

Ya está aquí

3 años para la migración desde OHSAS 18001



CASO PRÁCTICO

Thomas Greg & Sons

Ha implantado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud en el Trabajo



CASO PRÁCTICO

Cargo Transport

Esta empresa especializada en el transporte de materiales peligrosos ha apostado por la ISO 39001

Realizamos la auditoría de evaluación periódica de SST (Ley 29783)



En cumplimiento de la Ley 29783 y su Reglamento,
contamos con auditores registrados en el Ministerio de Trabajo MTPE para realizar las
auditorías de Evaluación Periódica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el
Trabajo en su organización.

AENOR



De un vistazo

Noticias / Entregas de certificados / Capacitación / Publicaciones

4



20

Cómo implantar ISO 45001

Casos prácticos

Integración de ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001
Thomas Greg & Sons

12



28

Un nuevo ecosistema de ciberseguridad para la transformación digital

Casos prácticos

ISO 39001
Cargo Transport

16



34

Agenda



EDICIÓN
PERÚ

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5.
San Isidro. Lima
aenorperu@aenor.com
www.aenorperu.com
Tel.: +51 11 2081 510
Fax: +51 11 4227 006

Génova, 6
28004 Madrid
Tel. 914 326 000
info@aenor.com
www.aenor.com



CONSEJO DE REDACCIÓN

Director
Rafael García Meiro

Vocales

Jesús Gómez-Salomé Villalón
Pedro Fernández García
Pablo Corrons Crespi
Sergio García Cebolla
Susana Lozano Godoy
Carmen Morato García
Javier Muñoz Ledesma
David de Pastors Pérez
Susana Pedrero Villén
Manuel Romero Alarcón
Yolanda Villaseñor Sebastián

REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo
Marta Santos Nández

DISEÑO Y REALIZACIÓN

IMP Comunicación

IMPRESIÓN

Comunica2,
Soluciones Gráficas Inteligentes

ISSN

2414-4193

50 € + IVA

AENOR no se hace responsable de las opiniones que aparecen en los artículos. Se autoriza la reproducción no lucrativa de los trabajos aparecidos en esta publicación, previa notificación al Consejo de Redacción, citándose la fuente y el autor.

STAFF

CAPACITACIÓN



Sistemas integrados de gestión

AENOR ha puesto en marcha un programa de especialización en sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, y compliance. Iniciado el pasado mes de marzo tiene una duración de seis meses durante los que los participantes, principalmente responsables de sistemas de gestión, consultores o interesados en especializarse en la materia, podrán adquirir los conocimientos necesarios para emprender un proyecto de implantación y aplicar una metodología de integración de estos sistemas de gestión. ▶



Impulso a la seguridad vial

Se ha celebrado en Tumbes el I Encuentro Nacional de Consejos Regionales y Provinciales de seguridad vial, organizado por el Consejo Nacional de Seguridad Vial. AENOR estuvo presente en dicho encuentro analizando las claves de la Norma ISO 39001, que permite ayudar a las organizaciones a reducir, y en última instancia eliminar, la incidencia y riesgo de las muertes y heridas graves derivadas de estos accidentes. El Consejo Nacional de Seguridad Vial es el organismo encargado de promover y coordinar las acciones vinculadas a la seguridad vial en el Perú. ▶

Interpretación ISO 45001

Representantes de empresas como Grupo Inversiones G & C, Soltrak o Ferreyros han participado en el curso de capacitación *Interpretación ISO 45001*. Entre sus objetivos, este curso ayuda a las organizaciones a migrar sus certificados a la nueva Norma ISO 45001. Los alumnos pueden conocer así las similitudes y novedades con otros esquemas de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como OHSAS 18001:2007, y la estructura y requisitos de la Norma ISO 45001. Los contenidos analizan el proceso de elaboración de la Norma ISO 45001 y su alineación con la estructura de alto nivel (HLS) para las normas de gestión. ▶



Seminario sobre seguridad y salud en el trabajo

Más de 500 profesionales se dieron cita en el Seminario Internacional *Estándares actuales de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú y el nuevo estándar internacional*, organizado por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL). AENOR participó en este seminario, aportando su experiencia y conocimiento en este ámbito, y exponiendo los principales cambios que implicará la migración del Estándar OHSAS 18001 a la ISO 45001. Esta nueva norma tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a reducir los accidentes en los centros laborales. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO



ISO 22000 a San Fernando

Se trata de la empresa líder en el mercado avícola y de embutidos; y acaba de conseguir el certificado AENOR de Gestión de la Seguridad Alimentaria para el beneficio y producción de pavo marinado entero empacado en vacío congelado. Esta certificación de San Fernando se suma a las ya obtenidas en Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001 y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. ▶

PUBLICACIONES



Seguridad alimentaria en restauración colectiva

Esta publicación recoge una visión sobre los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria en el ámbito de la restauración colectiva y hacia dónde va el futuro de los mismos (línea fría). Expone cómo los sistemas de gestión contribuyen a garantizar la seguridad y calidad de los productos alimentarios, al mismo tiempo que facilitan el cumplimiento de la legislación vigente. Los autores inciden en la línea fría como una herramienta al servicio de la restauración colectiva para conseguir el alargamiento de la vida útil de los alimentos, mantener sus propiedades nutritivas y organolépticas, optimizar la logística y reducir costes, todo ello en términos de la calidad y seguridad alimentaria exigidas. ▶

CAPACITACIÓN

Novedades en esquemas de alimentación

La Asociación de Exportadores de Perú (ADEX) y AENOR han organizado una jornada sobre las novedades de los esquemas GFSI, BRC e IFS. El principal objetivo fue dar a conocer las últimas tendencias sobre riesgos en la industria alimentaria en el mercado internacional, así como las oportunidades de negocio y conocimiento técnico relevante para empresas exportadoras peruanas. El director del área Agroalimentaria de AENOR, David Verano, fue el encargado de llevar a cabo esta jornada en la que participaron más de 100 profesionales pertenecientes a empresas exportadoras, agroexportadoras o de comercio exterior del Perú. ▶



Calidad y seguridad alimentaria

En los últimos años, debido a la globalización, el comercio de alimentos ha experimentado un cambio espectacular. El concepto de seguridad alimentaria es cada vez más amplio y exigente y se extiende a toda la cadena alimentaria. El consumidor exige un mayor nivel de calidad y seguridad en los productos alimenticios, por lo que se ha hecho imprescindible la implantación de sistemas de gestión en las empresas que participen directa o indirectamente en la cadena alimentaria. El curso *Requisitos de calidad y seguridad alimentaria: BRC, IFS e ISO 22000* analiza el sistema de gestión de acuerdo a la Norma ISO 22000 o los principales protocolos de seguridad alimentaria como BRC e IFS, que contribuyen a generar confianza entre los distintos agentes del sector alimentario y a asegurar la competitividad de las empresas en el sector agroalimentario. ▶



Lima, 10-12 de julio



NOTICIAS

Compromiso con la seguridad

El Comité de Seguridad Contra Incendios de la Sociedad Nacional de Industrias de Perú y AENOR han firmado un convenio de colaboración para extender la cultura de la calidad con la aplicación de herramientas normativas nacionales e internacionales en diferentes actividades. La primera de ellas es la certificación de competencias de Profesionales de Seguridad contra Incendios, concretamente para cuatro perfiles: análisis de riesgos, inspector, mantenimiento y recarga, e instructor de operación y uso. Asimismo, se contempla la difusión de normas de sistemas de gestión, como la ISO 22320 de Gestión de Emergencias entre otras. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO



Industrias Manrique apuesta por la mejora continua

Esta empresa especialista en calzado ha apostado por la mejora continua consiguiendo los certificados de AENOR de Gestión de la Calidad ISO 9001, Ambiental ISO 14001, y Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. La actividad que cubren estas certificaciones es el diseño y producción de calzado de seguridad industrial y militar. ▶

INFRAESTRUCTURAS Y CONSTRUCCIÓN

ENTREGAS DE CERTIFICADO

Tres certificados para Torres y Cámara

Esta empresa de construcción ha conseguido los certificados AENOR en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 para la construcción de puentes; rehabilitación o mejora de infraestructura vial, incluyendo viales (carreteras) y pistas; edificaciones, demoliciones, movimiento de tierras (desmontes, vaciado y explanaciones), estructuras de concreto, estructuras metálicas, albañilería, pavimentos, solados, alicatados, aislamientos e impermeabilizaciones, carpintería de madera, carpintería metálica, o abastecimiento y saneamientos, entre otras actividades. ▶



P+B consigue la ISO 9001

Poggione + Biondi Arquitectos cuentan con el certificado ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad AENOR para su servicio de diseño arquitectónico. Se trata de un taller de arquitectura personalizado que ofrece a sus clientes respuestas a medida. Sus diseños aspiran a ser eficientes ecológica y económicamente, así como alcanzar la sostenibilidad ambiental, social y cultural. ▶

ENTREGAS DE CERTIFICADO**Apuesta por la calidad en Grup Soler**

El Grup Soler Perú ha conseguido el certificado AENOR de Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001. Su alcance cubre los servicios para la construcción de edificios en las especialidades de obra civil e instalaciones: eléctricas, sistemas sanitarios, sistemas de protección contra-incendios, sistemas de climatización y cableado estructurado. Esta compañía que pertenece al grupo empresarial español Grup Soler, se dedica a la instalación, mantenimiento y servicios energéticos, especializándose en el diseño y ejecución de proyectos integrales. ▶

**Doble certificación para Ecoin Holding Business**

Esta empresa del sector de la construcción ha conseguido los certificados AENOR ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la ejecución de obras civiles (estructuras). AENOR tiene más de 300 certificados vigentes de sistemas de gestión en Perú. ▶

**Calidad, medio ambiente y seguridad en Estremadoyro y Fassioi**

La empresa Estremadoyro y Fassioi Contratistas Generales se dedica a la construcción de viviendas y oficinas, hoteles, clubes, locales institucionales, centros comerciales, fábricas, templos, colegios, complejos habitacionales o residencias. En su búsqueda constante por la excelencia y calidad ha apostado por conseguir la triple certificación de AENOR en calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo con las Normas ISO 9001, ISO 14001 y el Estándar OHSAS 18001 para la ejecución de obras de construcción y edificación. ▶

**ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en Cotomar**

Contratistas Generales Cotomar del Peru ha obtenido tres certificados de AENOR en calidad ISO 9001, medio ambiente ISO 14001, y seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001. El alcance que cubren estos certificados es la construcción de obras de pavimentación (vehicular y peatonal); movimiento de tierras; mejora de plataformas; explanaciones; superficies de rodadura; dispositivos de control de tránsito; mobiliario urbano e iluminación ornamental; sistemas de agua y alcantarillado; puentes peatonales de concreto; cimentaciones especiales; y edificaciones. ▶

ENTREGAS DE CERTIFICADO



OHSAS 18001 para Communications and Systems Development

Esta empresa especializada en ofrecer soluciones globales en servicios de *outsourcing* e infraestructura de redes y telecomunicaciones ha conseguido el certificado AENOR de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. El alcance cubre la gestión y atención de servicios de infraestructura en Telecomunicaciones para servicios de mantenimiento correctivo y preventivo de telefonía pública y privada; atención de requerimientos; atención de Desinstalación de planta interna HFC (televisión, telefonía e Internet vía cable); y servicios de ejecución y supervisión de obras de infraestructura de redes y telecomunicaciones (trabajos de cableado estructurado). ▶



Ransa Perú consigue la ISO 39001

Se trata del operador logístico líder en Perú y ha conseguido la certificación AENOR de Seguridad Vial de acuerdo con la Norma ISO 39001 para el Servicio de Transporte Terrestre de mercancía diversa y materiales peligrosos. Ransa Perú cuenta con más de 7.000 colaboradores y ofrece servicios logísticos para almacenaje, distribución, transporte, aduanas, depósito temporal, servicio integrado de logística, administración del almacén del cliente o servicios de valor agregado. ▶

ISO 9001 para Südesco Energy

Es la compañía peruana líder en desarrollo e implementación de proyectos en gestión de la energía, eficiencia energética y sostenibilidad, y ha obtenido el certificado AENOR de Gestión de la Calidad ISO 9001 para los servicios de consultoría, capacitación y proyectos en eficiencia energética, gestión de la energía, sostenibilidad y sistemas de gestión. El principal objetivo de Südesco Energy es lograr un uso óptimo de la energía en las instalaciones de los clientes, generando ahorros económicos al tiempo que reducen su huella de carbono. ▶



Calidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones del Perú

Ha certificado su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 para los procesos de Emisión de Pasaporte Electrónico y de Emisión de Carné de Extranjería, que garantizan un mejor servicio al ciudadano nacional y extranjero. La auditoría realizada por AENOR destacó la mejora en los procesos de enrolamiento e impresión del Pasaporte Electrónico y del Carné de Extranjería, que ahora se entregan a los ciudadanos en el día y en plazos cada vez más reducidos, respectivamente. Además, se ha optimizado el recurso humano necesario para completar ese proceso, con el empleo adecuado de recursos materiales y la implementación de indicadores de eficiencia. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO



ISO 50001 en BBVA Continental Perú

Ha conseguido el certificado AENOR de Gestión de la Energía de acuerdo con la Norma ISO 50001 para la gestión de inmuebles en los que se realizan las actividades de desarrollo, y prestación de productos y servicios financieros. Esta certificación afianza el compromiso global de BBVA con el medio ambiente. Y es que, este certificado se suma al de ISO 14001 de gestión ambiental que el Grupo BBVA ha renovado en Argentina, Colombia, España, México, Perú, Turquía y Uruguay. ▶



Universidad del Pacífico: gestión de Servicios TI

La Universidad del Pacífico del Perú ha conseguido el certificado AENOR de acuerdo con la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 para su Sistema de Gestión de Servicios TI que soporta la Mesa de Ayuda, Laboratorios de Computadoras, Red/WIFI/Internet gestionados desde la unidad de Gestión de la Información e Innovación Tecnológica (GIIT) y de acuerdo al catálogo de servicios vigente. La Universidad del Pacífico promueve la formación integral de sus estudiantes mediante actividades artísticas, culturales, sociales y deportivas, que complementan la vida académica. Además, fomenta la experiencia internacional, innovación continua y desarrollo de competencias laborales que impulsan a sus estudiantes a ser líderes responsables para el mundo. ▶

Gas Natural Fenosa México, empresa saludable

La delegación de México del Grupo Gas Natural Fenosa ha obtenido el certificado de Empresa Saludable de AENOR. El alcance incluye las actividades de la producción de energía eléctrica de origen térmico en centrales de ciclo combinado, así como la planificación, desarrollo y explotación de la red de distribución de gas natural en las zonas de concesión en México. Ya son cinco las delegaciones de Gas Natural Fenosa en obtener este reconocimiento, ya que el pasado año lo consiguieron Argentina, Brasil, Marruecos y República Dominicana. ▶



Satel certificada en calidad, medio ambiente, y seguridad laboral

Servicios Auxiliares de Telecomunicación del Perú ha conseguido los certificados AENOR de Gestión de la Calidad ISO 9001, Ambiental ISO 14001, y Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. Sus alcances cubren la prestación de servicios de ingeniería en instalaciones para transporte y distribución de electricidad en alta, media y baja tensión, supervisión de calidad y seguridad ocupacional en obra, verificación de suministros, gestión y actualización de sistemas técnicos de información geográfica. ▶



ENTREGAS DE CERTIFICADO

FITEL apuesta por la ISO 9001

AENOR ha concedido el certificado ISO 9001:2015 al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) para su actividad de estudios de proyectos de inversión para la provisión de servicios de comunicaciones y TIC hasta la viabilidad y elaboración del informe técnico o documento que comunique la culminación del mismo. FITEL se encuentra adscrito al Sector Transportes y Comunicaciones y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones actúa como su Secretaría Técnica. ▶



Electrodata se certifica con ISO 9001

El grupo internacional Electrodata ha conseguido el certificado AENOR de Gestión de la Calidad ISO 9001 para la comercialización de equipos, servicios, soluciones, mesa de servicio, y *outsourcing* de tecnologías de la información y comunicaciones. Especializada en tecnología aplicada al negocio con el objetivo de impulsar el progreso y ayudar a las organizaciones en sus futuros retos, Electrodata está presente en Perú, Ecuador, México, Chile, Brasil y EE. UU. ▶



Seguridad vial en Transportes Cruz del Sur

Ha obtenido el certificado AENOR de Gestión de la Seguridad VIAL de acuerdo con la Norma UNE ISO 39001 para el transporte institucional. Transportes Cruz del Sur cuenta con cerca de 60 años de experiencia en el mercado de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. Perteneciente al grupo Ibárcena, centra su actividad en una clara vocación de servicio, destacando su compromiso con la calidad y poniendo el foco en la innovación y mejora tecnológica tanto en equipos como en sistemas. ▶



Gestión de la calidad para ANOVO

ANOVO ofrece servicios de asistencia posventa y gestión de la cadena de suministro en el mercado tecnológico, aportando soluciones que amplían el ciclo de vida de los productos de alta tecnología. Ahora, ha apostado por los Sistemas de Gestión de la Calidad y ha conseguido el certificado ISO 9001 de AENOR para la actividad de reparación y customización de equipos electrónicos y servicios afines. ANOVO consigue con sus servicios ofrecer un segundo uso a más de 20 millones de productos tecnológicos en todo el mundo. ▶

Nos encargamos de la homologación de sus proveedores



Contamos con un exigente sistema de evaluación,
que permite a las empresas compradoras disponer de un grupo de proveedores idóneos, sobre los
cuales se puede conocer su capacidad para cumplir con los requerimientos de tiempo, calidad y
costos, minimizando de esta manera riesgos potenciales.

AENOR

AENOR Perú

+ 51 1 2081510 - comercial.peru@aenor.com - www.aenorperu.com
Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5 - San Isidro - Lima, Perú



CASOS PRÁCTICOS

Integración de sistemas para aumentar la seguridad

Para Thomas Greg & Sons de Perú, disponer de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud en el Trabajo les ha permitido optimizar sus recursos, aumentar la satisfacción de las partes interesadas, mejorar la efectividad y eficiencia de sus procesos, entre otros aspectos.

Sonia López Rivas
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

María de Jesús Jiménez
Analista del Sistema Integrado de Gestión Thomas Greg & Sons de Perú

Thomas Greg & Sons de Perú S.A., empresa con más de 20 años de experiencia ofreciendo soluciones integrales de seguridad, ha conseguido la certificación de su sistema integrado de gestión, obteniendo la certificación en Gestión de Calidad con la ISO 9001:2015, Gestión Ambiental ISO 14001:2015 y Gestión de Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:2007; estándares que confirman el compromiso de la alta dirección con la mejora continua de sus procesos y líneas de producto/servicio. Las certificaciones respaldan la conformidad del sistema integrado de gestión para las actividades de diseño, impresión y custodia de documentos valorados con medidas de seguridad, como documentos de identidad, partidas de registros civiles, visas, cartas fianza, formatos notariales, diplomas, sellos postales y pasaportes, entre otros.

El origen de Thomas Greg & Sons se produce a mediados del siglo pasado, como subsidiaria de la firma Thomas De la Rue & Company Ltd. de Inglaterra, realizando actividades en el área de impresión de valores,

desarrollo de transporte y manejo de efectivo. En 1991 De la Rue dejó sus actividades en América Latina. Es en ese momento cuando nace Thomas Greg & Sons, con una amplia gama de productos y servicios, acoplando su experiencia en cada país donde desarrolla sus operaciones.

Thomas Greg & Sons de Perú S.A. (en adelante TGS) nace en Perú a inicios del año 1997 como producto de la participación de capitales nacionales y extranjeros, constituyéndose como Miembro del Grupo Thomas Greg & Sons Ltd. con el fin de proveer a instituciones privadas y públicas de soluciones integrales de seguridad que incluyen productos impresos bajo sistemas de máxima seguridad, resaltando entre ellos nuestro sistema de impresión intaglio (alto relieve o calcografía).

TGS es una empresa líder en la emisión de documentos valorados con medidas de seguridad que concatenan soluciones integrales (plataformas virtuales), donde el cliente conceptualiza el producto, infraestructura de seguridad con alta tecnología

y sobresaliente capital humano, ejes que fortalecen el posicionamiento de la marca dentro de la industria de documentos valorados y soluciones integrales de seguridad.

Cuando en el año 2013 la Alta Dirección toma la decisión de implementar un sistema integrado de gestión se ve en la necesidad de establecer el Área de SIG en la empresa, que en el momento gestiona el mantenimiento de las normas de gestión certificadas y la implementación de nuevos estándares definidos en la estrategia del negocio. A la fecha, el área se constituye por personal altamente calificado en las normas de gestión, así como personal tercero que soporta la salud ocupacional y asesoría legal. Cabe señalar que, independiente de las funciones de mantenimiento del sistema, también se participa activamente en la generación de capacitaciones internas, inspecciones en seguridad y salud en el trabajo (SST), y medio ambiente, análisis de quejas y reclamos, seguimiento de áreas de mejora, Comité de SST, entre otros.



Gestión de calidad

El modelo de gestión de TGS está marcado por un sólido enfoque de gestión de calidad, que representa el ADN de la empresa. Este enfoque se viene desarrollando desde el año 2012, donde luego de pasar por Auditoria Externa de Certificación, nos fue otorgada la certificación inicial bajo la norma ISO 9001:2008. En dicho momento, el Sistema de Gestión de Calidad lo centralizaba el Coordinador de Calidad. En 2013, el sistema de gestión de calidad se descentraliza. Cada Líder de Proceso o Responsable de Área adopta las responsabilidades y funciones para con el Sistema Integrado de Gestión, en lo referente a la Gestión de Calidad, ejecutándose por cada proceso las mediciones,

verificaciones, registros y aprobaciones requeridas para la gestión eficaz de su proceso. En líneas generales, el sistema de gestión de calidad de TGS es un sistema maduro que incluye el desarrollo de diferente documentación, entre la que destacan Planes de Calidad de las líneas de producto/servicio, registro de atención de quejas y reclamos, encuestas de satisfacción del cliente, registros de verificación de criterios de calidad para inspección de materias primas, controles de temperatura y humedad relativa, entre otros.

Control de la percepción del cliente

La satisfacción de los clientes siempre ha sido un punto fundamental no sólo desde la estructura de la ISO

9001, sino porque los clientes son el alma que soporta cada organización. Conocer la opinión acerca del producto, servicio, cumplimiento y atención es fundamental para evaluar el funcionamiento global de toda empresa. En TGS somos conscientes de que la clave para lograr el éxito es conquistar al cliente mediante un producto de calidad. Pero para que esto suceda es necesario determinar cuáles son las verdaderas necesidades de nuestro público, así como si hemos cumplido o incluso superado sus expectativas o no.

En ese sentido, y a partir de la primera certificación en ISO 9001, se realizan encuestas de satisfacción del cliente que han experimentado numerosos cambios en su estructura, ►►

■ Evolución de la satisfacción del cliente con la certificación ISO 9001

Año	% Satisfacción
2017	90,23 %
2016	91,77 %
2015	90,46 %
2014	89,54 %
2013	87,14 %
2012	87,34 %



► evaluación y presentación a nuestros clientes para hacerla más llamativa, didáctica y simple de completar. Actualmente, consta de cinco preguntas que evalúan la información técnica, costo/beneficio, cumplimiento de fechas de entrega y de los requisitos del producto y, por último, el trato del personal y respuesta rápida a solicitudes. Entre 2012 y 2017 hemos incrementado la satisfacción de los clientes en valor aproximado de 1 % anual. Esto ha sido posible debido a que, al identificar cuáles son nuestras áreas de mejora, podemos concentrarnos en minimizarlas a través de la elaboración de planes de acción específicos que nos ayuden a programar y centrarnos en las actividades que hay que realizar para continuar ofreciendo productos de calidad, a precio justo; y sobre todo manteniendo la innovación constante que nos caracteriza.

Hay que destacar que sin las directrices que nos proporciona la ISO 9001:2015 llegar a obtener el 90 % de satisfacción durante más de dos años consecutivos hubiera sido un reto mucho más difícil de conseguir. Ahora nuestra visión está fija en mantener nuestro compromiso con los clientes.

Sin las directrices que nos proporciona la ISO 9001:2015 llegar a obtener el 90 % de satisfacción de los clientes durante más de dos años consecutivos hubiera sido un reto mucho más difícil de conseguir. Ahora nuestra visión está focalizada en mantener este compromiso

Gestión de la seguridad y salud laboral

La gestión en SST se desarrolla desde 2013, con la determinación de la línea base o diagnóstico inicial de SST de la empresa, generación de exámenes médicos laborales de ingreso, de rutina y salida; entre otros controles básicos en materia de seguridad y salud. Luego, tomando en cuenta el marco de gestión del Estándar OHSAS 18001:2007, la normativa legal vigente aplicable al negocio y el diagnóstico inicial relacionado con SST, se realizaron modificaciones a la gestión del sistema, alineando los controles existentes con el marco de gestión y estándares aplicables al negocio.

Dentro de la documentación de gestión de SST, destacan la matriz de identificación de peligros y riesgos, permisos de trabajo, registro

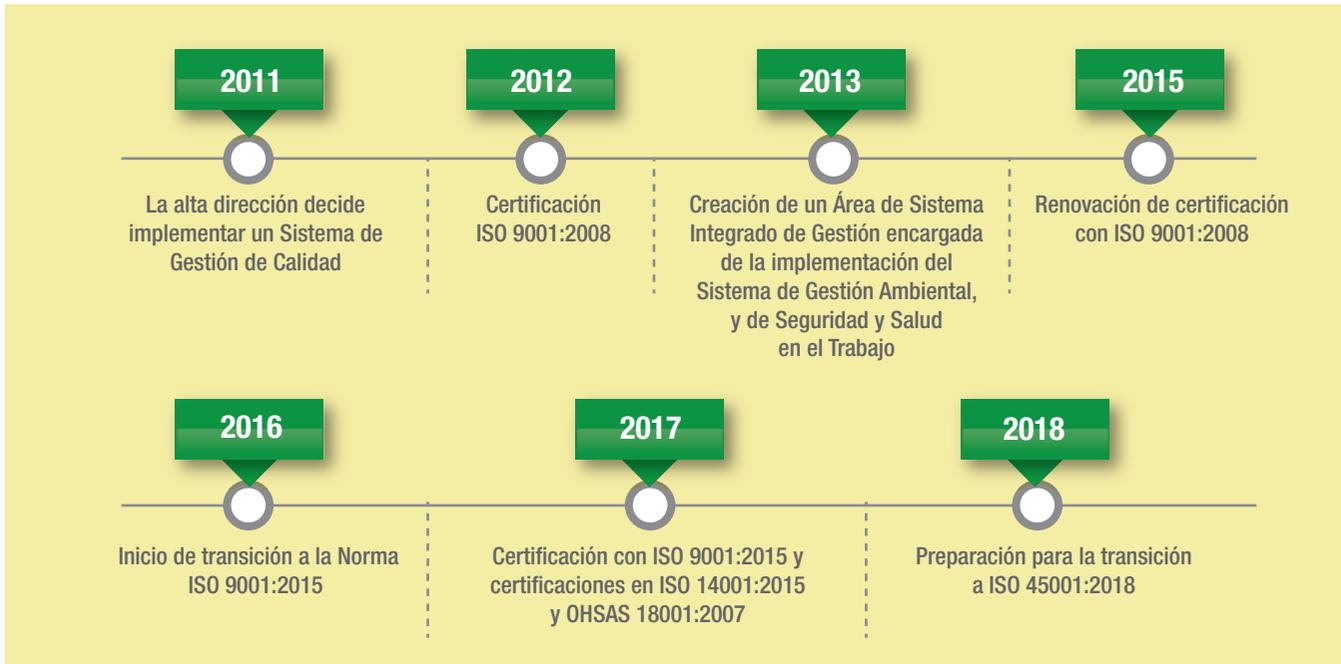
de incidentes peligrosos e incidentes, Programa Anual de Seguridad, Programa de Conservación Auditiva o Programa de Calidad de Vida, entre otros.

Promover el desarrollo sostenible

A través de la Norma ISO 14001:2015 se ha implantado un eficaz sistema de gestión ambiental que garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, el control de los riesgos de impacto medioambiental, y la optimización de nuestros procesos, asegurando así que no se generen incidencias ambientales.

Al no ser generador de efluentes ni de emisiones, TGS toma muy en serio su compromiso ambiental con la generación de residuos sólidos y líquidos. Al contar como principales materias primas papel y tintas, nos

Hitos de los sistemas de gestión



THOMAS GREG & SONS
de Perú S.A.



vemos obligados a plantearnos la manera más oportuna de minimizar el impacto que generamos.

Es así que venimos manejando un Sistema de Gestión Ambiental desde 2013 en el que hemos concentrado nuestros esfuerzos como organización, no sólo en el correcto manejo y disposición de los residuos sólidos y líquidos generados en el proceso productivo, sino también en constante concientización de nuestros colaboradores en llevar una "Vida más Verde en la Oficina". Esta campaña se centró en cuatro mandamientos

sostenibles: economizarás energía, cuidarás el agua, generarás menos residuos peligrosos y reutilizarás papel. En el caso particular de los residuos sólidos comercializables contamos con un indicador de cantidad. En 2017, de 39 Tn generadas de residuos sólidos generados se comercializaron cerca de 14, lo que equivale al 36 % de residuos reutilizados a través de una Empresa Comercializadora de Residuos Sólidos.

En conjunto, el sistema integrado de gestión ha permitido optimizar los procesos, mejorar los

Mantener las certificaciones de calidad, seguridad y medio ambiente fortalece la confianza de nuestros clientes y estamos seguros de que a través del tiempo, tanto en el sector privado como en el público, se valorará el esfuerzo que representa acreditar los sistemas de gestión bajo estándares internacionales

indicadores, disminuir las incidencias en calidad (producto no conforme, quejas y reclamos, entre otros), incrementar la satisfacción de nuestros clientes, y controlar los riesgos del negocio asociados a la calidad, seguridad, salud y medio ambiente bajo el enfoque de la Norma ISO 31000. Asimismo, afianzar el compromiso de los trabajadores, directivos y socios estratégicos, haciendo posible la mejora continua de la organización. Sólo nos queda agradecerles el esfuerzo realizado a través de todos estos años para convertirnos en una empresa líder en suministro de soluciones integrales de seguridad. ▶

CASOS PRÁCTICOS

Seguridad vial en el transporte de materiales peligrosos



La empresa Cargo Transport, especializada en el transporte de materiales peligrosos, ha certificado su sistema de gestión de seguridad vial según la Norma ISO 39001. Con ello se convierte así en la primera organización peruana del sector en obtener dicha certificación. Esta certificación les ha ayudado a reducir los índices de accidentabilidad y sus consecuencias. Además, gracias a las medidas adoptadas ha mejorado la gestión, seguimiento y monitoreo, y control de sus actividades.

Esteffani Rivera
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Augusto Valdivia
Representante de la Dirección

Cargo Transport

Cargo Transport es una empresa peruana con más de 18 años de experiencia especializada en el transporte de materiales peligrosos en el ámbito nacional e internacional. Como operador logístico diseña, planea, organiza, ejecuta y controla todos sus procesos asociados a dicho servicio.

Asimismo, cumple un rol clave en la cadena de abastecimiento hacia los diferentes mercados productivos, adaptándose de la mejor forma a cada escenario con un nivel de servicio competitivo. A lo largo de su experiencia ha podido ingresar a diferentes destinos, como estaciones de servicio, empresas

del sector minero, pesqueras, industrias y hospitales, quienes son atendidos con altos estándares de calidad, seguridad y medio ambiente.

Precisamente como parte de los compromisos de la organización, la alta dirección decide en el año 2015 implementar el sistema de gestión de seguridad vial para todos sus procesos. Se convierte entonces en la primera empresa peruana especializada en obtener la certificación bajo el alcance de transporte terrestre de materiales peligrosos, sumándose así a su sistema integrado de gestión. El objetivo que se persigue con esta certificación es reducir los accidentes de

tránsito, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

Proceso de implementación

Cargo Transport inicia el proyecto de implementación en el año 2015, en cumplimiento de las etapas que se describen a continuación.

Lanzamiento del proyecto. La alta dirección reúne a todos sus trabajadores para realizar el lanzamiento del proyecto, comunicando los objetivos del mismo, solicitando el compromiso del equipo, y explicando los roles y responsabilidades de los interesados que van a participar en su desarrollo.



Preparación de líderes. Se formaron equipos de trabajo, que participaron en la capacitación *Interpretación de la Norma y formación de auditores internos en ISO 39001*.

En cuanto al diseño del sistema de seguridad vial, se acometieron los siguientes pasos para establecerlo:

Diagnóstico. Se realizó el diagnóstico de la organización frente a los requisitos exigidos por la Norma ISO 39001:2013 con el objetivo de detectar oportunidades de mejora, fortalezas y debilidades.

Implementación. Se dio revisión a todo el sistema de gestión documental para su adaptación y mejora. Entre

las principales actividades se actualizaron los registros del contexto y partes interesadas. También se determinaron las estrategias para enfocarlas a tres factores clave: factor humano, factor vehículo y factor infraestructura. Asimismo, se instalaron controles mejorados durante la carga, transporte y descarga de materiales peligrosos, que permiten el cumplimiento eficaz de los procesos según el estándar. Como ejemplo se puede señalar que inicialmente se realizaban evaluaciones de riesgo en los puntos de carga, descarga y durante el transporte sólo para aquellos puntos de los que se tenía requerimiento de

la operación. Esta perspectiva se amplió y actualmente se encuentra estandarizada, implementando la identificación de factores de desempeño de todas las rutas que se utilizan para la entrega de nuestros servicios; esto es, registros donde se describe el estado de las unidades, herramientas y equipos, así como el desplazamiento de las unidades.

Seguimiento del proyecto. Se implementaron indicadores para asegurar el monitoreo, seguimiento y control de los procesos de la organización, que buscan aumentar eficiencia, cuidado del medio ambiente y seguridad de sus colaboradores y partes interesadas. ►►



El objetivo que se persigue con la certificación ISO 39001 es reducir los accidentes de tránsito, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad

► *Verificación del Sistema de Gestión y Toma de acciones.* Se mejoraron los controles relacionados al factor humano iniciando en el proceso de selección, reclutamiento del personal y capacitación; permitiendo que el conductor que ingrese posea la experiencia y aptitud requerida, manteniendo al conductor actualizado, en conocimientos y prácticas para el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, se implementaron programas campañas y programas como "CONVERSA", que refuerza la seguridad basada en el comportamiento, con el objetivo de que los trabajadores interactúen escuchando y siendo escuchados. Asimismo, se trabajó en el factor vehículo, se mejoraron los controles existentes respecto al mantenimiento e inspección, logrando aumentar la eficiencia de los tiempos de atención de las unidades y detectando con mayor

prontitud cualquier posible falla técnica. Esto permitió tomar acciones de forma oportuna, y disminuir los costos y tiempo sin llegar a afectar el servicio brindado.

Uno de los retos acometidos durante el proceso de implementación fue sensibilizar al personal. Para ello se implementaron actividades entre ellas, campañas en las que se buscó resaltar la importancia de poner en práctica la cultura vial y la función como peatones, entre otros aspectos. Otro de los retos fue la rotación del personal, propia del sector en el que nos desarrollamos, para ello se aplican programas de reconocimiento, permanente capacitación y evaluación de desempeño del personal.

Debido a que existen factores de desempeño que no pueden ser controlados por la organización y que podrían impactar u ocasionar incidencias, se ha mejorado en la



metodología existente de respuesta a emergencias que nos permite brindar respuesta ante cualquier evento o incidencia de forma rápida y eficiente. Para ello, anualmente se llevan a cabo alrededor de 20 simulacros con el objetivo de evaluar la capacidad de respuesta de nuestros procesos. De igual forma, se realizaron actividades de involucramiento con nuestras partes interesadas, campañas de sensibilización en las comunidades cercanas a nuestras bases y operaciones, se trabajó con niños de inicial, primaria y secundaria en actividades, sketch que crearon escenarios dinámicos donde

Uno de los retos acometidos durante el proceso de implementación fue sensibilizar al personal. Para ello se implementaron actividades entre ellas, campañas en las que se buscó resaltar la importancia de poner en práctica la cultura vial y la función como peatones, entre otros aspectos



En la actualidad, Cargo Transport cuenta con cinco certificaciones: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, BASC e ISO 39001

los niños, adolescentes y jóvenes reconocieron la importancia de la seguridad vial y como practicarla en todo momento.

En cuanto a los proveedores, se realizó una campaña intensa con los temas más relevantes para concienciar a nuestros socios estratégicos a que mantengan una visión en una sola meta en común en beneficio de ambas partes.

Obtención de la certificación. Una vez cumplido el plan de implementación, se ejecutó la auditoría interna por personal propio y capacitado abarcando los procesos de la organización, la elaboración del informe con los resultados y la posterior revisión al sistema de gestión por parte de la Dirección. Por último se realizó la auditoría externa. Una vez demostrada la conformidad con la norma,

AENOR otorgó a Cargo Transport el certificado ISO 39001 con una vigencia de tres años. Actualmente, ya hemos cumplido el primer año de mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad Vial.

Gracias a las medidas adoptadas se ha mejorado la gestión, seguimiento y monitoreo, y control de las actividades de la organización. Con un Sistema Integrado de Gestión y la incorporación de su certificación en seguridad vial, la empresa ofrece mayor seguridad en sus operaciones, Cargo Transport es una empresa que crea ambientes protegidos, velando por el cuidado y bienestar de sus colaboradores, clientes y sociedad en general. ▀

Cómo implantar ISO 45001

Desde el 12 de marzo está disponible en todo el mundo la ISO 45001, primera norma internacional de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Su publicación supone la anulación de OHSAS 18001, por lo que las empresas certificadas según el estándar disponen de tres años para hacer la migración. Para ellas y para quienes empiezan desde cero, aquí se ofrecen algunas pautas para implantar ISO 45001.

Soledad Contreras
Experta
en ISO/PC 283
Dirección Técnica
y de Calidad
AENOR

Con la publicación de la Norma ISO 45001 finaliza una etapa que ha durado casi cinco años en la que más de 100 expertos de 70 países han desarrollado la primera norma internacional de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el Comité ISO/PC 283. Esta norma recopila las prácticas preventivas desarrolladas en el ámbito internacional en los últimos veinte años recogidas en las normas y guías de sistemas de gestión que se han implantado en los distintos países.

El Estándar OHSAS 18001, un referencial para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo implantado en organizaciones de 130 países, ha sido uno de los documentos de trabajo del comité y se prevé su anulación con la publicación de esta norma internacional. La ISO 45001 incluye la mayoría de los requisitos de OHSAS 18001 por lo que desde su publicación se abrirá un periodo de migración de los certificados con este estándar de tres años, en el que las organizaciones podrán adaptar sus sistemas de gestión a la nueva norma y obtener la certificación con la ISO 45001

si superan con éxito el proceso de migración.

Las condiciones de este proceso deberán concretarse por los distintos organismos de acreditación nacionales, pero las organizaciones ya pueden comenzar a trabajar en la adaptación de sus sistemas a este nuevo modelo de gestión. Para ello, es necesario que se familiaricen con los requisitos de la norma e identifiquen los requisitos nuevos o revisados. De esta manera, podrán desarrollar un plan de adaptación que incluya la formación y la sensibilización a todas las partes que tienen impacto en la seguridad y salud de la organización, que les permitirá realizar los cambios necesarios en su sistema de gestión a los nuevos requisitos verificando su implantación mediante auditorías internas y otras herramientas del sistema de gestión.

Esta norma incorpora nuevos requisitos derivados de la alineación con la estructura de alto nivel, mejoras y modificaciones respecto a requisitos incluidos en el Estándar OHSAS 18001, así como otros requisitos novedosos y específicos derivados de gestión de

la seguridad y salud en el trabajo incluidos en otros documentos de reconocido prestigio. Las principales cuestiones desarrolladas en esta norma se resumen en la tabla 1.

Aspectos alineados a la estructura de alto nivel

La ISO 45001 adopta la misma estructura que utilizan otras normas de sistemas de gestión como son la ISO 9001 e ISO 14001, lo que permitirá expresarse en los mismos términos, transmitir confianza, asegurar la correcta comunicación entre las partes interesadas y conseguir, en definitiva, la integración de los sistemas de gestión, disminuyendo costes y aumentando el valor añadido.

De acuerdo con esta estructura, la Norma ISO 45001 incluye un nuevo capítulo relacionado con la determinación y seguimiento sistemático del contexto en el que trabaja la organización, incluyendo los factores internos y externos que puedan causar un impacto en nuestro negocio y considerando los posibles cambios y requisitos legales que puedan aplicar. Asimismo, es necesario comprender



y determinar por parte de la organización las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.

La norma requiere un elevado nivel de compromiso con la dirección estratégica y el contexto, y se refuerza el papel de la alta dirección en el liderazgo del sistema de gestión como parte relevante en el desarrollo del negocio. En esta línea, debe proporcionar apoyo y respaldo a otras funciones con responsabilidad en el sistema, comunicándoles la importancia de contribuir a la eficacia del mismo. Además, se enfatiza el papel de la alta dirección que debe rendir cuentas y asegurar la efectividad del sistema

de gestión en relación a los resultados esperados y a la mejora continua.

Al mismo tiempo, de la necesidad de identificar los peligros y evaluar de riesgos de la seguridad y salud en el trabajo se establece la necesidad de abordar los riesgos y las oportunidades derivados del análisis del contexto. Y teniendo en cuenta que las oportunidades no sólo se limitan al efecto negativo de la incertidumbre, sino también al aprovechamiento del conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño, se tendrán que considerar también aquellas que permitan mejorarlo en relación a la seguridad y salud, teniendo en cuenta los

cambios planificados, sus procesos y sus actividades. Por otro lado, se deberá asegurar que se han determinado y evaluado los requisitos legales y otros requisitos que pueden dar como resultado riesgos y oportunidades a la organización.

La obligación de gestionar los riesgos de la organización y usar el sistema de gestión como herramienta preventiva es una de las claves de la estructura de alto nivel, porque establece el desarrollo de los procesos necesarios y sus indicadores asociados que permitirán demostrar la mejora continua. De este modo, se puede evidenciar el cumplimiento de los requisitos a través del concepto de ►►



EXPERIENCIAS

Proteger el activo de la empresa

José Luis García
Responsable de RRHH

José Ramón Labrador
Responsable Departamento Ingeniería
Grupo Enteco

El Grupo Enteco está formado por cuatro empresas, dedicadas todas ellas a la fabricación de material de envasado para la industria farmacéutica y alimentaria. Siempre pioneros en la implementación de normas ISO, en cuanto tuvimos conocimiento de que se gestaba la ISO 45001 nos pusimos manos a la obra, aprovechando nuestra dilatada experiencia en la certificación en normas internacionales. El protagonista, sin embargo, no era esta vez el cliente, sino el que constituye el otro gran activo de nuestra organización: sus empleados.

La preocupación por la seguridad y salud de nuestros trabajadores siempre ha sido una prioridad. Impulsados, apoyados y motivados por la alta dirección de la empresa, en la ISO 45001 vimos la oportunidad para mejorar nuestra gestión de prevención de riesgos laborales, encaminada a la consecución de un mayor bienestar de las personas que trabajamos en el Grupo Enteco.

No ha sido un camino fácil. La incertidumbre de trabajar durante meses sobre la base de un borrador de la norma, así como nuestra falta de experiencia en OSHAS 18001, han supuesto para nosotros no pocos quebraderos de cabeza. En este punto, merece una mención especial el capítulo de la norma dedicado al contexto de la organización, que esperamos haber solventado adecuadamente.

Pendientes aún de certificación, afrontamos con ilusión este reto, esperando que la nueva norma nos ayude a una mejor identificación, análisis y evaluación de los riesgos, disminuyendo la frecuencia de los accidentes y la gravedad de los mismos, así como contribuyendo a una vigilancia de la salud cada vez más eficiente. Todo ello en el marco de lo que siempre han sido los grandes valores añadidos aportados por las normas ISO a nuestra organización: la internacionalización y la mejora continua de su gestión y procesos.

Tabla 1

Principales aspectos del sistema de gestión ISO 45001

Prevención de lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores en lugares de trabajo seguros y saludables
Liderazgo y compromiso de la alta dirección asumiendo la rendición de cuentas del sistema de gestión
Eliminación de los peligros y minimización los riesgos con medidas de prevención eficaces, aprovechando las oportunidades y mejorando el desempeño
Consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables de la organización
Desarrollo de una cultura de la organización que apoye los resultados previstos del sistema de gestión

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

► “información documentada”, que utiliza las expresiones mantener y conservar para referirse a los términos tradicionales de los sistemas de gestión relativos al soporte documental de “documentación” y “registro”, respectivamente.

En resumen, esta alineación con la estructura de alto nivel permitirá mejorar el control de los riesgos al integrar los procesos en la gestión de la organización, optimizar las medidas de prevención para evitar accidentes y enfermedades, y tratar las no conformidades asociadas a sus actividades y procesos. Todo ello, desde una dirección estratégica del negocio desarrollando un sistema de gestión efectivo y eficiente.

Aspectos revisados de OHSAS 18001

En general, la mayoría de los requisitos incluidos en el Estándar OHSAS 18001 se han adaptado o modificado a la nueva realidad del mundo empresarial, los mercados y las necesidades de los clientes derivadas de la globalización. Por ejemplo, el

requisito de comunicación se adapta internamente a las necesidades derivadas de la diversidad de los trabajadores; y externamente al compromiso de asegurar que la información es coherente y creíble respetando los requisitos legales y otros requisitos de la organización.

En la definición de roles, responsabilidades y autoridad de las funciones del sistema ya no se requiere un representante de la dirección en la Norma ISO 45001. Sin embargo, se enfatiza la necesidad de demostrar la competencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo en relación con los conocimientos necesarios que afecten o puedan afectar a su desempeño, incluyendo la capacidad de identificar situaciones de riesgo. Por otro lado, la organización debe asegurar que son conscientes de la importancia de su trabajo no sólo por las consecuencias que pueden producir, sino también por las contribuciones que deben realizar a la eficacia del sistema.

Se refuerza la evidencia del cumplimiento y, en concreto, la



La nueva norma ayudará a las organizaciones comprometidas con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la gestión de los riesgos, la mejora continua en el desempeño de sus actividades, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en todos sus procesos, y el logro de los objetivos de la organización

demostración del cumplimiento de los requisitos legales y otros que la organización suscriba, pero no implica un cambio en los requisitos legales exigibles a una organización. Por otro lado, se enfatiza la participación y la consulta de los trabajadores en todos los niveles de la organización y en especial de los trabajadores no directivos, asumiendo los representantes de los trabajadores estas funciones cuando existan, y promoviendo la alta dirección el establecimiento de comités de seguridad y salud.

En cuanto al tratamiento de los incidentes, se unifica su gestión con la sistemática de no conformidades, manteniendo la necesaria investigación del incidente. Al mismo tiempo, ►►



EXPERIENCIAS

Oportunidad para integrar seguridad, salud y bienestar

Ana Isabel Vega

Directora Departamento Consultoría y Formación
OSARTEN

Desde OSARTEN, sede central del Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas del Grupo MONDRAGÓN, hemos tratado de desarrollar la cultura preventiva en nuestras organizaciones asociadas. Aspectos como liderazgo, comunicación, participación, aprendizaje, autogestión, autocuidado y mejora continua son palancas básicas para impulsar dicho desarrollo, y forman parte de nuestro Modelo GARATUZ para el desarrollo de la seguridad, salud y bienestar.

Los requisitos de la Norma ISO 45001 nos parecen muy oportunos, alineados con nuestra estrategia y ayudarán sin duda a reforzar estos aspectos que consideramos factores del éxito. OSARTEN implantó en 2015 un Sistema de Gestión de Empresa Saludable y en 2016 un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el Estándar OHSAS 18001; ahora estamos en pleno proceso de adaptación a la ISO 45001. En el diagnóstico realizado en este proceso, hemos identificado como oportunidad de mejora el análisis de las partes interesadas, que permite ampliar el alcance y consolidar los canales que disponemos para identificar sus necesidades y expectativas. En cuanto al análisis de contexto, será necesario analizar otros aspectos incluidos en dicha estrategia que permitan identificar amenazas y oportunidades para la seguridad, salud y bienestar (SSB).

El nuevo requisito sobre análisis de los riesgos y oportunidades va a permitir enfatizar el enfoque preventivo y anticiparnos a posibles contratiempos. En cuanto al liderazgo de la SST por parte de la dirección es un camino que ya hemos recorrido y ya son parte activa en la gestión preventiva, en el seguimiento del desempeño y en la mejora de la gestión de la SSB. El modelo de organización cooperativa aporta canales de comunicación, participación y consulta muy desarrollados. Además, al estar vinculada nuestra actividad empresarial a la SSB, aspectos como la toma de conciencia y la capacitación los consideramos puntos fuertes de nuestro sistema.

Desde OSARTEN tenemos la confianza de que la ISO 45001 será un impulso para avanzar en la mejora de la gestión de la SSB. Por este motivo, estamos asesorando a las empresas en la migración de sus sistemas a los requisitos de la nueva norma en un proyecto liderado por la Corporación MONDRAGÓN.

► se establece la necesidad de revisar la evaluación de los riesgos en ambos casos, así como de determinar las acciones necesarias de acuerdo con la jerarquía de los controles y realizar una nueva evaluación de riesgos antes de aplicar dichas acciones, sin olvidar la obligación de informar de las mismas a los trabajadores.

Finalmente, se amplía el papel de la alta dirección que debe asegurar la integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización, controlando los riesgos y aprovechando las oportunidades, evaluando y mejorando continuamente el desempeño y realizando el necesario seguimiento. El objetivo es conseguir la adecuación, idoneidad y eficacia del sistema de gestión para demostrar la mejora continua con la necesaria participación y consulta de los trabajadores.

Novedades específicas de seguridad y salud

La responsabilidad de la organización se amplía, ya que además de proteger debe promover la salud física y mental de los trabajadores y de otras personas afectadas por sus actividades. De igual forma debe preservar la reputación de la empresa, demostrando su compromiso corporativo y el cumplimiento a los principales requisitos.

Los cambios en las definiciones cobran gran importancia en el desarrollo posterior de los requisitos. En este sentido, destaca el "trabajador", concepto que se amplía a todas las personas que realizan actividades bajo el control de la organización y se utiliza en algunos casos en lugar de la palabra persona referida en los textos de la estructura de alto nivel. También destaca el término "lesión y deterioro de la salud", que incluye la condición física, mental y cognitiva; y la diferencia entre "consulta y participación", siendo la primera una búsqueda de opiniones y la segunda la implicación en la toma de decisiones.

Se distinguen dos aspectos novedosos en la Norma ISO 45001. Por



un lado, la importancia de promover y desarrollar una cultura preventiva en la organización a través del liderazgo de la alta dirección, que apoye los resultados previstos del sistema de gestión; y, por otro, el compromiso de la misma con los trabajadores en la participación activa y uso de la consulta a todos los niveles. Para ello, los trabajadores tienen que ser sensibilizados para alcanzar los objetivos y el logro de los resultados previstos del sistema, asegurando su participación en el desarrollo, planificación, implantación y mejorar continua del sistema de gestión; y la alta dirección debe eliminar las barreras y protegerles de represalias.

Por último, destacan dos requisitos basados en otros documentos de trabajo como las directrices ILO-OSH. El primero, relativo a la gestión del cambio, requiere que la organización planifique dichos cambios considerando los nuevos peligros y riesgos en los productos, procesos y servicios, como también las oportunidades de eliminarlos o reducirlos respectivamente. Y el segundo, relativo a las compras de bienes y servicios, en cuanto al control, evaluación y coordinación de los mismos, aplicando criterios de selección y cumplimiento de requisitos legales y otros

requisitos, e incluyendo los controles necesarios en función el tipo y la actividad de los contratistas y de los servicios externalizados.

Contribución a la seguridad y salud en el trabajo

La ISO 45001 es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño, tipo o actividades para la gestión de los riesgos considerando su contexto, las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas, y el alcance del sistema definido por la organización. Será un marco de referencia para prevenir lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores en lugares de trabajo seguros y saludables, mediante la eliminación de los peligros y minimización los riesgos implantando medidas de prevención eficaces, aprovechando las oportunidades y mejorando el desempeño.

Este documento ayudará a las organizaciones comprometidas con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la gestión de los riesgos, la mejora continua en el desempeño de sus actividades, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en todos sus procesos, y el logro de los objetivos de la organización. ►

Tabla 2

Correspondencias ISO 45001 e ISO 18001

ISO 45001:2018	Número del capítulo		OHSAS 18001:2007
Introducción	0	0	Introducción
Objeto y campo de aplicación	1	1	Objeto y campo de aplicación
Referencias normativas	2	2	Publicaciones para la consulta
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones
Contexto de la organización (título)	4	4	Requisitos del sistema de gestión de la SST (título)
Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	-	-
Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	4.2	-	-
Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	4.3	4.1	Requisitos generales
Sistema de gestión de la SST	4.4		
Liderazgo y participación de los trabajadores (título)	5	-	-
Liderazgo y compromiso	5.1	-	-
Política de la SST	5.2	4.2	Política de SST
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Consulta y participación de los trabajadores	5.4	4.4.3.2	Participación y consulta
Planificación (título)	6	4.3	Planificación (título)
Acciones para abordar riesgos y oportunidades (título)	6.1	-	-
Generalidades	6.1.1	-	-
Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades (título)	6.1.2	4.3.1	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
Identificación de peligros	6.1.2.1		
Evaluación de riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	6.1.2.2		
Evaluación de oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST	6.1.2.3	-	-
Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	6.1.3	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
Planificación de acciones	6.1.4	-	-
Objetivos de SST y planificación para lograrlos	6.2	4.3.3	Objetivos y programa
Objetivos de SST	6.2.1		
Planificación para lograr los objetivos de SST	6.2.2		
Apoyo (título)	7	4.4	Implementación y operación (título)
Recursos	7.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Competencia	7.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Toma de conciencia	7.3		
Comunicación (título)	7.4	4.4.3.1	Comunicación
Generalidades	7.4.1		
Comunicación interna	7.4.2		
Comunicación externa	7.4.3		
Información documentada (título)	7.5		
Generalidades	7.5.1	4.4.4	Documentación
Creación y actualización	7.5.2	4.4.5	Control de la documentación
		4.5.4	Control de los registros
Control de la información documentada	7.5.3	4.4.5	Control de la documentación
		4.5.4	Control de los registros
Operación (título)	8	4.4	Implementación y operación (título)
Planificación y control operacional (título)	8.1	4.4.6	Control operacional
Generalidades	8.1.1		
Eliminar peligros y reducir los riesgos para la SST	8.1.2	4.3.1	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
Gestión del cambio	8.1.3	-	-
Compras (título)	8.1.4	-	-
Generalidades	8.1.4.1	4.4.6	Control operacional
Contratistas	8.1.4.2		
Contratación externa	8.1.4.3		
Preparación y respuesta ante emergencias	8.2	4.4.7	Preparación y respuestas ante a emergencias
Evaluación del desempeño (título)	9	4.5	Verificación (título)
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (título)	9.1	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño
Generalidades	9.1.1		
Evaluación del cumplimiento	9.1.2	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal
Auditoría interna (título)	9.2	4.5.5	Auditoría interna
Generalidades	9.2.1		
Programa de auditoría interna	9.2.2		
Revisión por la dirección	9.3	4.6	Revisión por la dirección
Mejora (título)	10	-	-
Generalidades	10.1	-	-
Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	10.2	4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y preventiva
Mejora continua	10.3	-	-

PROGRAMA EJECUTIVO DE

ESPECIALISTA EN COMPLIANCE

BASADO EN NORMAS ISO 19600, UNE 19601 E ISO 37001



INICIO: 19 DE JUNIO

ORGANIZA

Cámara
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú

AENOR



PRIMER PROGRAMA DE COMPLIANCE EN EL PERÚ BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 19600, UNE 19601 E ISO 37001

CERTIFICACIÓN

Tras haber realizado el programa completo, el alumno podrá presentarse a un examen para obtener la Titulación Propia de AENOR de Especialista en **Compliance**.

FECHAS Y HORARIOS

19 y 27 de Junio, 3, 10 y 17 de Julio
9:00 am a 18:00 pm

LUGAR

Edificio ABACO – San Isidro

MATERIALES

Norma UNE ISO 19600 "Sistemas de Gestión de Compliance"
Guía para la aplicación de la UNE ISO 37001:2017 (AENOR EDICIONES)
Compliance Penal Normalizado "El estándar UNE 19601" (AENOR EDICIONES)

PRECIO

S/. 6,500 + IGV
10% de descuento hasta el 19 de mayo
15% de descuento para empresas socias de la Cámara Española

INCLUYE

Coffee breaks
Almuerzos
Estacionamiento gratuito



Un nuevo ecosistema de ciberseguridad para la transformación digital

Miles de empresas de todo el mundo tienen ante sí el reto de la transformación digital. La llamada Industria 4.0 requiere la conjunción de las tecnologías de operación (OT) e Internet de las Cosas (IoT). Hay nuevos riesgos y ciberamenazas y, por ello, se requieren nuevas herramientas de gestión. AENOR ha elaborado un nuevo ecosistema que pretende ser el aliado de los Chief Information Officer (CIO) porque atiende a las nuevas necesidades de ciberseguridad y privacidad.

Boris Delgado
Gerente TIC

Carlos Manuel Fernández
Asesor
estratégico TI

AENOR

La evolución y el vertiginoso desarrollo que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) han experimentado en los últimos 10 años es de una magnitud inquestionable. La Industria 4.0, o cuarta revolución industrial como ya se denomina por muchos, tiene su base precisamente sobre este desarrollo puesto que es la suma de las tecnologías de operación (OT) e Internet de las Cosas (IoT). Y es que la transformación digital está marcando el presente y futuro de muchas organizaciones, industrias y de la sociedad en su conjunto.

La generalización y el uso extensivo de la conectividad móvil, redes sociales, Big Data, etc. ha supuesto un despliegue de las tecnologías conocidas como SMAC (*Social-Mobility-Analytics-Cloud*) que, junto con el desarrollo de la mencionada Industria 4.0, implica nuevos riesgos y amenazas. Por ello, es fundamental dotar de ciberseguridad a las nuevas tecnologías implicadas en la transformación digital.

La ciberseguridad se podría definir como la seguridad en un mundo digital-virtual para prevenir los ciberataques cuyo origen está en nuevas amenazas y riesgos ya sea en entornos de gestión empresarial (SMAC) o en entornos industriales (OT).

Teniendo en cuenta este escenario y considerando el actual desarrollo del marco legal y regulatorio nacional y europeo junto con las normas internacionales ISO, AENOR ha diseñado

un “Ecosistema de Ciberseguridad y Privacidad”. Éste ofrece soluciones a los nuevos riesgos y amenazas a los que se enfrentan las organizaciones públicas o privadas a la hora de afrontar su transformación digital; utilizando como herramientas para conseguirlo la implantación y posterior certificación de estos referenciales (ver figura 1).

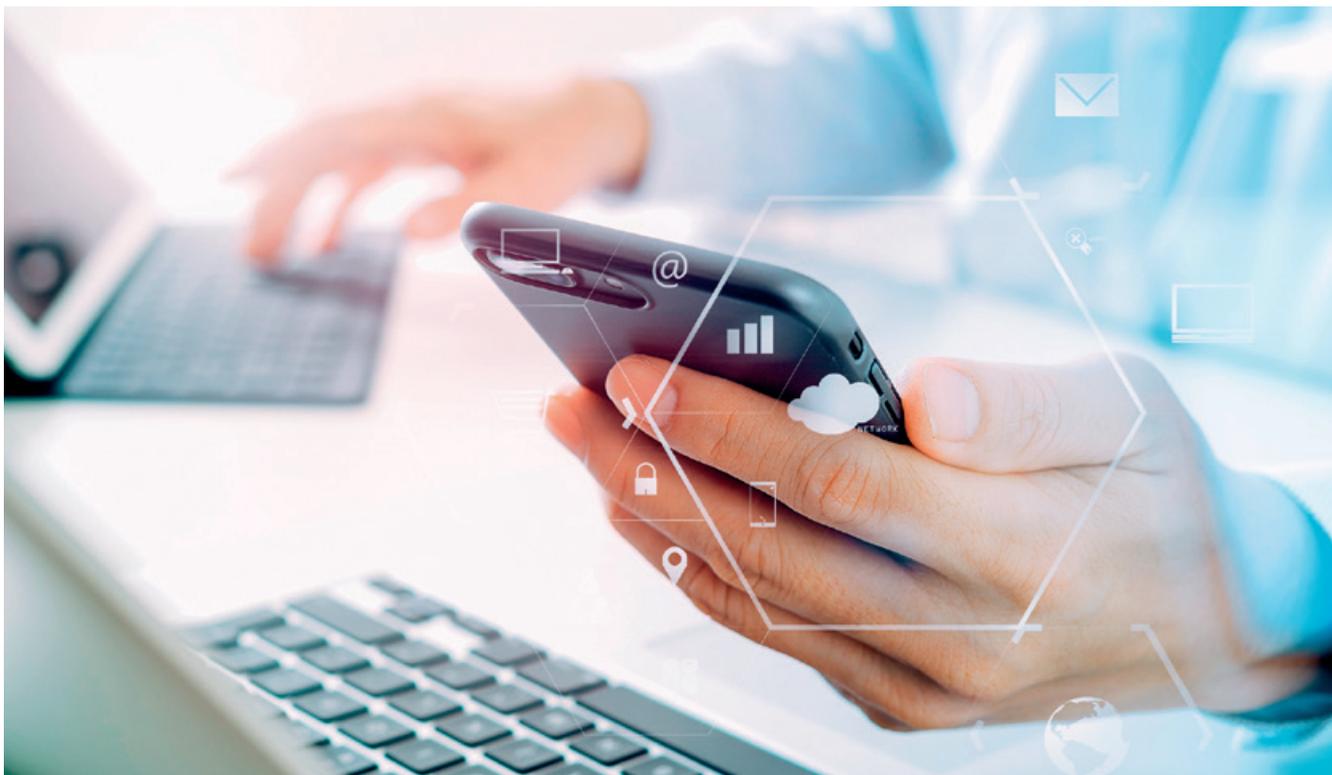
El ecosistema desarrollado por AENOR para la ciberseguridad y la privacidad, completamente compatible e integrable con el Modelo de Gobierno y Gestión de las TIC de AENOR, abarca las siguientes siete esferas.

1. Seguridad de la información. La certificación según la Norma ISO/IEC 27001 de sistemas de gestión de seguridad de la información ya se considera como una *commodity* para las organizaciones. Esta certificación es la base del ecosistema, ya que implanta la Ciberseguridad/Seguridad orientada a los procesos y objetivos del negocio. Se basa en el análisis de Riesgos de TIC considerando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, aplicando los controles de las ISO/IEC 27002 y fundamentándose en la mejora continua.

Además, esta certificación puede complementarse con la ISO/IEC 27032 que añade elementos específicos de la ciberseguridad. Y es que contempla riesgos y amenazas propias de ciberseguridad como ataques de ingeniería social, basados en baja

concienciación y formación en seguridad de los usuarios; el acceso no autorizado a sistemas informáticos (*Hacking*); o software malicioso de secuestro y cifrado de información (*Ransomware*). Además, propone controles específicos relacionados con la seguridad en el desarrollo de software (*security-by-design*), la seguridad en las configuraciones de los servidores y la concienciación en el usuario final, teniendo en cuenta la prevención y gestión de incidentes de seguridad. Aquí es importante el apoyo de los CERT (Computer Emergency Response Team), organizaciones públicas y privadas que disponen de expertos en seguridad que identifican amenazas y vulnerabilidades. En España, dos de los principales CERT son CCN-Centro Criptológico Nacional y el INCIBE-Instituto de Ciberseguridad de España, certificado éste por AENOR en ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad, ISO 9001.

2. Ciberseguridad en cloud (seguridad y privacidad). Tomando como base el sistema de gestión de seguridad de la información que describe la ISO/IEC 27001 se pueden aplicar las extensiones de controles que propone para entornos *cloud* en cualquiera de sus modalidades (*IaaS-Infraestructure as a Service*, *PaaS-Platform as a Service*, *SaaS-Software as a Service*), y obtener junto con la ISO 27001 un certificado de conformidad ISO/IEC 27017- ISO/IEC 27018 adicional. ▶



► El objetivo de la ISO/IEC 27017 *Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for Cloud Services* es la implementación de controles para organizaciones públicas o privadas que almacenan información en la nube. Basada en la ISO/IEC 27002, amplía con nuevos controles específicos (7 controles) y refuerza los ya existentes (37 controles) para las necesidades en seguridad de las organizaciones de la nube y sus usuarios finales.

Por su parte, la ISO/IEC 27018 *Code of Practice for Protection of Personally Identifiable Information (PII) in public clouds acting as PII processors* tiene por objetivo proteger la información de Identificación Personal (PII)-datos personales, almacenada o procesada en la nube pública. Orientada a los proveedores de la nube está alineada con los principios de privacidad de ISO/IEC 29100 y por tanto con el Reglamento General de Protección de Datos. Basada en la ISO/IEC 27002 amplía con nuevos controles específicos (25) y refuerza los ya existentes (16).

3. Esquema Nacional de Seguridad. El Real Decreto 3/2010 establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos a través de principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información. Aplica a las administraciones públicas y a aquellas organizaciones privadas que proveen servicios o soluciones tecnológicas a las AA.PP.

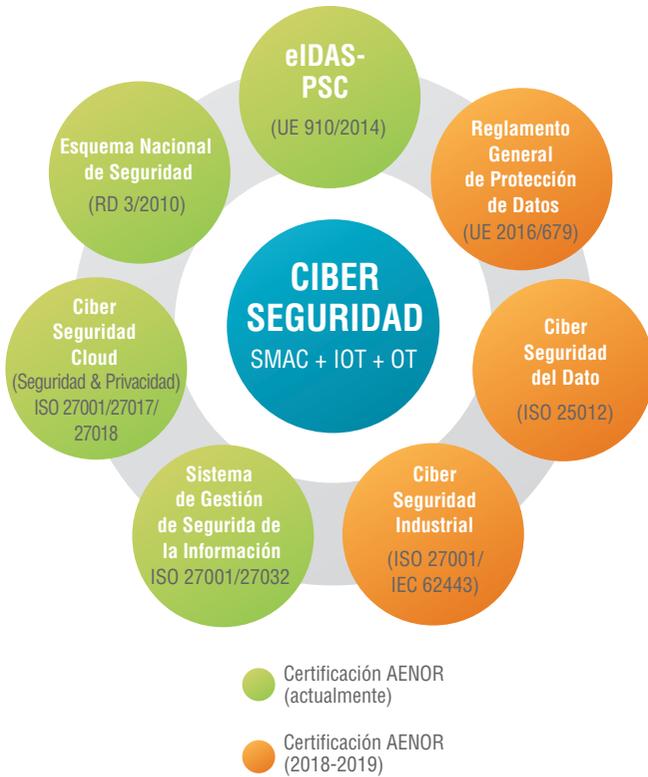
Así, las organizaciones que implantan el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) deben implantar una serie de medidas (controles) de seguridad para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos. AENOR, que tiene vigentes 26 certificados ENS, fue la primera entidad en ser acreditada por ENAC para esta certificación y actualmente es la única entidad acreditada para certificar ENS e ISO/IEC 27001.

4. Reglamento eIDAS-PSC (Proveedores de Servicios Cualificados de Confianza) – UE 910/2014. El Reglamento de la UE 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza en las

transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS) tiene como objetivo establecer los criterios para los servicios de confianza. Igualmente, determina un marco jurídico para los servicios cualificados como firma electrónica, los sellos electrónicos, los sellos de tiempo electrónicos, los documentos electrónicos, los servicios de entrega electrónica certificada y los servicios de certificados para la autenticación de sitios web. AENOR es la primera entidad acreditada por ENAC para la certificación del Reglamento eIDAS en España.

5. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) - UE 2016/679. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) UE 2016/679, de obligado cumplimiento a partir del próximo mes de mayo, establece un nuevo marco jurídico sobre la protección de los datos personales y sobre la libre circulación de los mismos. Su objetivo es ofrecer más control a los ciudadanos sobre su información personal en el entorno SMAC y la transformación digital, como ya citamos anteriormente.

Figura 1
■ Ecosistema de Ciberseguridad y Privacidad – AENOR



El Reglamento incluye varios aspectos que se tratan de forma similar en normas/estándares anteriores como la ISO 27001 o el ENS. Es el caso de la evaluación del impacto sobre la protección de datos (EIPD), es decir el análisis y la valoración de riesgos centrados en los datos personales, para establecer medidas (controles) que mitiguen los riesgos identificados. También incluye la notificación de incidentes de seguridad en los datos personales, ante la pérdida o acceso no autorizados a datos personales. Ésta se deberá documentar y notificar a la autoridad competente en un plazo limitado de tiempo.

6. Ciberseguridad del Dato. El dato, junto con las personas, es el activo principal en las organizaciones. Y para que un conjunto de datos (bases de datos, Big Data, Data Lake, u otros almacenes de datos) cumpla con las características relacionadas con la ciberseguridad, según las características de ISO/IEC 25012, es necesario que un laboratorio acreditado por ►►



EXPERIENCIAS

Un único entorno de gestión

Rafael Hernández

Responsable de Seguridad de Sistemas de Información
 CEPESA

El Sistema de Gestión de Servicios y Seguridad de la Información de Cepsa, diseñado, implantado y evolucionado en los últimos diez años, nos ha permitido aplicar estándares de calidad y seguridad que son referencia en todo el mundo. Las certificaciones según las Normas ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001 de AENOR, nos han permitido dar una respuesta ágil y adecuada a las necesidades de la organización, ante un entorno en cambio constante. También han ayudado a mejorar la eficiencia de los procesos de negocio, aportando soluciones tecnológicas adecuadas, con un mayor control de los costes. Asegurando la transparencia y el control en la gestión de los servicios, manteniendo los estándares de calidad adecuados tanto a las necesidades de los clientes como de los negocios, junto con una adaptación eficaz y ágil a una cultura colaborativa y de mejora continua.

Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información nos garantiza que se cumplen unos niveles de seguridad adecuados y que, en el caso de que se produzcan incidentes o situaciones en las que la seguridad se pueda ver comprometida, éstas serán gestionadas de la manera más adecuada.

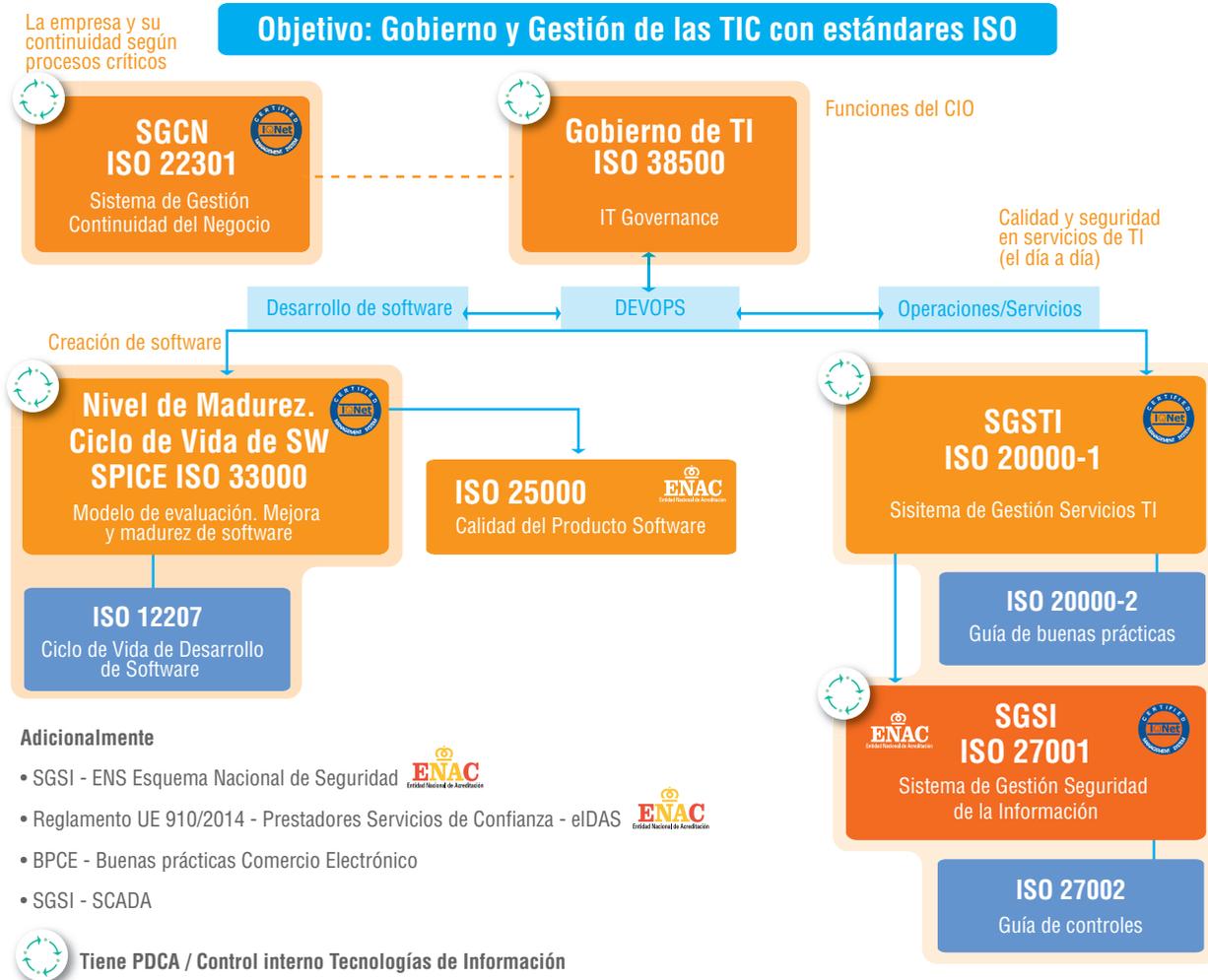
La adopción de estas normas nos ha permitido gestionar adecuadamente la información generada por los procesos de negocio; conocer y poder dar respuestas orientadas al cumplimiento de requisitos legales; cumplir con las exigencias de seguridad expresados por clientes, y tomar conciencia del valor de los activos de información.

La aparición de nuevos riesgos y ciberamenazas nos hicieron dar una vuelta de tuerca a nuestro SGSI, integrando ambas normas bajo un único entorno de gestión, y aplicando estos controles que la norma nos da a los nuevos riesgos de la ciberseguridad vinculados a la prestación de servicios tecnológicos.

Los análisis de riesgos y la definición de indicadores, que sean entendidos por los negocios, dan visibilidad a estas acciones y contribuyen a valorar aspectos que hasta el momento pasaban desapercibidos. Es el mecanismo natural de entendimiento con los responsables de riesgos de la organización y con nuestra Dirección.

Figura 2

Modelo Dinámico de Gobierno y Gestión de las TIC con ISO - AENOR



Adicionalmente

- SGSI - ENS Esquema Nacional de Seguridad
- Reglamento UE 910/2014 - Prestadores Servicios de Confianza - eIDAS
- BPCE - Buenas prácticas Comercio Electrónico
- SGSI - SCADA

Tiene PDCA / Control interno Tecnologías de Información

Datacenter Green. Sostenibilidad Energética en CPD

ENAC (como puede ser AQCLAB, laboratorio *partner* de AENOR) las evalúa, para posteriormente poder certificar la Calidad de los Datos.

Estas características que se deben evaluar son:

- **Conformidad:** grado en el que los datos cumplen estándares, convenciones o reglas similares relativas a la calidad en un contexto específico de uso.
- **Confidencialidad:** grado en el que los datos tienen atributos que aseguran que sólo pueden ser accedidos por usuarios autorizados en un contexto específico de uso.
- **Trazabilidad:** grado en el que los datos proporcionan registros de

acceso a datos y sobre los cambios realizados en los datos, en un contexto específico de uso.

- **Disponibilidad:** grado en el que los datos pueden ser recuperados por usuarios o aplicaciones autorizadas, en un contexto específico de uso.
- **Recuperabilidad:** grado en el que los datos pueden tener atributos que permiten un nivel de calidad, incluso en caso de fallos, en un contexto específico de uso.

7. Ciberseguridad Industrial.

Los ciberataques a los sistemas industriales (centrales térmicas, fábricas de automóviles/textiles/alimentarias, laboratorios químicos/farmacéuticos, etc.) y concretamente a sus

sistemas de control y supervisión de procesos (SCADA, por sus siglas en inglés), constituyen hoy día una amenaza real.

Tradicionalmente el control de los procesos industriales (OT) se realizaba mediante sistemas propietarios y aislados de los sistemas de información empresarial (TIC). Sin embargo en el momento actual ambos mundos comparten tecnologías de información, introduciendo numerosas amenazas, vulnerabilidades y riesgos de los sistemas de TIC a los sistemas OT.

En este escenario y tomando como base el sistema de gestión de seguridad de la información descrito en la



ISO/IEC 27001, y de acuerdo al análisis de riesgos sobre los procesos industriales, se aplican controles propios para estos entornos industriales como son la familia de normas ISA 99 o IEC 62443.

Modelo de Gobierno de las TIC y Ecosistema de Ciberseguridad & Privacidad

El Ecosistema de Ciberseguridad y Privacidad nace después de más de 10 años de implantación del Modelo de Gobierno y Gestión de las TIC de AENOR. Éste surgió como una solución pragmática para los CIO ante los riesgos para las áreas de Desarrollo y Operaciones de un Centro de Proceso de Datos (CPD), ya sea en modo *on-premise* (interno) o en *outsourcing* (externalizado). (ver figura 2)

Se diseñó como un modelo *bottom-up* (de abajo arriba) utilizando los estándares con sistema de gestión orientados a TIC basados en el ciclo de mejora continua (PDCA, por sus siglas en inglés). Éstos son:

- ISO/IEC 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (seguridad de la Información orientada a objetivos de negocio)
- ISO/IEC 20000-1-Sistema de Gestión de Servicios de TI (calidad y seguridad en los servicios de TI)
- SPICE-ISO 33000/12207 – Modelo de Madurez para los procesos de Ingeniería del Software (Calidad en el Desarrollo del Software)
- ISO 25000 – Requisitos y Evaluación de Calidad de Productos de Software (Calidad en el Producto Software)
- ISO 22301 – Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. (Continuidad y Resiliencia en los procesos y servicios críticos de la organización)

Y en la cumbre del Modelo se encuentra el estándar ISO 38500 - Buen Gobierno de TI, que se basa en la correcta implantación de los estándares anteriores y donde el CIO toma decisiones alineando el plan estratégico de TIC al plan estratégico de la organización, considerando los riesgos de TIC de la organización, IT Compliance y la Ciberseguridad.

Además, se incorporaron a esta legislación nacional certificable, el RD 3/2010 Esquema Nacional de Seguridad –de obligado cumplimiento para las AA.PP y proveedores privados para las AA.PP– o Reglamentos Europeos como es el UE 910/2014 Reglamento para los Prestadores de Servicios Cualificados de Confianza, de obligado cumplimiento para aquellas organizaciones que presten servicios cualificados de Firma Electrónica, Sello de Tiempo, etc.

El ecosistema de AENOR de Ciberseguridad y Privacidad descrito tiene como principio de diseño la certificación individual de cada sistema (esfera) y la posible integración de los diferentes sistemas (como un *pack* o *bundle* de certificaciones), aportando una solución única a múltiples necesidades de Ciberseguridad y Privacidad para las organizaciones.

Actualmente, AENOR tiene vigentes más de 600 certificados según las normas incluidas en el Modelo de Gobierno de las TIC. ▸

AGENDA

15-18	4-6	5-6	8-11
<p>agosto Lima</p> <p>Expo Perú Technology Innovation Lima</p> <p>Software, hardware, innovación, robótica y tecnología móvil son las soluciones que están impulsando a las industrias hacia un nuevo horizonte. Expo Perú Technology & Innovation Lima 2018 nace para mostrar los últimos avances tecnológicos en estos ámbitos.</p> <p>www.expoperutilima.com</p>	<p>septiembre México D.F.</p> <p>The Green Expo</p> <p>Se trata de uno de los eventos ambientales más relevantes de Latinoamérica. En Green Expo se presentarán nuevas tecnologías para hacer frente al cambio climático y promover la economía circular. La feria incluye un amplio programa de conferencias en las que participan expertos en medio ambiente y representantes gubernamentales.</p> <p>www.thegreenexpo.com.mx</p>	<p>septiembre Santiago de Chile</p> <p>América Digital</p> <p>El Congreso América Digital celebra una nueva edición en Santiago de Chile donde se darán cita profesionales y expertos del ámbito digital. Allí se mostrarán las novedades e innovaciones en sus diferentes vertientes y variantes sobre TIC, Internet de las Cosas, cloud computing, big data, e-commerce o marketing digital.</p> <p>https://congreso.america-digital.com/</p>	<p>noviembre Perú</p> <p>Expotextil Perú</p> <p>Se trata del escenario de la mejor oferta en proveeduría de la cadena textil y confecciones donde encontrará desde maquinaria y equipos de la última tecnología, hasta materias primas, telas, insumos químicos, pasando por productos ecológicos, entre otros aspectos.</p> <p>www.expotextilperu.com</p>

SEDES AENOR

SEDE SOCIAL
Génova, 6
28004 MADRID
Tel. 914 326 000
info@aenor.com
www.aenor.com

BRASIL

Avda. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748
Conj. 1603 - Brooklin
04571-000 Sao Paulo
aenorbrasil@aenor.com
• **São Paulo**
Tel.: +55 11 51024518/ 4519

CENTROAMÉRICA

Conchagua Pte. N° 7
Urb. Madreselva II
Antiguo Cuscatlán.
San Salvador
aenorcenroamerica@aenor.com
• **San Salvador:**
Tel.: +503 2564 6507

CHILE

Isidora Goyenechea N° 2934 Piso 5 Of.502
Edificio Isadora Golf
Las Condes
Santiago de Chile
aenorchile@aenor.com

• Santiago de Chile

Tel.: +562 2 499 92 00
Fax: +562 2 499 92 02
AENORformación CHILE
Tel.: +562 2 499 92 22
Fax: +562 2 499 92 02
formacion.aenorchile@aenor.com

ECUADOR

Edificio Metropolitano. Avenida Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela. Piso 8, oficina 811
Quito
aenorecuador@aenor.com
• **Quito**
Tel.: +593 2 450 73 00 / 01 / 02 / 03
• **Guayaquil**
Tel.: +593-09 87949489

ITALIA

Corso Trapani, 16
10139 Turín
aenoritalia@aenor.com

• Turín

Tel.: +39 011 518 3121
Fax: +39 011 508 7819

MARRUECOS

• **Tánger**
Tel.: +212 664 178 807
operaciones-internacionales@aenor.com

MÉXICO

Avda. Presidente Masaryk N° 61, piso 14.
Colonia Chapultepec Morales
CP 11570
Delegación Miguel Hidalgo
México DF
aenormexico@aenor.com
• **México D.F.**
Tel.: +52 55 52 80 77 55
Fax: +52 55 52 80 78 80

PERÚ

Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5.
San Isidro. Lima
aenorperu@aenor.com

• Lima

Tel.: +51 11 2081510
Fax: +51 11 4227006

POLONIA

ul. Koszykowa 60/62 m 39
00-673 Varsovia
aenorpolska@aenor.com
• **Varsovia**
Tel.: +48 502 772 108

PORTUGAL

Avenida da Boavista 1180, 2º andar C
4100-113 Oporto
lusaenor@aenor.com
• **Oporto**
Tel.: +351 226 051 760
Fax: +351 226 051 761

REPÚBLICA DOMINICANA

• **Santo Domingo**
Tel.: +1 829 619 0680
operaciones-internacionales@aenor.com

Las certificaciones empiezan por casa.



Capacita y entrena a tus colaboradores con **AENOR**,

porque garantiza que en las empresas que implantan y certifican un sistema de gestión, todos sus integrantes aplican, ejecutan y reflejan en sus labores cotidianas esos conocimientos. Así, las certificaciones de AENOR ganan relevancia frente a sus clientes actuales y potenciales. Estas capacitaciones cuentan con garantía de AENOR, una de las 10 certificadoras más importantes del mundo, haciendo de los sistemas de gestión un estilo de vida para las empresas que cuentan con nosotros alrededor del mundo.

AENOR

AENOR Perú

+ 51 1 2081510 - comercial.peru@aenor.com - www.aenorperu.com
Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5 - San Isidro - Lima, Perú



La confianza te hace imparable

Los **certificados AENOR**
reconocen a las **empresas**
más valientes y competitivas
del mercado.

AENOR cuenta con un exigente sistema
de auditoría y evaluaciones. Por eso, sus certificados
son el mejor aliado para despertar confianza
en el buen trabajo de las empresas.

CALIDAD · MEDIO AMBIENTE · INNOVACIÓN · RIESGOS Y SEGURIDAD · RESPONSABILIDAD SOCIAL

AENOR Perú:

Edificio Abaco · Av. Coronel Andrés Reyes, N° 420 · Piso 5 · San Isidro · Lima · PERÚ
Tel.: + 51 1 2081510 · Fax: +51 1 4227006 · aenorperu@aenor.com · www.aenorperu.com

Brasil · Chile · Ecuador · El Salvador · Italia · Marruecos
México · Perú · Polonia · Portugal · República Dominicana

AENOR

