administrados colectivamente por una organización, en la búsqueda de proteger sus activos de información.

9. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente apartado proporciona el detalle de la estructura del SIG en el IGP bajo el alcance de Generación de Información Sísmica Nacional y Generación de Información Vulcanológica de acuerdo a los requerimientos de la norma: ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 e ISO 37001:2016.

Estructura del SIG:

El SIG es una combinación de los tres sistemas de gestión implementados y certificados por la entidad (SGC, SGSI, SGAS). Esta integración permite entender los requisitos de calidad, seguridad de la información y antisoborno.

Requisitos Integrados de las Normas

El Sistema Integrado de Gestión se ha diseñado para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 e ISO 37001:2016 de manera coherente y eficaz.

Mecanismos de Cumplimiento

Para dar cumplimiento a los requisitos de los tres sistemas de gestión certificados por la entidad, se presenta la **Tabla 1 – Matriz de Integración del SIG**, el cual permite relacionar y alinear los requisitos de las tres normas que conforman el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con lo siguiente:

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023- IGP Sigla de Área: GG

- En las columnas “**ítem**” se consignan los apartados de cada una de las normas, comenzando con los capítulos donde comienzan los requisitos verificables.
- En la columna “**Mecanismo de Cumplimiento**”, se explica cómo se satisfacen los requisitos integrados de las normas o se hace referencia a componentes específicos del SIG que han sido implementados para cumplir con dichos requisitos. Los mecanismos de cumplimiento se sustentan en la documentación del SIG, que incluye procedimientos, instructivos y registros que garantizan el cumplimiento efectivo de cada conjunto de requisitos integrados.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

TABLA 1 MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL SIG

ITEM	NORMA ISO 9001:2015	ITEM	NORMA ISO 37001:2016	ITEM	NORMA ISO 27001:2022	MECANISMO DE CUMPLIMIENTO
4	Contexto de la organización	4	Contexto de la Organización	4	Contexto de la Organización	Para el desarrollo del punto 4 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 4 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: Dichos manuales de usuario son: • Sistema de Gestión de Calidad: MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	Para el cumplimiento del punto 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, se realizó el análisis FODA con el fin de determinar cuáles son los factores internos y externos que afectan de manera positiva y negativa a la organización. Este análisis, junto a la misión, visión y valores de la empresa, partes interesadas, socios de negocio y otras informaciones estratégicas de la organización se encuentran especificadas en el PR N° 006-2020-IGP Comprensión del contexto organizacional y su anexo PR N° 006-F01 Contexto de la organización.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Para el cumplimiento del punto 4.2 Comprensión de la organización y de su contexto, se desarrolló una matriz de partes interesadas, la cual identifica a las partes interesadas, sus necesidades, expectativas y requisitos y como interactúan cada una de ellas. Dicho análisis se encuentra especificado en el procedimiento PR N° 006-2020-IGP Comprensión del contexto organizacional y su anexo PR N° 006-F01 Contexto de la organización.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión antisoborno	4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	Para el cumplimiento del punto 4.3 Comprensión de la organización y de su contexto, se define que el alcance del Sistema Integrado de Gestión sea el servicio de "Generación de Información Sísmica Nacional". Dicho alcance se encuentra especificado en el procedimiento PR N° 006-2020-IGP Comprensión del contexto organizacional y su anexo PR N° 006-F02 Alcance.
4.4	Sistema de Gestión de la	4.4	Sistema de Gestión Anti-Soborno	4.4	Sistema de Gestión de	Para el cumplimiento del punto 4.4 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 4.4 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son:

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

	Calidad y sus Procesos				Seguridad de la Información	• Sistema de Gestión de Calidad: MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
4.4.1	SGC y procesos	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, el IGP establece e implementa su Sistema Integrado de Gestión (SIG), cumpliendo con lo establecido en sus procesos definidos en el manual de procesos MP N° 001-2023-IGP Manual de Procesos del Sistema Integrado de Gestión. Dicho manual, presenta el mapa de procesos, la interacción entre los procesos, las entradas y salidas de los procesos y la caracterización del proceso.
4.4.2	Información documentada	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 4.4.2 Información Documentada, se elaboran los documentos siguiendo los lineamientos de la directiva de documentos normativos. El registro de información documentada se encuentra citada en el procedimiento PR N° 003-2020-IGP Gestión de Control de la Información documentada y su anexo PR N° 003-F01 Lista Maestra de Documentos; en donde se detallan los procedimientos, registros y otros documentos referentes al SIG.
(....)	(....)	4.5	Evaluación del riesgo de soborno	(....)	(....)	Para el cumplimiento de los puntos 4.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3 y 4.5.4 de la norma, se desarrolla un análisis periódico de los riesgos de soborno siguiendo lo indicado en el MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno. Además, la evaluación de riesgo de soborno se conserva como información documentada en el proceso PC N° 008-2024-IGP Gestión de riesgos y oportunidades. La evaluación y revisión de los riesgos se realizan a intervalos planificados conservando información documentada de lo realizado según el proceso mencionado.
(....)	(....)	4.5.1	Evaluación del riesgo de soborno	(....)	(....)	
(....)	(....)	4.5.2	Criterios de evaluación de riesgo	(....)	(....)	
(....)	(....)	4.5.3	Revisión de la evaluación del riesgo	(....)	(....)	
(....)	(....)	4.5.4	Información documentada	(....)	(....)	
5	Liderazgo	5	Liderazgo	5	Liderazgo	Para el cumplimiento del punto 5 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 5 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • Sistema de Gestión de Calidad: MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

						Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso	Para el cumplimiento de los puntos 5.1 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 5.1 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • Sistema de Gestión de Calidad: MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
5.1.1	Generalidades	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento de los puntos 5.1.1 Generalidades, el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un manual de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, donde describe el cumplimiento del IGP con relación a la norma ISO 9001:2015.
(....)	(....)	5.1.1	Órgano de gobierno	(....)	(....)	Para el cumplimiento de los puntos 5.1.1 Órgano de gobierno y 5.1.2 Alta Dirección, el Sistema de Gestión Antisoborno cuenta con un manual de usuario MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno donde describe el cumplimiento del IGP en relación con la norma ISO 37001:2016.
(....)	(....)	5.1.2	Alta dirección	(....)	(....)	
5.1.2	Enfoque al cliente	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 5.1.2 Enfoque al cliente, el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el/los manuales de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, donde describe el cumplimiento del IGP en relación con la norma ISO 9001:2015.
5.2	Política del Sistema de Gestión de Calidad	5.2	Política Anti-Soborno	5.2	Política de Seguridad de la Información	Para el cumplimiento del punto 5.2 Política, el Instituto Geofísico del Perú cuenta con una política integrada PO N° 001-2023-IGP Política del Sistema Integrado de Gestión. Además, para el cumplimiento del punto 5.2 Política, cada sistema de gestión cuenta con su propio manual de usuario donde describe de manera personalizada su aplicación. Los manuales son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.

	MANUAL DE USUARIO				Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ				Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad, el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el/los MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, donde describe el cumplimiento del IGP con relación a la norma ISO 9001:2015.
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad, el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el/los MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015; MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, donde describe el cumplimiento del IGP con relación a la norma ISO 9001:2015.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Para el cumplimiento del punto 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, cada sistema de gestión cuenta con su propio manual de usuario donde describe de manera personalizada su aplicación. Los manuales son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
(....)	(....)	5.3.1	Roles y responsabilidades	(....)	(....)	Para el cumplimiento de los puntos 5.3.1, 5.3.2 y 5.3.3 de la norma, el Sistema de Gestión Antisoborno cuenta con un manual de usuario MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno donde describe el cumplimiento del IGP con relación a la norma ISO 37001:2016.
(....)	(....)	5.3.2	Función de cumplimiento antisoborno	(....)	(....)	
(....)	(....)	5.3.3	Delegación de la toma de decisiones	(....)	(....)	
6	Planificación	6	Planificación	6	Planificación	Para el cumplimiento del punto 6 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 6 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Para el cumplimiento del punto 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, el Instituto Geofísico del Perú gestiona los riesgos siguiendo la metodología descrita en el proceso PC N° 008-2024-IGP Gestión de riesgos y oportunidades y su anexo PC N° 008-F01 Matriz de Riesgos y Oportunidades, asegurando que los sistemas de gestión cumplan con prevenir y reducir los riesgos identificados.

	MANUAL DE USUARIO		Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ		Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

(....)	(....)	(....)	(....)	6.1.1	General	Para el cumplimiento del punto 6.1.1 General, el sistema de gestión de seguridad de la información utiliza el procedimiento PR 001-2020-IGP Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y su anexo PR N° 001-2020-F02 Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información.
(....)	(....)	(....)	(....)	6.1.2	Evaluación de riesgo de seguridad de la información	Para el cumplimiento del punto 6.1.2 Evaluación de riesgo de seguridad de la información, el sistema de gestión de seguridad de la información utiliza el procedimiento PR 001-2020-IGP Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y su anexo PR N° 001-2020-F02 Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información.
(....)	(....)	(....)	(....)	6.1.3	Tratamiento de riesgo de seguridad de la información	Para el cumplimiento del punto 6.1.3 Tratamiento de riesgo de seguridad de la información, el sistema de gestión de seguridad de la información utiliza el procedimiento PR 001-2020-IGP Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y su anexo 3: Declaración de Aplicabilidad; y, su anexo PR N° 001-F03 Tratamiento de riesgos de seguridad de la información.
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos Antisoborno y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de seguridad de la información y planificación para su consecución	Para el cumplimiento del punto 6.2 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 6.2 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno. Además, el IGP establece el procedimiento PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección en donde se establece la forma en cómo medir los objetivos de los sistemas de gestión. Por otro lado, también se dispone del PR N° 005-F01 Matriz de Indicadores, en donde se lleva el seguimiento y control de los objetivos por indicador y sus metas correspondientes.
6.3	Planificación de los cambios	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 6.3 planificación de los cambios, el Instituto Geofísico del Perú determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad a través del Procedimiento PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección.
7	Apoyo	7	Apoyo	7	Apoyo	Para el cumplimiento del punto 7 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

7.1	Recursos	7.1	Recursos	7.1	Recursos	Para el cumplimiento del punto 7.1 Recursos, la alta dirección del Instituto Geofísico del Perú provee y determina los recursos necesarios para: a) Implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el Plan Operativo Institucional. b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SIG según corresponda. Además, los recursos asociados al Sistema Integrado de Gestión son aprobados mediante la Resolución de Presidencia que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI). Además, se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
7.1.1	Generalidades	(...)	(...)	(...)	(...)	Para el cumplimiento del punto 7.1.1 Generalidades, el Sistema de Gestión de Calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, que describe el cumplimiento del punto 7.1.1 Generalidades con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.1.2	Personas	(...)	(...)	(...)	(...)	Para el cumplimiento del punto 7.1.2 Personas, el personal del IGP que se encuentra dentro del alcance del SIG, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el perfil de puestos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona en el Departamento de Recursos Humanos. Para el cumplimiento del punto 7.1.2 personas, el sistema de gestión de calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, describe el cumplimiento del punto 7.1.2 Personas con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.1.3	Infraestructura	(...)	(...)	(...)	(...)	Para el cumplimiento del punto 7.1.3 Infraestructura, el personal del IGP determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio de información sísmica. Para el cumplimiento del punto 7.1.3 Infraestructura, el sistema de gestión de calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, describe el cumplimiento del punto 7.1.3 Infraestructura con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.1.4	Ambiente para la operación	(...)	(...)	(...)	(...)	Para el cumplimiento del punto 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, el personal del IGP proporciona las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

	de los procesos					Para el cumplimiento del punto 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, el sistema de gestión de calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica que describe el cumplimiento del punto 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, el personal del IGP realiza el Check List de Inspección de Operatividad para demostrar que los servicios de información sísmica son conformes a los requisitos, con el fin de asegurar que se mantienen aptos para el propósito. Para el cumplimiento del punto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, el sistema de gestión de calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica donde se describe el cumplimiento del punto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.1.6	Conocimientos de la organización	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.1.6 Conocimientos de la organización, el personal del IGP determina, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados a través de la MU N° 001- F03 Matriz Gestión del Conocimiento. Para el cumplimiento del punto 7.1.6 Conocimientos de la organización, el sistema de gestión de calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica donde se describe el cumplimiento del punto 7.1.6 Conocimientos de la organización con relación a la norma ISO 9001:2015.
7.2	Competencia	7.2	Competencia	7.2	Competencia	Para el cumplimiento del punto 7.2 Competencia se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7.2 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
(....)	(....)	7.2.1	Generalidades	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.2.1 Generalidades de la norma, el Sistema de Gestión Antisoborno cuenta con un manual de usuario MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno donde describe el cumplimiento del IGP con relación a la norma ISO 37001:2016.
(....)	(....)	7.2.2	Proceso de contratación	(....)	(....)	
7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de Conciencia	Para el cumplimiento del punto 7.3 Toma de conciencia, se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7.3 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son:

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

						• MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
7.4	Comunicación	7.4	Comunicación	7.4	Comunicación	Para el cumplimiento del punto 7.4 Comunicación, se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7.3 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
7.5	Información documentada	7.5	Información documentada	7.5	Información documentada	Para el cumplimiento del punto 7.5 Información documentada, se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 7.5 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.5.1 Generalidades, se tiene en consideración que la información documentada del SIG se encuentra referenciadas en la PR N° 003-F01 Lista Maestra de Documentos.
7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.5.2 Creación y actualización, se tiene en consideración que la jerarquía de los documentos, estructura, formato, procedimiento de aprobación y el contenido mínimo de la información documentada del SIG se encuentra establecida en la DI N° 002-2025-IGP Aprobación, Modificación o Derogación de Documentos Normativos del Instituto Geofísico del Perú - IGP.
7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 7.5.3 Control de la información documentada, se tiene en consideración que IGP cuenta con el procedimiento PR N° 003-2020-IGP Gestión de Control de la Información Documentada que establece los lineamientos para la elaboración, identificación, registro, mantenimiento, actualización, distribución, almacenamiento, conservación trazabilidad y recuperación de la información documentada requerida por los sistemas de gestión. Además, el IGP cuenta con manuales de usuario (calidad y soborno) donde describe de manera detallada el cumplimiento del punto 7.5.3. • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información;

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

						• Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
8	Operación	8	Operación	8	Operación	Para el desarrollo del punto 8 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno), que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG), cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 8 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional	
8.2	Requisitos para los productos y servicios	(...)	(...)	(...)	(...)	
(...)	(...)	8.2	Debida diligencia	(...)	(...)	
(...)	(...)	(...)	(...)	8.2	Evaluación de riesgo de la seguridad de la información	
8.2.1	Comunicación con el cliente	(...)	(...)	8.3	Tratamiento de riesgo de la seguridad de la información	
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	(...)	(...)	(...)	(...)	
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	(...)	(...)	(...)	(...)	
8.2.4	Cambios en los requisitos para los	(...)	(...)	(...)	(...)	

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

	productos y servicios				
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios (NO APLICA)	(....)	(....)	(....)	(....)
(....)	(....)	8.3	Controles financieros	(....)	(....)
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	(....)	(....)	(....)	(....)
8.4.1	Generalidades	(....)	(....)	(....)	(....)
8.4.2	Tipo y alcance del control	(....)	(....)	(....)	(....)
8.4.3	Información para los proveedores externos	(....)	(....)	(....)	(....)
(....)	(....)	8.4	Controles no financieros	(....)	(....)
8.5	Producción y provisión del servicio	(....)	(....)	(....)	(....)
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	(....)	(....)	(....)	(....)
8.5.2	Identificación y trazabilidad	(....)	(....)	(....)	(....)

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	(....)	(....)	(....)	(....)
8.5.4	Preservación	(....)	(....)	(....)	(....)
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	(....)	(....)	(....)	(....)
8.5.6	Control de los cambios	(....)	(....)	(....)	(....)
(....)	(....)	8.5	Implementación de los controles Antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios	(....)	(....)
8.6	Liberación de los productos y servicios	(....)	(....)	(....)	(....)
(....)	(....)	8.6	Compromisos Antisoborno	(....)	(....)
8.7	Control de las salidas no conformes	(....)	(....)	(....)	(....)
(....)	(....)	8.7	Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares	(....)	(....)

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

(....)	(....)	8.8	Gestión de la insuficiencia de controles Antisoborno	(....)	(....)	
(....)	(....)	8.9	Planteamiento de inquietudes	(....)	(....)	
(....)	(....)	8.10	Investigación y tratamiento del soborno	(....)	(....)	
9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación del desempeño	9	Evaluación del desempeño	Para el cumplimiento del punto 9 se tiene en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 9 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Para el cumplimiento del punto 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, se tiene en consideración que para la medición y seguimiento del desempeño del Sistema Integrado de Gestión se dispone del procedimiento PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección en donde se hace referencia a un monitoreo de los objetivos y metas establecidos por el Instituto Geofísico del Perú, así mismo se hace un seguimiento a todo el sistema de gestión incluyendo dentro de este procedimiento la revisión por la dirección así como los registros del informe de entrada y de salida de revisión por la dirección y de la revisión por el órgano de gobierno.
9.1.1	Generalidades	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 9.1.1 Generalidades, el Sistema de Gestión de Calidad mediante un manual de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica donde se describe el cumplimiento del punto 9.1.1 Generalidades con relación a la norma ISO 9001:2015.
9.1.2	Satisfacción del cliente	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 9.1.2 Satisfacción del Cliente, el Instituto Geofísico del Perú realiza la medición de la satisfacción de los clientes con la finalidad de conocer, identificar e interpretar sus necesidades y expectativas, promoviendo el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de información sísmica. La satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados se mide a través de encuestas de satisfacción del cliente según lo indicado en el procedimiento PR N° 010-2020-IGP Retroalimentación al Cliente. Además, el Sistema de Gestión de Calidad mediante un manual de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

						Calidad de Generación de Información Vulcanológica describen el cumplimiento del punto 7.1.1 Generalidades con relación a la norma ISO 9001:2015.
9.1.3	Análisis y evaluación	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 9.1.1 Generalidades, el Sistema de Gestión de Calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, donde se describe el cumplimiento del punto 9.1.1 Generalidades con relación a la norma ISO 9001:2015.
9.2	Auditoría interna	9.2	Auditoría interna	9.2	Auditoría interna	Para el cumplimiento del punto 9.2 Auditoría, el SIG dispone del PR N° 002-2020-IGP Auditoría Interna, en el cual se detalla la metodología a seguir para la realización de la auditoría interna especificando el criterio de auditoría, alcance de la auditoría, auditores y finalizando con la elaboración del informe de auditoría, asegurándose además que la información sea mostrada a los responsables de los sistemas de gestión (SGC, SGSI y SGAS). Además, para dar cumplimiento a los requerimientos de la norma, cada sistema cuenta con un manual, donde se describe de manera detallada el cumplimiento de la norma en cada sistema. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección	• Para el cumplimiento del punto 9.3 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, el SIG dispone del procedimiento PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección que contempla la revisión del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno) y basado en esta revisión determinar y tomar acciones para la mejora del SIG. Además, los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3 y 9.3.4 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
9.3.1	Generalidades	(....)	(....)	(....)	(....)	Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
(....)	(....)	9.3.1	Revisión por la alta dirección	(....)	(....)	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	(....)	(....)	(....)	(....)	

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ	Código: MU N° 001-2023-IGP Sigla de Área: GG

(....)	(....)	9.3.2	Revisión por el órgano de gobierno	(....)	(....)	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección					
(....)	(....)	9.4	Revisión por la función de cumplimiento antisoborno	(....)	(....)	
10	Mejora	10	Mejora	10	Mejora	Para el desarrollo del punto 10 Mejora, se debe tener en consideración lo siguiente: Los 03 sistemas de gestión (calidad, seguridad y antisoborno) que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuentan con un manual de usuario que describe el cumplimiento del punto 10 de su respectiva norma. Dichos manuales de usuario son: • MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica; • Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: MU N° 002-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; • Sistema de Gestión Antisoborno: MU N° 003-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
10.1	Generalidades	(....)	(....)	(....)	(....)	Para el cumplimiento del punto 10.1 Generalidades, el Sistema de Gestión de Calidad mediante el/los manual/es de usuario MU N° 001-2020-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 y MU N° 008-2024-IGP Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Generación de Información Vulcanológica, que describe el cumplimiento del punto 10.1.1 Generalidades con relación a la norma ISO 9001:2015.
10.2	No conformidad y acción correctiva	10.1	No conformidad y acciones correctivas	10.1	No conformidades y acciones correctivas	Para el cumplimiento del punto 10.2 No conformidades, acciones correctivas y mejora en SGC y 10.1 No conformidades, acciones correctivas y mejora en SGAS y SGSI, el SIG mediante la realización de auditorías internas, revisión por la alta dirección, revisión por el órgano de gobierno y el seguimiento y medición del desempeño del SIG, mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y partes interesadas. Para tratar las No Conformidades detectadas se cuenta con el procedimiento PR N° 004-2020-IGP Acciones Correctivas y/o Acciones de Mejora.
10.3	Mejora continua	10.2	Mejora continua	10.2	Mejora continua	Para el cumplimiento del punto 10.3 Mejora continua en SGC y 10.2 Mejora continua en SGAS y SGSI, el Instituto Geofísico del Perú analiza y evalúa los resultados del desempeño del SIG, las salidas de las revisiones de la alta dirección, el órgano de gobierno y la función del cumplimiento y en caso de que se considere necesario establece planes de acción para mejorar el sistema como parte de la mejora continua.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

MANUAL DE USUARIO MU N° 001-2020-IGP

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015

Versión 12

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

MANUAL DE USUARIO MU N° 001-2020-IGP

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	27/11/2019	1. Original
02	18/12/2019	2. Se incorporó la revisión periódica del FODA. 3. Se incorporó la revisión periódica de las partes interesadas. 4. Se incorporó las comunicaciones con el cliente.
03	13 /12/ 2020	5. Se modificó el Título del documento. 6. Se agregó las definiciones de Parámetros Hipocentrales y Reportes Sismológicos. 7. En el numeral 4.1 y 4.2 se adiciono que también dicha revisión debe realizarse en situaciones excepcionales vinculada a cambios relevantes. 8. Se agregó Inclusiones en el Alcance. 9. Se incluyó en el Numeral 4.4. la referencia "Matriz de Procesos y Procedimientos" y las "Fichas técnicas del proceso" 10. En el punto 5.1.2 se agregó "...teniendo en cuenta los requisitos de los clientes, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente". 11. Se modificó la política de Calidad. 12. En el punto 8.5.4 se agregó "El IGP asegura la preservación de las salidas del proceso durante la producción y prestación de servicios, en la medida necesaria para mantener la conformidad con los requisitos".
04	09/12/2020	13. Se incluye MU N° 001-F02 Plan de Calidad en los puntos 8.2.2,8.2.3 y 8.2.4 14. Se propone la aprobación mediante acto administrativo conforme a lo regulado a la directiva de

	MANUAL DE USUARIO		Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015		Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM
			DI 001-2020-IGP aprobado con RGG 029-2020-IGP.
05	30/09/2021		15. Se incluye MP 001-2020-IGP Manual de Procesos de Generación de Información Sísmica Nacional en el punto 4.4.
06	04/03/2022		16. Se actualiza el punto 8.5.3.
07	30/08/2022		17. Se actualiza el punto 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 6.2, 7.1.1.
08	17/11/2023		18. Se actualiza el punto 5.2.1
09	02/04/2024		19. Se actualiza la sección 1, 2 del manual. 20. Se actualiza el código del MP 001-2023-IGP Manual de procesos del sistema integrado de gestión, en el punto 4.4. 21. Se actualiza el nombre del procedimiento Procesamiento de Datos y Generación de Información Sísmica; y se actualiza el código del proceso de Gestión de operaciones y mantenimiento, se actualiza las redes sociales, se remplace la política del SGC por la política del SIG, en el punto 5.2. 22. Se actualiza los indicadores del SGC por los del SIG, en el punto 5.2. 23. Se actualiza las redes sociales, en el punto 8.2.1. 24. Se incluye el procedimiento de salidas no conforme de redes, en el punto 8.7. 25. Se actualiza las fuentes de oportunidad de mejora, en el punto 10.3.
10	15/01/2024		26. Se actualiza la sección 5.2.1.
11	16/09/2025		27. Se actualiza el 5.2.1 Y 5.3.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

12	17/11/2025	28. Se actualiza el punto 5.21. y 4.3.
FORMULADO OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	REVISADO Y VISADO GERENCIA GENERAL	REVISADO Y VISADO OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
APROBADO GERENCIA GENERAL		

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

1. Presentación

El Instituto Geofísico del Perú (IGP) es un organismo público ejecutor, con personería jurídica de derecho público, con autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera en el ejercicio de sus atribuciones; constituye un pliego presupuestal y se encuentra adscrito al Ministerio del Ambiente (MINAM). El IGP es un instituto público de investigación (IPI) y forma parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI), del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA). Para el desarrollo dentro de sus funciones establece observatorios, laboratorios, centros de investigación y oficinas en cualquier lugar del territorio nacional.

Nuestro país, ubicado en una zona de alta actividad sísmica y volcánica, además de ser vulnerable a los cambios climáticos, enfrenta constantemente amenazas naturales como terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, sequías, huaycos y deslizamientos de tierra. Ante esta realidad, el IGP asume un rol fundamental al estudiar los fenómenos que afectan nuestro territorio y brindar información crucial para la toma de decisiones y la gestión del riesgo.

Para cumplir con el objetivo de monitorear la actividad sísmica en el país, el IGP creó el Centro Sismológico Nacional (CENSIS). A través de la Red Sísmica Nacional, una extensa red de estaciones sismológicas distribuidas a lo largo y ancho del territorio, el CENSIS recopila datos sísmicos y genera diversos productos, entre ellos:

- Reportes: Documentos técnico-científicos emitidos inmediatamente después de un sismo.
- Boletines: Documentos técnico-científicos que resumen la actividad sísmica semanal.
- Informes: Estudios detallados sobre sismos de gran magnitud o con impactos significativos.

Con el fin de garantizar la calidad de sus servicios y optimizar sus procesos internos, el IGP ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015. Este sistema se enfoca en la mejora continua y la satisfacción de los clientes, entre los que se encuentran entidades públicas, privadas y la población en general. El SGC del IGP asegura la confiabilidad de los datos e información generada, optimiza los procesos de investigación y monitoreo, y brinda un servicio eficiente y de calidad.

En conclusión, el presente manual refleja el compromiso del Instituto Geofísico del Perú por proporcionar información sísmica veraz, confiable y oportuna para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas. A través de la aplicación eficiente del SGC, el IGP demuestra su capacidad para mejorar continuamente y cumplir con los requisitos de sus clientes y los reglamentos aplicables.

2. Objeto y propósito

Establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para proporcionar el Servicio de Generación de Información Sísmica Nacional, operación y mantenimiento de instrumental sísmico, procesamientos y publicación de información sísmica que satisfaga los requisitos del cliente, entre ellos, los conformantes del SINAGERD; los legales y reglamentarios aplicables.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

3. Definiciones

Por las características del Instituto Geofísico del Perú (IGP) y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual, se definen los términos y siglas listados a continuación:

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las organizaciones. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como «enfoque basado en los procesos».
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una organización.
- **Parámetros Hipo centrales:** Los sismos pueden ser cuantificados en función de la cantidad de energía liberada (Magnitud) y/o mediante el grado de daños y efectos que causan en el área epicentral (Intensidad). La magnitud e intensidad son medidas diferentes de un sismo, aunque suelen ser confundidas por las personas. Los parámetros Hipo centrales definen a un sismo producido en un lugar determinado, y se localizan en el espacio, tiempo y tamaño de un sismo. Vienen a constituir un referente, que puede medirse comparativamente entre diversos sismos que se desean evaluar y estudiar.
- **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Reportes sísmicos:** Un reporte sísmico es un informe impreso y digital que transmite información relacionada con los sismos. Expresa la conclusión de una serie de procedimientos previos, de acuerdo a una metodología que se ha establecido en el CENSIS.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

El Instituto Geofísico del Perú determina cuestiones externas e internas mediante la ficha de procedimiento **PR N° 006-2020-IGP Comprensión del Contexto Organizacional**, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En cumplimiento de ello, se ha identificado los factores internos y externos que definen el contexto del IGP, y mediante un análisis en la matriz FODA, se ha determinado las Fortalezas, Debilidades (cuestiones internas), Oportunidades y Amenazas (cuestiones externas) de la Institución; además, se ha establecido el formato de análisis PR N°006-F01 Contexto de la Organización.

El IGP revisa la matriz FODA cuando surja algún cambio de aspecto significativo (Normativa legal, Situación inestable en la política, cambio en la visión del IGP, Competencia, situaciones excepcionales vinculadas a cambios relevantes, entre otros) y el seguimiento a través de la revisión por la dirección, manteniendo el registro en el **PR N°005- F02 Informe Revisión por la Dirección**.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto Geofísico del Perú analiza y determina, en el formato **PR N°006-F01 Contexto de la Organización**, los siguientes aspectos:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Tras este análisis, se planificarán los requisitos y se determinan cuáles de las expectativas se incluyen en el Sistema de Gestión de Calidad.

El IGP revisa las partes interesadas cuando surja algún cambio en las necesidades y expectativas, cuando se identifique una nueva parte interesada y cuando existan situaciones excepcionales vinculadas a cambios relevantes en el IGP y el seguimiento se realiza a través de la revisión por la dirección, manteniendo el registro en el **PR N° 005-F03 Informe de revisión por la dirección**.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

En el documento, PR N° 006-F02, se determina el Alcance del SGC: El IGP se ha interiorizado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el alcance siguiente:

“Generación de información sísmica nacional”

No aplicabilidad:

El IGP no realiza actividades de diseño y desarrollo debido a que los datos sólo se procesan y se informan directamente a las partes interesadas, por lo cual, no aplica el numeral 8.3. Diseño y Desarrollo de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.

Este alcance tiene como límite físico las siguientes sedes del IGP:

- Calle Badajoz, 169; Urb. Mayorazgo - IV Etapa; Ate, Lima
- Calle Calatrava N° 216 , Urb. Camino Real, La Molina, Lima

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de Calidad del IGP está basado en el enfoque a procesos y en el Ciclo PHVA, determinados en un total de ocho (8) procesos, categorizados en tres grupos Estratégicos, Operativos y de Apoyo, los cuales son:

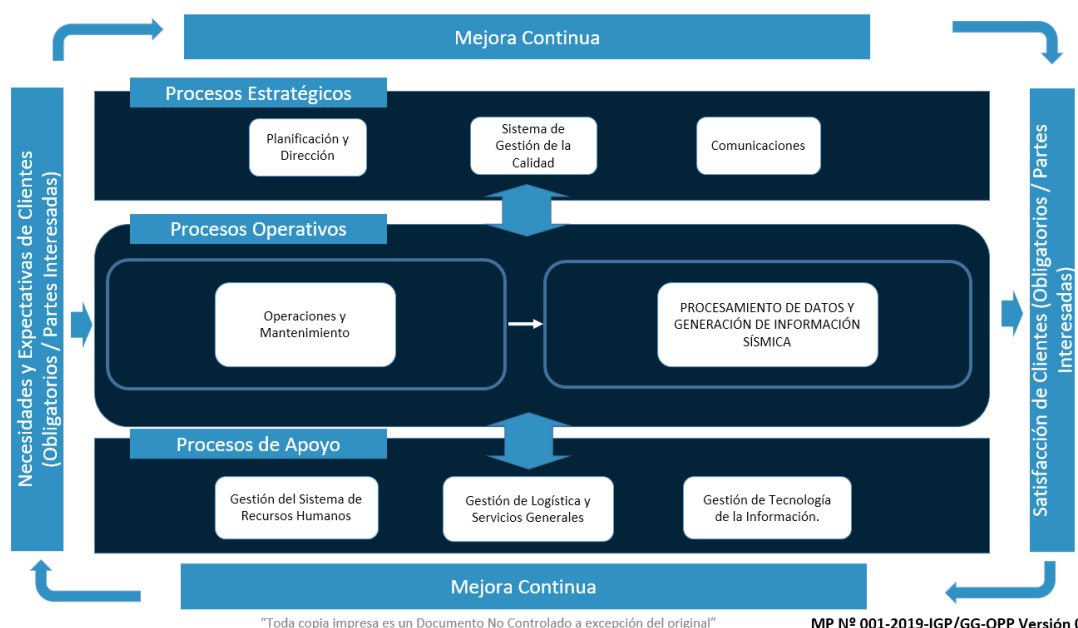
Procesos Estratégicos: Son aquellos que direcciona el Sistema de Gestión de Calidad, definiendo los lineamientos de dirección a seguir.

Procesos Operativos: Son aquellos que apuntan al cumplimiento de la misión y visión del IGP, los resultados de estos servicios son recibidos por las partes interesadas. Estos procesos desarrollan sus diferentes actividades teniendo en cuenta los lineamientos que dan los procesos estratégicos y soportando su gestión con los procesos de apoyo.

Procesos de Apoyo: Su razón de ser es la de apoyar la gestión de los demás procesos del sistema para que se cumpla con la política, la misión y la visión del IGP.

La interacción de estos procesos se identifica gráficamente en el **MP N° 001-2023-IGP Manual de procesos del Sistema Integrado de Gestión**.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM



Asimismo, cada proceso recibe de otros procesos información y/o insumos para la realización de actividades que generan valor y resultado, reflejadas a través de las entradas y salidas mediante la matriz de procesos y procedimientos y las fichas de procesos definidas en el **MP N° 001-2023-IGP Manual de procesos del Sistema Integrado de Gestión**.

Se define el **MU N° 001-F02 Plan de Calidad** donde se detalla las actividades a seguir en el Proceso Operativo para garantizar la calidad del servicio de Generación de Información Sísmica.

Por otro lado, se establecen fichas de procedimientos para dar soporte a todos los procesos involucrados dentro del alcance, incorporados en el procedimiento **PR N° 003-F01 Lista Maestra de Documentos**.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección del IGP ejerce liderazgo y compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora del SGC, siendo una herramienta para la implantación de la calidad en los servicios de generación de datos y procesamiento de información sísmica, representando una opción fundamental para la consolidación y fortalecimiento de la gestión pública. Ello requiere decisión política y una perspectiva sistémica, generando una visión compartida que dirija los esfuerzos transformadores a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la mejora continua de su eficacia.

Para tal efecto, se adoptan e implementan, los distintos documentos del proceso como el mapa de procesos, políticas y objetivos de la calidad, organigrama, manual del sistema de gestión de la calidad, manual de procesos del SGC, fichas de procedimientos, entre otros. En consecuencia, asegura la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

de la Calidad.

El compromiso de la dirección está enmarcado dentro de los principios y valores institucionales, y conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones de carácter interno, y de acuerdo a la Misión, Visión y Política.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección cumple con la misión y visión estableciendo en su Sistema de Gestión de la Calidad un enfoque orientado hacia el cliente, teniendo en cuenta los requisitos de los clientes, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente; comprometiéndose a:

1. Asegurar que los requisitos del cliente estén claramente definidos, se planifiquen y se lleven a cabo las acciones necesarias para darles respuesta a través de:
 - **PR N° 012-2020-IGP Procesamiento de Datos y Generación de Información Sísmica.**
 - **PC N° 005-2022-IGP Gestión de las operaciones y mantenimiento.**
 - Participación en la entrega de aportes e información del IGP en relación a la Gestión del Riesgo de Desastre con entidades del SINAGERD.
 - Reuniones con la comunidad científica a través de congresos, talleres y simposios.
 - Retroalimentación en reuniones antes, durante y después de los simulacros.
2. Identificar y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, documentados en:
 - **PR N° 009-F01 Matriz de Requisitos Legales**
3. Considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, contemplado en la matriz:
 - **PC N° 008-F01 Gestión de Riesgos y Oportunidades en el IGP.**
4. Conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de:
 - **PR N° 010-2020-IGP Retroalimentación al Cliente.**
5. Contar con canales de comunicación que le permitan tener contacto permanente con las partes interesadas, como:
 - Portal institucional: [Instituto Geofísico del Perú - IGP - Gobierno del Perú \(https://www.gob.pe/igp\)](https://www.gob.pe/igp).
 - Una Central Telefónica: (51) 3172300
 - Buzón de Sugerencias: comunicaciones@igp.gob.pe.
 - Un libro de reclamaciones (físico y electrónico).
 - Boletines.
 - Redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube, flickr, linkedin).

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política

La Alta Dirección declara la siguiente:

	POLÍTICA	Versión: 04
	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PO N° 001-2023-IGP Sigla de Área: II

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

EL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ

El Instituto Geofísico del Perú (IGP) tiene competencia para producir ciencia y tecnología en los diversos campos de la Geofísica, que contribuya a comprender y reducir el impacto de los peligros naturales que ponen en riesgo a la población y sus medios de vida y desarrollar tecnología que satisfaga necesidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) y del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SINACTI), para el sector público y privado. Además, realiza investigación científica, desarrollo tecnológico, transferencia de tecnología, monitoreo y vigilancia de la dinámica interna y externa de la Tierra que dan origen a peligros naturales y antrópicos, y del espacio exterior.

Tiene los siguientes compromisos:

Sistema de Gestión de Calidad

1. Proveer un servicio eficaz, oportuno y pertinente a las necesidades de las partes interesadas, en el marco de las competencias institucionales asignadas, de sus valores y estrategia, a través del cumplimiento de los requisitos aplicables.
2. Promover la gestión del conocimiento necesario en las personas involucradas, para la óptima operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio brindado, cumpliendo con las mejores prácticas clave para la operación y mantenimiento de la infraestructura.
3. Gestionar la ejecución, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

4. Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información utilizada para ejercer las competencias institucionales, independientemente del medio en el que se soporta, a través de la implementación de los controles aplicables seleccionados.
5. Mejorar y mantener medidas de ciberseguridad en cumplimiento del marco legal vigente y estándares internacionales.
6. Evaluar los riesgos de seguridad de la información y determinar su tratamiento a través de un conjunto de controles.
7. Mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Sistema de Gestión Antisoborno

8. Prohibir y prevenir el soborno.
9. Cumplir con la legislación vigente aplicable a la institución y los requisitos del Sistema de gestión Antisoborno.
10. Potenciar la formación antisoborno de los colaboradores y las consecuencias de no cumplir con la política antisoborno.
11. Evaluar los riesgos de soborno y sus mecanismos de control, con enfoque en la reducción de los riesgos altos para el logro de los objetivos antisoborno.
12. Promover, gestionar y evaluar las denuncias de corrupción/soborno e inquietudes de buena fe y brindar medidas de protección al denunciante.
13. Designar el puesto de la función de cumplimiento antisoborno, el cual cuenta con independencia y autoridad para asesorar, asegurar y supervisar el sistema de Gestión Antisoborno.
14. Mantener y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión antisoborno (SGAS).

(*) El incumplimiento de las disposiciones de esta política, será objeto de las medidas y sanciones, previa investigación y establecimiento de la responsabilidad que corresponda.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La Política del SIG es comunicada y publicada en toda la organización, su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad, así como con el cumplimiento de las funciones de cada puesto del IGP.

Asimismo, se encuentra publicada en el portal institucional a disposición de las partes interesadas.

Esta política es revisada periódicamente para su continua adecuación y a los propósitos estratégicos según lo establecido el procedimiento **PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección.**

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridad estén definidas y comunicadas dentro de la organización, a través de un organigrama y el perfil de funciones de cada servidor.

Para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y su posterior mantenimiento, el IGP mediante Resolución de Gerencia General N° 067-IGP/2025, se modifica el Equipo Técnico del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se establecen quienes son los integrantes principales de dicho equipo técnico.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

Miembros del equipo técnico del Sistema de Gestión de Calidad	
Cargo	
Director/a en Ciencias de la Tierra Sólida	
Director/a de Instrumentación Geofísica y Desarrollo Tecnológico	
Jefe/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Jefe/a de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Coordinador/a de Unidad Funcional de Recursos Humanos	
Coordinador/a de Unidad Funcional de Logística	
Coordinador/a de la Unidad Funcional de Comunicaciones	

Para el seguimiento y medición del SGC, la Alta Dirección establece la figura de Responsable del SGC, atribución conferida por nombramiento a un miembro de la organización para gestionar el sistema.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto Geofísico del Perú gestiona los riesgos mediante el proceso **PC N° 008-2024-IGP Gestión de Riesgos y Oportunidades** en el Instituto Geofísico del Perú (IGP). Además, planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades en **PC N° 008-F01 Matriz de gestión de riesgos y oportunidades**, para la gestión del riesgo, asegurando que el SGC cumpla con los resultados de prevenir y reducir efectos no deseados.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Alta Dirección se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización, mostrando coherencia con la Política de Calidad. Los objetivos se revisan y se evalúan anualmente, y, se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos.

Al respecto, se establecen los siguientes objetivos:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			CODIGO: PR N°005-F01	
	MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS			VERSIÓN: 08	
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PERIODO DE EVALUACIÓN	META ANUAL
Asegurar la operatividad de infraestructura clave del alcance del proceso (equipos geofísicos que emplean transmisión satelital)	Porcentaje de datos sísmicos transmitidos en tiempo real para la generación de información sísmica	Director/a de Instrumentación Geofísica y Desarrollo Tecnológico	Mensual	Anual	90%
Garantizar la entrega oportuna de la información sísmica nacional a las partes interesadas	% de reportes de sismos $\geq$ 4.0, entregados antes de los 8 minutos	Director/a en Ciencias de la Tierra Sólida	Anual	Anual	100%
Asegurar que los conocimientos técnicos necesarios estén interiorizados en los colaboradores clave	Número de horas/hombre de transferencia interna de conocimiento científico técnico (Sismos)	Director/a de Instrumentación Geofísica y Desarrollo Tecnológico/ Director/a en Ciencias de la Tierra Sólida	Anual	Anual	120 hrs/h
Implementar oportunidades de mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Oportunidades de Mejora al SGC	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Anual	Anual	1.00

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

6.3. Planificación de los cambios

El IGP determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad a través del procedimiento **PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, Medición, Gestión del Cambio y Revisión por la Dirección.**

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto Geofísico del Perú provee y determina los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el Plan Operativo Institucional.
- Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC.

Los recursos asociados al Sistema de Gestión de Calidad son aprobados mediante la Resolución de Presidencia que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI), asignando presupuesto en la actividad Operación del Centro Sismológico Nacional (CENSIS).

7.1.2. Personas

El personal del IGP que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio de información sísmica, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el perfil de puestos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona en el proceso de Gestión de Recursos Humanos.

7.1.3 Infraestructura

El Instituto Geofísico del Perú determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio de información sísmica, incluye:

- El IGP realiza mantenimiento permanente de las instalaciones físicas y equipamiento con el fin de identificar, suministrar y mantener la infraestructura adecuada para el funcionamiento normal de los procesos, actividad que está a cargo de la oficina de logística.
- De igual forma, asegura la permanente revisión de sus equipos informáticos, servidores, redes y equipos de comunicación realizando el seguimiento permanente a la actividad de mantenimiento de equipos y respaldo de la información. Esta gestión es realizada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Datos Geofísicos, de tal manera que permitan brindar atención en forma permanente y se pueda garantizar la capacidad operativa.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El IGP proporciona las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona. Se cuenta con espacios de trabajos cómodos y limpios, iluminación adecuada, aire acondicionado, promoviendo los programas de capacitación a todos los servidores.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

El IGP realiza el Check List de Inspección de Operatividad para demostrar que los servicios de información sísmica son conformes a los requisitos, con el fin de asegurar que se mantienen aptos para el propósito.

7.1.6. Conocimientos de la organización

Se determina, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados a través de la **MU N° 001-F03 Matriz Gestión del Conocimiento**.

7.2. Competencia

La Unidad de Recursos Humanos a través Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, que aprueba las Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas, tiene a su cargo las funciones de:

- Seleccionar, vincular y evaluar el recurso humano en función de los requisitos de: educación, experiencia, formación y habilidades requeridas para el mejor desempeño de los servidores.
- Mantener los estándares de calidad que se establecen en los procedimientos del proceso de Gestión de los Recursos Humanos.
- Conserva los registros correspondientes a los expedientes de personal (legajos).
- Realizar el Diagnostico de Necesidades de Capacitación como base para establecer el Plan Anual de Capacitaciones y garantizar el desarrollo de competencias del personal.
- Evaluar la eficacia de las actividades de capacitación realizadas, de acuerdo a la naturaleza de las capacitaciones.
- Elaborar el Programa de Inducción, el cual contendrá los temas, modalidad, tiempos y plazos de la inducción para los servidores de nuevo ingreso o reingreso.

7.3. Toma de conciencia

El personal es consciente de la importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, es por ello que se ejecutan talleres de capacitación y/o sensibilización.

De igual manera, se asegura como consecuencia del ingreso de nuevo personal, se tome conciencia de la Política de Calidad, objetivos, procesos, procedimientos mediante el programa de inducción.

7.4. Comunicación

El IGP promueve y mantiene comunicación permanente con su personal por medio de charlas, reuniones informativas en cada área, memorándums, publicación de notas informativas, entre otros, con el fin de dar a conocer la Política de Gestión de Calidad, Objetivos de Calidad, procesos y procedimientos del SGC, definidas en el proceso PC N° 009-2024-IGP Gestión de comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del IGP requeridas por la norma ISO 9001:2015, se encuentran referenciadas en la **PR N° 003-F01 Lista Maestra de Documentos**.

7.5.2. Creación y actualización

La jerarquía de los documentos, estructura, formato, procedimiento de aprobación y el contenido mínimo de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecida en la directiva **DI N° 001-2020-IGP Aprobación, modificación o derogación de documentos normativos del Instituto Geofísico del Perú - IGP**.

7.5.3. Control de la información documentada

El Instituto Geofísico del Perú cuenta con el procedimiento **PR N° 003-2020-IGP Gestión de control de la información documentada** que establece los lineamientos para la elaboración, identificación, registro, mantenimiento, actualización, distribución, almacenamiento, conservación trazabilidad y recuperación de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la disponibilidad de las versiones pertinentes en los puntos de uso para las partes interesadas; la permanencia de documentos fácilmente identificables y la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

La información documentada de origen externo, del IGP determinada como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentran definidos en **PR N° 003-F01 Lista Maestra de Documentos**.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

El Instituto Geofísico del Perú planifica las actividades de sus procesos operacionales buscando la coherencia con sus Planes Estratégicos y el desarrollo de sus procesos, con el fin de ofrecer servicios de calidad, buscando la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua.

Esta planificación incluye lo siguiente:

- La revisión permanente y la adecuación de los objetivos de la calidad.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para la prestación de los servicios.
- Actividades de verificación y seguimiento para los procesos, así como los criterios de aceptación del mismo.
- Los registros de la calidad necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos.

Asimismo, los procesos se encuentran descritos de manera general, en el Mapa de Procesos, definidos como Procesos Estratégicos, Procesos Operativos y de Apoyo, identificando las entradas y salidas de cada proceso, así como los recursos necesarios,

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

su interacción y los documentos que se han generado. El seguimiento del Producto es realizado a través del correspondiente Plan de Calidad, el mismo que contempla los criterios de aceptación de los indicadores definidos, así como la responsabilidad de su ejecución.

Por otro lado, se realiza la verificación de sus actividades de forma tal de asegurar una calidad de sus servicios, de acuerdo a los procedimientos vigentes. La validación de sus servicios se realiza por medio de la competencia de las personas que ocupan los puestos claves, por el seguimiento adecuado de sus procesos y la calidad de los equipos empleados, sumado a una adecuada selección y evaluación de los proveedores.

8.2. Requisitos para los Servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Durante todo el proceso se mantienen los canales de comunicación adecuados con las partes interesadas, esto a modo de obtener la información necesaria para la prestación del servicio de sismología; presentar consultas, resolver dudas, realizar reclamos y quejas, conocer la percepción y satisfacción, a través de las siguientes instancias:

- a. Establecimiento de medios de comunicación con las partes interesadas, de acuerdo a la **PC N°009-2024-IGP Gestión de comunicaciones del sistema integrado de gestión.**
- b. Interacción con las partes interesadas a través de publicaciones de estudios e investigaciones, reuniones de coordinación con entidades del SINAGERD
- c. Retroalimentación con las partes interesadas antes, durante y posterior a la prestación del servicio de sismología, a través de los siguientes canales:
 - Portal institucional: <https://www.gob.pe/igp>
 - Una Central Telefónica: (51) 3172300
 - Buzón de Sugerencias: comunicaciones@igp.gob.pe
 - Un libro de reclamaciones (físico y electrónico)
 - Boletines
 - Redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube).
- d. Retroalimentación con las partes interesadas para detectar el grado de satisfacción a través de lo indicado en el procedimiento **PR N° 010-2020-IGP Retroalimentación al cliente.**
- e. Retroalimentación con las partes interesadas en el tratamiento de sus quejas mediante el procedimiento **PR N° 010-2020-IGP Retroalimentación al Cliente.**

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

Los requisitos relacionados con los servicios se prestan de acuerdo al MU N° 001-F02 Plan de Calidad y las Fichas de Procedimientos, Directivas, Protocolos, acuerdos, reglamentos, resoluciones y demás documentación vinculada.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios, son los establecidos en el MU N° 001-F02 Plan de Calidad, así como, la revisión de los documentos, los requisitos

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

legales y reglamentarios aplicables a los servicios, los requisitos no establecidos por el cliente y los requisitos especificados por el cliente.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los Servicios

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio de Generación de información sísmica MU N° 001-F02 Plan de Calidad se modifiquen, el IGP se asegura de que la documentación pertinente y relacionada sea modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, de acuerdo al Procedimiento **PR N° 003-2020-IGP Gestión de Control de la Información Documentada**.

Por otro lado, se ha establecido el procedimiento **PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, medición, gestión del cambio y revisión por la dirección** para planificar y controlar estos tipos de cambios.

8.3. Diseño y desarrollo del Servicio

EL IGP no realiza actividades de diseño y desarrollo debido a que los datos sólo se procesan y se informan directamente a las partes interesadas, por lo cual, no aplica el numeral 8.3. Diseño y Desarrollo de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

El Instituto Geofísico del Perú se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio de generación de información sísmica cumplan con los requisitos especificados, a través de la orden de compra u orden de servicios, asimismo son verificadas de forma física por logística y/o los solicitantes del bien y/o servicio, según la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas de Perú y su Reglamento. La definición de los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y/o contratistas que afectan la calidad del servicio prestado por el IGP, se realizan de acuerdo a la Normativa establecida en la Ley de Contrataciones del Estado y documentación complementaria. Por otro lado, se cuenta con el formato de evaluación de proveedores en el proceso **PC N° 002-2024-IGP Evaluación de proveedores**.

8.4.2. Tipo y alcance del control

El IGP verifica los bienes y servicios prestados por los proveedores a través Logística y el área solicitante.

8.4.3. Información de los proveedores externos

En el IGP para la adquisición de bienes y servicios, Logística considera los requisitos para la aprobación del bien adquirido o la contratación del servicio en los términos de referencia.

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

- b) Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

El IGP se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando los requerimientos.

Del mismo modo, a través del solicitante del producto comprado, se efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando el IGP quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la Producción y de la provisión del Servicio

Los servicios se prestan de acuerdo a las Fichas de Procedimientos, Directivas, Protocolos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, términos de referencia y demás documentación vinculada.

El control de la prestación de los servicios de cada proceso se encuentra definido en los documentos correspondientes a cada uno de ellos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

El Instituto Geofísico del Perú tiene identificadas las salidas de los servicios a través de registros, fichas de procedimientos, reporte sísmológico, mapas temáticos, bitácora de incidencias u otros documentos; de tal manera, que se pueda realizar la trazabilidad, así como dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos.

8.5.3. Propiedad del cliente

No aplica.

8.5.4. Preservación

El IGP asegura la preservación de las salidas del proceso durante la producción y prestación de servicios, en la medida necesaria para mantener la conformidad con los requisitos.

Los servicios que ofrece el IGP, son identificados adecuadamente, manipulados y almacenados.

La preservación de los datos informáticos se realiza mediante copias de Seguridad diarias de acuerdo al procedimiento **PR N° 020-2020-IGP Respaldo de la Información y Atención de Requerimiento**.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Para el cumplimiento de este requisito, se realiza la verificación posterior a la entrega del evento sísmico se reprocesa los parámetros sísmicos con todos los datos de las estaciones sísmicas de la red nacional. Asimismo, se realiza la evaluación de intensidades mediante llamadas telefónicas a las localidades que están dentro del radio de percepción.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

8.5.6. Control de Cambios

Se revisa y controla los cambios a través de la versión de los documentos que se encuentran controlados en **PR N°003-F01 Lista maestra de documentos** con el fin de mantener un control de los cambios y la integridad del SGC.

La revisión y control de cambios en la prestación del servicio se especifican en los manuales y fichas de procedimientos.

8.6. Liberación del servicio

En los procedimientos operacionales se establecen las actividades, el seguimiento, las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del clientes y responsabilidades para la liberación del servicio; manteniendo evidencias de la conformidad de los criterios de aceptación de acuerdo a los procedimientos operativos.

Durante la realización de las actividades de los procesos, se llevan a cabo los controles descritos en las correspondientes fichas de procesos. Este seguimiento y medición se realiza a partir de la detección y tratamiento de no conformidades en los procesos, reclamaciones del cliente, y otros registros del sistema de gestión de la calidad.

La liberación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.7. Control de Producto no conforme

Cada unidad orgánica responsable del proceso asegura que las actividades y servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad del IGP se identifican y controlan para prevenir su generación u otorgamiento no intencional, para lo cual ha establecido los siguientes documentos:

- **PC N° 018-2020-IGP Salida No Conforme de Información Sísmica.**
- **Procedimiento PR N° 001-2024-IGP Salida No Conforme de Operaciones y mantenimiento.**

En dichos documento se describen las actividades para las salidas no conformes.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

El Instituto Geofísico del Perú planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, el IGP ha implementado el seguimiento y medición de los procesos y servicios a través de:

- Indicadores de Gestión, que son medidos en todos los procesos relevantes, con el fin de demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados.
- Cumplimiento de los compromisos definidos en los objetivos de calidad.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

En cada caso, existen procedimientos de seguimiento y medición que establecen las particularidades de cada proceso o en todo caso cualquier otra información documentada que evidencie este requisito.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se deben adoptar correcciones o acciones correctivas necesarias y formular estrategias a seguir para asegurar la conformidad de los procesos y servicios entregados.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

El Instituto Geofísico del Perú realiza la medición de la satisfacción de los clientes con la finalidad de conocer, identificar e interpretar sus necesidades y expectativas, promoviendo el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de información sísmica.

La satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados se mide a través de encuestas de satisfacción del cliente según lo indicado en el procedimiento **PR N° 010-2020-IGP Retroalimentación al cliente**. Es una encuesta formal aplicada anualmente a los clientes mediante muestreo para conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios del IGP.

9.1.3. Análisis y evaluación

El Responsable del SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados que surgen por el seguimiento y la medición y por cualquier otra fuente pertinente a cargo de las Unidades de Organización del IGP, con la finalidad de poder evaluar las acciones necesarias para lograr la mejora continua del Sistema.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- La Conformidad de los requisitos del Servicio de información sísmica a través de los indicadores de gestión por procesos.
- La satisfacción del cliente, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas de satisfacción.
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Conocer el desempeño de los proveedores que nos permite decidir sobre la conveniencia de su permanencia.
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.2. Auditoría Interna

El IGP ha establecido el procedimiento **PR N° 002-2020-IGP Auditoría Interna** donde se garantiza la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas a través de la elaboración y aplicación de programas y planes de auditoría, la elaboración de reportes de auditoría y la identificación de áreas de oportunidad, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es Conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC.

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SGC.

Para la planificación de las auditorías, el IGP elabora el **PR N° 002-F01 Programa Anual de Auditorías** tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar y en el **PR N° 002-F02 Plan de la auditoría** se define el alcance de la auditoría, los objetivos, la fecha, el lugar y el equipo auditor.

Posteriormente, el auditor audita los servicios definidos en el alcance y, de ser el caso, registra los hallazgos (no conformidades, observaciones y/o oportunidades de mejora) en el **PR N° 002-F05 Informe de resultados de la auditoría**.

Los órganos y unidades orgánicas responsables del proceso que esté siendo auditada aseguran de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación.

9.3. Revisión por la Dirección

La Alta Dirección realiza las revisiones del SGC anualmente para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

La función "Revisión por la Dirección", que es la actividad de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, es realizada por el Responsable del SGC en coordinación con los responsables dentro del alcance.

La revisión por la dirección se hace de acuerdo al procedimiento **PR N° 005-2020-IGP Seguimiento, medición, gestión del cambio y revisión por la dirección**. Los resultados de la revisión se registran en el **PR N° 005-F02 Informe revisión por la dirección**.

10. Mejora

10.1. Generalidades

El IGP determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, aumentando su satisfacción.

10.2. No Conformidad y acción correctiva

La organización toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia y asegurar que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas se ha establecido el procedimiento **PR N° 004-2020-IGP Acciones correctivas y/o acciones de mejora**. En este procedimiento se define requisitos para:

- La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).
- La determinación de las causas de las No Conformidades.
- La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no

	MANUAL DE USUARIO	Versión: 12
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015	Código: MU N° 001-2020-IGP Sigla de Área: OPPM

conformidad.

- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

10.3. Mejora continua

El IGP mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la medición de indicadores de gestión; seguimiento a los objetivos de calidad; de la revisión por la dirección; de la recolección, tabulación, análisis y resultados de encuestas, análisis de riesgos y oportunidades, gestión de cambios, nuevos avances tecnológicos, tendencias del mercado y necesidades de los clientes, quejas y/o reclamos de los usuarios y; de la ejecución de auditorías internas programadas.