

MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador SIG	Gerente General	Gerente General
Jeisom Revilla Ochoa 27/06/2023	Aldo Bravo Quispe 27/06/2023	Aldo Bravo Quispe 27/06/2023
VERSIÓN:	01.1	

MN-SIG-001	
HOJA:	1 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

ÍNDICE

1	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	4
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
4.1	Requisitos generales	5
4.2	Requisitos de la documentación	5
4.2.1	Generalidades	5
4.2.2	Manual de la calidad	6
4.2.3	Control de los documentos	7
4.2.4	Control de los registros	8
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	8
5.1	Compromiso de la dirección	8
5.2	Enfoque al cliente	8
5.3	Política de la calidad	9
5.4	Planificación	9
5.4.1	Objetivos de la calidad	9
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	9
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	10
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	10
5.5.2	Representante de la dirección	10
5.5.3	Comunicación interna	10

MN-SIG-001	
HOJA:	2 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

5.6	Revisión por la dirección	11
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	11
6.1	Provisión de recursos	11
6.2	Recursos humanos	11
6.2.1	Generalidades	11
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	11
6.3	Infraestructura	12
6.4	Ambiente de trabajo	12
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7.1	Planificación de la realización del servicio	12
7.2	Procesos relacionados con el cliente	13
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	13
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	13
7.2.3	Comunicación con el cliente	13
7.3	Diseño y desarrollo	14
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	14
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	14
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	14
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	14
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	14
7.4	Compras	14
7.4.1	Proceso de compras	14
7.4.2	Información de las compras	15

MN-SIG-001	
HOJA:	3 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

7.4.3	Verificación de los productos comprados	15
7.5	Prestación del servicio	15
7.5.1	Control de la prestación del servicio	15
7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio	15
7.5.3	Identificación y trazabilidad	15
7.5.4	Propiedad del cliente	15
7.5.5	Preservación de expedientes de clientes	15
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	16
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	16
8.1	Generalidades	16
8.2	Seguimiento y medición	16
8.2.1	Satisfacción del cliente	16
8.2.2	Auditoría interna	16
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	16
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	16
8.3	Control del servicio no conforme	17
8.4	Análisis de datos	17
8.5	Mejora	17
8.5.1	Mejora continua	17
8.5.2	Acción correctiva	17
8.5.3	Acción preventiva	17
9	CONTROL DE CAMBIOS	18

MN-SIG-001	
HOJA:	4 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este Manual se describe el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, la estructura de sus procesos, y hace referencia a los procedimientos documentados exigidos por la ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

Este Manual será de uso tanto interno del personal de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, como externo para el conocimiento de todos los interesados. Este Manual se mantendrá disponible a través de la página web de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica (<https://www.epiberoamerica.net/>).

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada, y para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad - Requerimientos*

ISO 21001:2018, *Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*

3 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica (EPI) ofrece cursos, diplomas y programas de formación continua, con una sólida orientación hacia el desarrollo integral de la persona, nos preocupamos tanto de la formación del directivo, como del que aspira a serlo.

Nuestra propuesta busca complementar y actualizar los conocimientos profesionales, preparando a los participantes para enfrentar los retos en un entorno volátil, incierto, complejo y ambiguo, más aún en medio de esta era digital. Incrementando de esta forma la empleabilidad actual y futura de nuestros alumnos.

Misión

Ayudar a mejorar la empleabilidad actual y futura de nuestros alumnos, para convertirlos en líderes eficientes, influyentes y éticos; a través de una sólida formación práctica, flexible, colaborativa y centrada en acercar a las empresas con los alumnos a través de la experiencia.

Visión

Ser la institución referente en formación online de Iberoamérica, con una experiencia educativa especializada en las necesidades del alumno y una fuente de conocimiento y motivación para alcanzar una gestión sostenible y ética.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

MN-SIG-001	
HOJA:	5 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

El SIG es la integración de la estructura organizativa, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de la Política de la Calidad (PO-SIG-001), establecida en la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, y beneficios para todos los interesados. La implementación del SIG genera confianza en la capacidad de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, estableciendo las bases para el mejoramiento continuo de su desempeño.

Para lograr un SIG eficaz y eficiente, el Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha identificado los procesos que influyen en la satisfacción de todas las partes interesadas y ha determinado la secuencia e interacción entre estos procesos.

Partiendo del objetivo fundamental que origina a la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, su SIG abarca tres categorías de procesos fundamentales (Estratégicos, Operativos y de Soporte) que interrelacionados permiten cumplir con los requisitos, identificados por la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, de los grupos de servicios identificados por la Escuela de Posgrado de Iberoamérica.

El Mapa de Procesos y Subprocesos de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se puede visualizar en el documento MA-SIG-001, seguido de una tabla donde pueden visualizarse a los responsables de cada proceso y las actividades generales de cada uno de ellos.

4.2 Requisitos de la documentación

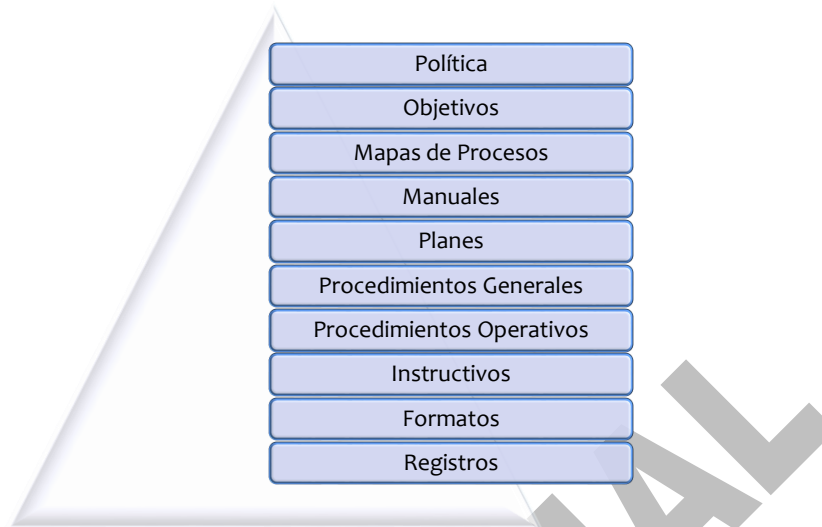
4.2.1 Generalidades

La documentación del SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica está constituida de acuerdo al proceso determinado en el alcance del SIG, y se controla y se regula a través de una pirámide documentaria.

Esta pirámide documentaria es una síntesis del sistema implementado y categoriza sus documentos constituyentes en los siguientes tipos:

- a) Una Política, Objetivos de Gestión Integrados y Mapas de Procesos documentados, establecidos y promulgados dentro de la organización.
- b) Los Manuales de Gestión que son considerados como los documentos que definen la planificación de los procesos de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica al estar conformado en forma secuencial al SIG implantado y basado en las normas ISO 9001 e ISO 21001.
- c) Los Planes, Procedimientos Generales y Operativos, e Instructivos documentados que describen la realización de un proceso o parte de él, respondiendo el qué, cómo, cuándo, dónde y por quién son realizadas las actividades, para cumplir con la normativa establecida en las normas ISO 9001 e ISO 21001.
- d) Los Formatos y los Registros, entre los cuales se incluyen planillas, formatos de documentos y documentos para fines específicos.
- e) Los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la empresa.

MN-SIG-001	
HOJA:	6 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1



El sistema documentario piramidal desarrollado se puede visualizar a detalle en las Listas Maestras de Documentos Interno, Externos y de Registros, que se desprenden del procedimiento Control de los Documentos (PG-SIG-001).

4.2.2 Manual de la calidad

La elaboración, revisión, edición y aprobación del Manual Integrado de Gestión es responsabilidad del Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, único autorizado a modificar el Manual. Este documento y sus modificaciones se darán a conocer al personal de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, recogiéndose sus comentarios y solicitudes de modificación, que serán analizados por el Gerente General para evaluar su inclusión en el Manual.

El Manual se revisará periódicamente, como mínimo una vez al año. Cualquier modificación que afecte este documento se gestionará como se establece en el procedimiento Control de los Documentos (PG-SIG-001).

Alcance

El SIG está desarrollado y alineado con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 y aplica para todo documento de gestión del SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, los cuales se encuentran especificados en este Manual.

Exclusiones

Para el SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica no se contempla ninguna exclusión, todos los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 son aplicables en el Sistema.

MN-SIG-001	
HOJA:	7 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

Definiciones

Para el propósito de este Manual del SIG son aplicables los términos y definiciones dados en las normas:

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad - Requerimientos*

ISO 21001:2018, *Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*

4.2.3 Control de los documentos

Con el objetivo de controlar los documentos de origen interno y externo requeridos por el SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, se ha establecido y realizado un adecuado sistema que permita la aprobación, revisión, actualización, clasificación, identificación, seguimiento y archivo de los documentos correspondientes para su óptima gestión.

Dicho sistema se detalla en el procedimiento Control de los Documentos (PG-SIG-001).

4.2.4 Control de los registros

Se han definido los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Esto se detalla en el procedimiento Control de los Registros (PG-SIG-002).

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica consciente de la importancia de la gestión integrada de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y la Salud en el Trabajo, como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SIG así como de la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunica a todos los interesados en la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, de preservar y proteger el medio ambiente, y de asegurar la seguridad y salud en el trabajo.
- b) Establece la política del SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica.
- c) Asegura el establecimiento de objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- d) Lleva a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos.

MN-SIG-001	
HOJA:	8 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

- f) Designa a un representante de la Gerencia General que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la autoridad y la responsabilidad para asegurar que se ponen en práctica los requisitos del SIG adoptados por la Escuela de Posgrado de Iberoamérica.

5.2 Enfoque al cliente

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se asegura de la determinación y del cumplimiento de los requisitos del cliente para aumentar su satisfacción, a través de la identificación y revisión periódica de dichos requisitos que estarán registrados en la Matriz de Requisitos del Cliente (FM-SIG-004), considerando también los peligros y riesgos de calidad que podrían influir en los servicios, los aspectos ambientales significativos identificados, los peligros identificados y riesgos evaluados, y los requisitos legales otros compromisos adquiridos.

Para identificar los peligros y evaluar los riesgos de calidad asociados a la prestación de los servicios se procederá de acuerdo al procedimiento IPER de Calidad (PG-SIG-003). Para la identificación de aspectos ambientales significativos se procederá de acuerdo al procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (PG-SIG-004).

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos se ha establecido el procedimiento Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (PG-SIG-005). Asimismo, para la identificación de los requisitos legales y otros compromisos adquiridos se ha elaborado el procedimiento Identificación de Requisitos Legales y Otros (PG-SIG-006).

5.3 Política de la calidad

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha establecido la Política Integrada de Gestión (PO-SIG-001), y es responsable de su divulgación en la organización a través de las cuentas corporativas de correo electrónico y en la página web de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica (<https://www.epiberoamerica.net/>).

Cuando el Gerente General identifique la necesidad de adecuar esta política a nuevos requisitos deberá revisarla, aprobarla y nuevamente divulgarla a la organización. Cualquier modificación que afecte este documento se gestionará como se establece en el procedimiento Control de los Documentos (PG-SIG-001).

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos del sistema integrado de gestión

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica es el responsable de asegurar que se establezcan los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo mediante el Plan Anual de Objetivos (FM-SIG-006) en cada una de las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

MN-SIG-001	
HOJA:	9 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

Los objetivos deben ser medibles y coherentes con la Política Integrada del SIG de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, y serán revisados y definidos en las Revisiones por la Dirección, como se recoge en el punto 5.6 de este manual.

5.4.2 Planificación del sistema integrado de gestión

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica asegura que la planificación del SIG se realiza con el fin de cumplir los requisitos y los objetivos de la calidad, el medio ambiente y la SST: y que se mantiene la integridad del SIG cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Luego de determinar los objetivos, se deben definir a los responsables de alcanzar los mismos, recursos necesarios estimados para alcanzar esos objetivos, plazos, etc., lo que será plasmado por el Coordinador SIG en el documento Plan Anual de Objetivos (FM-SIG-006).

Asimismo, el Coordinador SIG deberá hacer un seguimiento de la planificación de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud en el trabajo para informar al Gerente General sobre su cumplimiento.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades están definidas adecuadamente para cada función y son comunicadas dentro de la organización.

Las funciones y sus interrelaciones, las responsabilidades y autoridad de las personas son definidas en el Manual de Organizaciones y Funciones (MN-SIG-002) con objeto de facilitar una gestión integrada efectiva; y son comunicadas a los niveles apropiados de la organización, mediante la distribución de este manual y de los procedimientos aplicables.

5.5.2 Representante de la dirección

El Gerente General designa al Coordinador SIG como su representante, y quien a partir de la fecha tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SIG,
- b) informar al Gerente General sobre el desempeño del SIG y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, la protección del medio ambiente y de la seguridad y la salud en el trabajo en todos los niveles de la organización.

MN-SIG-001	
HOJA:	10 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

- d) tener relaciones con los interesados sobre asuntos relacionados con el SIG.

5.5.3 Comunicación interna

El Gerente General asegura que se establece y mantienen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SIG.

Para ello, durante el desarrollo del trabajo diario, reuniones, etc. utiliza los siguientes medios, dependiendo de los casos, comunicaciones verbales personales o por teléfono; y/o escritas: correo electrónico, y se muestran en el formato Matriz de Comunicación (FM-SIG-013).

5.6 Revisión por la dirección

Para la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se ha definido en el procedimiento Revisión por la Dirección (PG-SIG-007) la sistemática para revisar periódicamente el SIG de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SIG, incluyendo la política y los objetivos. Dentro de la revisión del SIG se realiza el análisis de datos relativos a la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, los índices de frecuencia, gravedad e incidencia en relación con los accidentes laborales, los estudios de consumos energéticos y de recursos, las no conformidades, etc.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

El Gerente General ha determinado y proporciona los recursos necesarios para:

- implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente su eficacia, y
- aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos relacionados a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo y otros que puedan ser considerados.

Para ello se ha desarrollado los procedimientos de Selección de Proveedores (PG-SIG-008) y Compras (PG-SIG-009).

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

MN-SIG-001	
HOJA:	11 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica asegura que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio es competente.

Las competencias con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para cada colaborador de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica estarán detalladas en los perfiles correspondientes (FM-SIG-018).

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Con el objetivo de comprobar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del cliente, el medio ambiente y la seguridad y la salud en el trabajo, identificar las necesidades de competencia para proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud en el trabajo, se ha establecido el procedimiento Selección y Evaluación del Personal (PG-SIG-010).

6.3 Infraestructura

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica, a través de su Gerente General, ha determinado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que brinda, los aspectos ambientales significativos, los peligros y los riesgos que se hayan identificado y evaluado. La infraestructura incluye el espacio de trabajo y servicios asociados, equipos para los procesos (tanto hardware como software), y servicios de apoyo, tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

Para proporcionar la infraestructura necesaria se utilizarán los procedimientos de Selección de Proveedores (PG-SIG-008) y Compras (PG-SIG-009); y para el mantenimiento de la infraestructura se elaborará el procedimiento Inspecciones de SST (PG-SIG-016).

6.4 Ambiente de trabajo

El Gerente General de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha determinado gestionar el ambiente de trabajo de tal manera que sea el adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que se brinda, para ello se ha establecido un plan de monitoreo de todas aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos (tales como el ruido, la temperatura, la luz, etc.), ambientales (tales como la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas) y de otro tipo que sea identificado.

Este requisito será registrado en el Programa de Monitoreo de Agentes Ocupacionales (FM-SIG-021).

MN-SIG-001	
HOJA:	12 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha planificado y desarrollado los procesos operativos necesarios para la realización del servicio que brinda, como se indicó en el punto 4.1 de este Manual, siendo coherentes con los requisitos de los otros procesos del SIG.

Durante la planificación de la realización del servicio, la Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha determinado:

- a) los objetivos de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud en el trabajo, así como los requisitos para el servicio, incluyéndolos en el Programa del SIG (FM-SIG-006).
- b) los procesos, documentos, y los recursos específicos para el servicio,
- c) las actividades requeridas de control operacional, verificación, validación, seguimiento, medición, e inspección del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos del cliente, los de medio ambiente y los de seguridad y salud en el trabajo.

En caso se identifique nuevos requisitos que afecten al servicio, estos deberán ser analizados para determinar la modificación de los ítems detallados o implementación de nuevos ítems.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica luego de haber identificado los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, que estarán registrados en la Matriz de Requisitos del Cliente (FM-SIG-004), tiene que considerar también lo siguiente:

- a) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- b) los aspectos ambientales y los peligros y riesgos propios del servicio,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

MN-SIG-001	
HOJA:	13 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica debe realizar la revisión de todas las solicitudes de servicio antes de comprometerse a brindar el servicio al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) según lo estipulado en el procedimiento Solicitud de Servicio.

Dependiendo de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma, la Escuela de Posgrado de Iberoamérica brindará el servicio o no.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe comunicarse con los clientes cada vez que sea necesario para establecer correctamente los requisitos del mismo.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Con el objetivo de planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio, la Escuela de Posgrado de Iberoamérica debe actuar de acuerdo a lo indicado a la Solicitud de Servicio.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio estarán registrados y serán revisados para comprobar que son adecuados, completos, sin ambigüedades y no son contradictorios, de acuerdo a lo estipulado en la Solicitud de Servicio.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada según lo indicado en la Solicitud de Servicio.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Se realizarán revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011) y se mantendrán los registros correspondientes.

MN-SIG-001	
HOJA:	14 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo especificados por la Escuela de Posgrado de Iberoamérica cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo se realizará de acuerdo al procedimiento Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011) y se mantendrán los registros correspondientes.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Para evaluar, seleccionar y re-evaluar los proveedores en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica, se debe actuar de acuerdo a lo indicado en los procedimientos de Selección de Proveedores (PG-SIG-008) y Compras (PG-SIG-009).

7.4.2 Información de las compras

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica debe asegurar que la información de las compras debe describir el producto a comprar o servicio a contratar según lo estipulado en el procedimiento Compras (PG-SIG-009).

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La comprobación de que el producto comprado o servicio contratado cumple los requisitos de compra especificados debe realizarse de acuerdo al procedimiento Compras (PG-SIG-009).

7.5 Prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La planificación y ejecución de la prestación del servicio bajo condiciones controladas se realizará de acuerdo al procedimiento Servicio de Formación (PG-OPE-001).

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Cuando se intente verificar los procesos y no se puede hacer mediante seguimiento o medición posteriores, se establece en el procedimiento Servicio de Formación (PG-OPE-001) las disposiciones para la validación de los procesos.

MN-SIG-001	
HOJA:	15 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La forma en que la Escuela de Posgrado de Iberoamérica identifica cada uno de los servicios prestados está indicada en el procedimiento Servicio de Formación (PG-OPE-001).

7.5.4 Preservación de expedientes de clientes

Los expedientes con la información de los servicios brindados a los clientes de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica serán preservados siguiendo las indicaciones del procedimiento Política de privacidad y protección de datos (PO-SIG-003).

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se encuentra detallada en el procedimiento Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011).

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos determinados por parte de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se han implementado los procedimientos Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011) y Atención de Quejas y Reclamos (PG-SIG-012).

8.2.2 Auditoría interna

El método de la Escuela de Posgrado de Iberoamérica para llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados con la finalidad de determinar si el SIG es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 21001, y con los requisitos del SIG establecidos; y que además se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, se ha establecido en el procedimiento Auditoría Interna (PG-SIG-013).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SIG se encuentran detallados en el procedimiento Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011).

MN-SIG-001	
HOJA:	16 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La forma de hacer el seguimiento, medir las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la forma de dar por concluidos los servicios se encuentran detallados en el procedimiento Seguimiento y Medición del SIG (PG-SIG-011).

8.3 Control del servicio no conforme

Con el objetivo de asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos identificados, se identifican y controlan las no conformidades relacionadas para prevenir su ocurrencia no intencionada o tratarlas de la manera más adecuada, la Escuela de Posgrado de Iberoamérica ha establecido el procedimiento Control del No Conformidades (PG-SIG-014).

Asimismo, para reportar y actuar frente a los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales que pudieran ocurrir impactando en la gestión de seguridad y salud en el trabajo se ha elaborado el procedimiento Gestión de Incidentes (PG-SIG-017).

8.4 Análisis de datos

Los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente y apropiada para demostrar la idoneidad y la eficacia del SIG deberán ser evaluados y analizados para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SIG.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Escuela de Posgrado de Iberoamérica está comprometido con mejorar continuamente la eficacia de su SIG mediante el uso de su política integrada de gestión, los objetivos de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y la salud en el trabajo, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, incidentes y/o accidentes ocurridos y prevenir que vuelvan a ocurrir se ha implementado el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PG-SIG-015).

MN-SIG-001	
HOJA:	17 de 17
EMISIÓN:	27/06/2023
VERSIÓN:	01.1

8.5.3 Acción preventiva

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades o incidentes potenciales para prevenir su ocurrencia en la Escuela de Posgrado de Iberoamérica se ha implementado el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PG-SIG-015).

9 CONTROL DE CAMBIOS

Art. del Doc.	Párrafo / Figura / Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado

CONFIDENCIAL