

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL**



**TESIS**

**“PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO  
45001:2018 EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ, SEDE LIMA,  
2022”**

**PARA OPTAR:  
TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. PIERINA FABIOLLA ARIAS MENÉNDEZ  
Bach. BRUNO FABRIZIO CARRASCO ESPINOZA**

**TACNA – PERÚ  
2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO  
45001:2018 EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ, SEDE LIMA,  
2022”**

Tesis sustentada y aprobada el 13 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

**PRESIDENTE : Dr. GERMAN MAMANI AGUILAR**

**SECRETARIO : Mtro. JUNIOR SOVIET MIRANDA GUTIERREZ**

**VOCAL : Msc. JOSE OSWALDO CAZORLA GALDOS**

**ASESOR : Mg MARISOL MENDOZA AQUINO**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Pierina Fabiolla Arias Menéndez y Bruno Fabricio Carrasco Espinoza, egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna, identificadas con DNI 7119516 y DNI 71662534 respectivamente, así como Marisol Mendoza Aquino con DNI 29423898; declaramos en calidad de autores y asesor que:


1. Somos autores de la tesis titulada: *“Propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado En Las Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022”* la cual presentamos para optar el Título Profesional de Ingeniero Ambiental
2. La tesis es completamente original y no ha sido objeto de plagio; total ni parcialmente, habiéndose respetado rigurosamente las normas de citación y referencias para las fuentes consultadas.
3. Los datos presentados en los resultados son auténticos y no han sido objeto de manipulación, duplicación ni copia.

En virtud de lo expuesto, asumimos frente a La Universidad toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra.

En consecuencia, nos comprometemos ante a La Universidad y terceros, a asumir cualquier perjuicio que pueda surgir como resultado del incumplimiento de lo aquí declarado, o que pudiera ser atribuido al contenido de la tesis, incluyendo cualquier obligación económica que debiera ser satisfecha a favor de terceros debido a acciones legales, reclamos o disputas resultantes del cumplimiento de esta declaración.

En caso de descubrirse fraude, piratería, plagio, falsificación o la existencia de una publicación previa de la obra; aceptamos las consecuencias y sanciones que puedan derivarse de nuestras acciones, acatando plenamente la normatividad vigente.

Tacna, 20 de Diciembre del 2023

  
.....  
Bach. Pierina Fabiolla Arias Menéndez  
DNI 71194516

  
.....  
Bach. Bruno Fabricio Carrasco Espinoza  
DNI 71662534

  
.....  
Ing. Marisol Mendoza Aquino  
DNI 29423898

## DEDICATORIA

A mis padres Adolfo y Lourdes, quienes han sido pilares en mi formación como persona y profesional, por haberme dado las alas para cumplir mis metas y aterrizar mis sueños.

A mi hermano Piero, mi compañero en esta vida, por creer y confiar en mí.

A mi abuela Hortencia, mi ángel en tierra, por siempre cuidar de mí.

A Misha y Miku, por estar a mi lado de manera incondicional.

Pierina Fabiolla Arias Menéndez

A mis padres Helga y Juan que, con su esfuerzo, cariño y dedicación, consiguieron un edificar un hogar estable donde nunca faltó el amor.

A mi hermana por todos los consejos acertados, que ayudaron en los momentos más difíciles.

A mis amigos, por ser los mejores compañeros de aventuras y aprendizajes.

Bruno Fabricio Carrasco Espinoza

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras familias, quienes con su apoyo constante han sido soporte y motivo para el desarrollo de esta investigación.

A los docentes que participaron en nuestra formación como profesional, por cada aporte y consejo lleno de conocimiento.

A nuestra asesora, ingeniera Marisol, por la dedicación, apoyo y motivación para el logro de este trabajo de investigación.

Bruno Fabrizio Carrasco Espinoza y Pierina Fabiolla Arias Menéndez

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE JURADOS .....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.1. Descripción del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Interrogante principal .....	3
1.2.2. Interrogantes específicas .....	3
1.3. Justificación e Importancia .....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Hipótesis.....	5
1.5.1. Hipótesis general .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes del estudio .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes Locales.....	9
2.2. Bases Teóricas .....	10

2.2.1. Sistema Integrado de Gestión .....	10
2.2.2. Normas ISO 45001 e ISO 14001 .....	13
2.3. Definición de términos.....	14
2.3.1. Accidente laboral .....	14
2.3.2. Acción preventiva .....	15
2.3.3. Ambiente.....	15
2.3.4. Aspecto ambiental.....	15
2.3.5. Impacto ambiental .....	15
2.3.6. Evaluación de Riesgo .....	15
2.3.7. Identificación de Peligros .....	15
2.3.8. ISO 45001:2018.....	15
2.3.9. ISO 14001:2015.....	16
2.3.10. Matriz IPERC.....	16
2.3.11. Mejora Continua .....	16
2.3.12. Prevención de la contaminación .....	16
2.3.13. Sistema de Gestión Ambiental .....	16
2.3.14. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo .....	16
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	17
3.1. Diseño de investigación .....	17
3.2. Acciones y actividades.....	17
3.3. Materiales e instrumentos .....	20
3.4. Población y muestra de estudio .....	21
3.4.1. Población .....	21
3.4.2. Muestra .....	21
3.5. Operacionalización de las variables .....	21
3.6. Procesamiento y análisis de datos .....	22
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	28
4.1. Diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede lima, 2022.....	28
4.1.1. Diagnóstico de línea base de la ISO 14001:2015.....	28
4.1.2. Diagnóstico de línea base de la ISO 45001:2018.....	37

4.2. Propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 .....	46
4.2.1. Contexto de la organización .....	46
4.2.2. Liderazgo y participación de los trabajadores.....	47
4.2.3. Planificación .....	49
4.2.4. Apoyo .....	49
4.2.5. Operación .....	51
4.2.6. Evaluación de desempeño.....	52
4.2.7. Mejora.....	53
4.3. Evaluación económica para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	54
4.3.1. Costos del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo .....	54
4.3.2. Costos por incumplimiento en medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.....	56
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	67
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	76



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y herramientas por objetivos.....	18
Tabla 2. Operacionalización de variables .....	21
Tabla 3. Items de la lista de verificación de los requisitos de la norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. ....	22
Tabla 4. Criterios de calificación de los requisitos ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. ....	23
Tabla 5. Documentación para la propuesta de la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018	23
Tabla 6. Resultados del diagnóstico del sistema de gestión ambiental frente a los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	28
Tabla 7. Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	30
Tabla 8. Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	31
Tabla 9. Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	32
Tabla 10. Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	33
Tabla 11. Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	34
Tabla 12. Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 “Evaluación del desempeño” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	35
Tabla 13. Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	36
Tabla 14. Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo frente a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	38
Tabla 15. Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	39

Tabla 16. Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	40
Tabla 17. Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	41
Tabla 18. Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	42
Tabla 19. Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	43
Tabla 20. Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 “Evaluación del desempeño” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	44
Tabla 21. Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	45
Tabla 22. Costos del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo para la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	55
Tabla 23. Infracciones y sanciones administrativas por gestión de residuos sólidos, limpieza pública y medio ambiente - Ordenanza N° 531-MSI ....	56
Tabla 24. Tabla de infracciones en materia de seguridad y salud en el trabajo según D.S. N.° 019-2006-TR (29.10.06) ....	63
Tabla 25. Tabla resumen de costos ....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del diagnóstico del sistema de gestión ambiental frente a los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	29
Figura 2. Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	30
Figura 3. Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	31
Figura 4. Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	32
Figura 5. Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	33
Figura 6. Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	35
Figura 7. Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 “Evaluación del desempeño” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	36
Figura 8. Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	37
Figura 9. Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo frente a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	38
Figura 10. Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	39
Figura 11. Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	40
Figura 12. Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	41
Figura 13. Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	42
Figura 14. Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	43

Figura 15. Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 “Evaluación del desempeño” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.....	44
Figura 16. Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	45

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Matriz De Consistencia.....	76
Anexo 2. Diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental basado en la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	78
Anexo 3. Diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental basado en la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	89
Anexo 4. Matriz FODA .....	108
Anexo 5. Matriz de partes interesadas .....	109
Anexo 6. Alcance del sistema integrado de gestión de Viettel Perú S.A.C. ....	110
Anexo 7. Mapeo de procesos.....	111
Anexo 8. Liderazgo, compromiso de la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	112
Anexo 9. Política de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente .....	113
Anexo 10. Funciones y responsabilidades de la empresa Viettel Perú S.A.C.....	115
Anexo 11. Procedimiento de participación y consulta de la empresa Viettel Perú S.A.C. ....	120
Anexo 12. Matriz IPERC base – Administrativa.....	130
Anexo 13. Matriz de aspectos e impactos ambientales para el Área Administrativa. ....	134
Anexo 14. Matriz de riesgos y oportunidades .....	136
Anexo 15. Matriz de requisitos legales .....	141
Anexo 16. Matriz de objetivos del sistema de gestión .....	144
Anexo 17. Presupuesto anual del sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.....	146
Anexo 18. Procedimiento de toma de conciencia y competencia .....	147
Anexo 19. Registros de difusión de la política integral y objetivos. ....	158
Anexo 20. Procedimiento de información documentada del sistema de gestión integrado.....	159

Anexo 21. Plan de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente .....	165
Anexo 22. Riesgos asociados a los cambios propuestos en la organización.....	194
Anexo 23. Plan de respuesta ante emergencias .....	199
Anexo 24. Programa de seguimiento y medición.....	233
Anexo 25. Procedimiento de auditoría interna.....	247
Anexo 26. Procedimiento de revisión por la dirección .....	258
Anexo 27.: Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.....	262
Anexo 28. Procedimiento de investigación de accidentes .....	268
Anexo 29. Procedimiento de mejora continua .....	275

## RESUMEN

El presente trabajo con el título “Propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022.” se realizó en la sede central en la ciudad de Lima; Viettel Perú es una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones. Asimismo, tiene como objetivo principal el proponer el diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa, y como objetivos secundarios, realizar el diagnóstico inicial para ambas normas ISO, generar el contenido de la propuesta de diseño del SIG, y realizar un análisis de costo beneficio de la implementación de la propuesta. Siguiendo lo planteado por estos objetivos se realizó un diagnóstico inicial en coordinación con el área de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la empresa, empleando formatos de checklist brindados por las ISOS, obteniéndose un porcentaje de cumplimiento del 29 % para gestión ambiental, y de 46 % para gestión de seguridad y salud en el trabajo. Posterior a ello, se siguió secuencialmente los ítems contemplados en las Normas ISO para el cumplimiento de los requisitos de la norma realizando un diagnóstico del contexto de la organización con la matriz de partes interesadas, mapeo de procesos y análisis FODA; generando la política integrada de la empresa; identificando los aspectos e impactos, peligros y riesgos; se elaboró el plan de respuesta a emergencias; y generaron los procedimientos para auditorías, gestión de no conformidades, mejora continua, entre otros. por último, se desarrolló un análisis de costo beneficio resultando en que, por cada 1 sol invertido, se obtiene como beneficio 7.02 soles. Como parte de las conclusiones se logró realizar la propuesta bajo el cumplimiento de los requisitos del diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede lima, 2022.

**Palabras Clave:** Sistema Integrado de Gestión; Mejora Continua; Seguridad y Salud en el Trabajo; Medio Ambiente; Normas ISO

## ABSTRACT

The present work with the title "Proposed Design of the Integrated Management System Based on ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 in the Company Viettel Peru, Lima Head Office, 2022." was conducted at the headquarters in the city of Lima; Viettel Peru is a company dedicated to the telecommunications service. Likewise, its main objective is to propose the design of the integrated environmental, safety and occupational health management system based on ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 for the company, and as secondary objectives, to perform the initial diagnosis for both ISO standards, generate the content of the proposed design of the SIG, and perform a cost-benefit analysis of the implementation of the proposal. Following these objectives, an initial diagnosis was made in coordination with the Safety, Occupational Health and Environment area of the company, using checklist formats provided by the ISOs, obtaining a compliance percentage of 29 % for environmental management and 46 % for occupational health and safety management. Subsequently, the items contemplated in the ISO standards were followed sequentially to comply with the requirements of the standard, carrying out a diagnosis of the organization's context with the stakeholder matrix, process mapping and SWOT analysis; generating the company's integrated policy; aspects and impacts, hazards and risks were identified; the emergency response plan was developed; and procedures for audits, nonconformity management, continuous improvement, among others, were generated. finally, a cost-benefit analysis was developed, resulting in a benefit of 7.02 soles for every 1 sol invested. As part of the conclusions, the proposal was carried out in compliance with the requirements of the integrated management system design based on the ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 standards in the company Viettel Peru, Lima, 2022.

**Keywords:** Integrated Management System; Continuous Improvement; Occupational Health and Safety; Environment; ISO Standard



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la relevancia de los sistemas integrados de gestión en las empresas es fundamental para elevar su competitividad y lograr una mejora continua. Para alcanzar este objetivo, resulta imprescindible emplear herramientas estandarizadas a nivel internacional, como las Normas ISO. Un ejemplo claro de esta integración se encuentra en las normativas ISO 14001:2015, orientada a la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, y ISO 45001:2018, enfocada en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ambas normas comparten una estructura compatible que facilita su implementación conjunta, consolidando así un sistema integrado de gestión.

Ello permite la visualización e identificación de las necesidades y requerimientos de las partes interesadas de la empresa, fomenta una postura de liderazgo en todos los niveles de la organización, facilita identificar de mejor manera los procesos, riesgos e impactos generados para aplicar correctamente controles que mejoren los niveles de seguridad y cuidado del medio ambiente, mejorando las condiciones para los involucrados y cumpliendo, a su vez, los requerimientos legales solicitados por el Estado. Todos estos beneficios giran en torno al objetivo de enfoque integral por proceso, lo que genera una optimización de recursos, tiempo y aporta rentabilidad a la empresa.

Para la empresa Viettel Perú, una sólida competidora en el mercado de las telecomunicaciones, se convierte en una llamativa oportunidad el generar una propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo; con la que optimizará sus procesos y mejorará su desempeño en Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, generando mayor visibilidad y confianza para sus socios, usuarios, y demás partes interesadas.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del problema

En una era caracterizada por la constante evolución de la globalización y el acceso a la tecnología, la forma de trabajar a nivel mundial experimenta cambios significativos. En este contexto dinámico, las organizaciones se enfrentan a un desafío crucial: lograr una competitividad que no solo sea exponencial, sino también sostenible, al mismo tiempo que garantiza la seguridad de sus trabajadores.

En respuesta a esta compleja problemática, las organizaciones han adoptado estratégicamente la integración de sistemas de gestión en las últimas décadas. Este enfoque implica el desarrollo de actividades que aseguran la gestión integral de todos los procesos, abarcando aspectos cruciales como el medio ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo. La premisa subyacente es que estos elementos sean una constante presente en cada proceso organizacional, lo que contribuye a aumentar significativamente el valor de las empresas. (OIT, 2012)

El medio ambiente ha sufrido una afectación por el incremento de las actividades de demanda en el servicio de telecomunicaciones sin establecer las medidas apropiadas de manejo ambiental. Junto al incremento económico en la industria de telecomunicaciones, también se presenta un aumento del consumo de recursos naturales y generación de residuos sólidos; por lo cual, es necesaria una gestión adecuada de estos con la finalidad de evitar impactos irreversibles en los ecosistemas obteniendo una productividad más limpia y ecoeficiente (MINAM, 2009).

El Ministerio de Trabajo presentó el reporte de accidentes al primer semestre del 2021 con un total de 1575 accidentes en el rubro de transporte, almacenamiento y telecomunicaciones, siendo un total de 9 accidentes por día; por lo tanto, el coste de estos eventos es enorme y la carga económica a raíz de la mala praxis en el área de seguridad y salud se calcula en un 3.594 por ciento del producto interior bruto debido a la disminución de productividad laboral y por gastos en atención de salud ocasionados por los trastornos físicos (MINTRA, 2021).

En el marco de esta realidad, la presencia de un sistema integrado de gestión de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo se torna esencial para una empresa transnacional. Este sistema, fundamentado en las normativas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, no solo se presenta como una recomendación, sino como una necesidad

imperante.

Al carecer de este sistema integrado, se propone el diseño con miras a una implementación como una medida crucial. Esta acción no solo aseguraría el estricto cumplimiento de los requisitos legales, sino que también fomentaría la conservación del ambiente y la creación de un entorno laboral seguro. La implementación de este sistema busca, además, instaurar una cultura de prevención que contribuiría a generar un valor competitivo sostenido para la organización mediante la búsqueda constante de mejoras.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿Cuál será la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?

### **1.2.2 Interrogantes específicas**

- a. ¿Cuál es el diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?
- b. ¿En qué consiste la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?
- c. ¿Cuál es el análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?

## **1.3 Justificación e Importancia**

El presente trabajo se realiza con el fin de alinear los procesos y actividades en la sede Lima de la empresa Viettel S.A.C. a un sistema de gestión integrado en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

La propuesta del diseño del sistema permitirá a la empresa ampliar la visión sobre el cumplimiento con los requisitos de la normativa vigente, conservación del medio

ambiente donde desarrolle sus actividades, reducción de costos en base a accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, pérdidas en la productividad o paralización de procesos que afecten los procesos de la empresa.

La relevancia social que respalda la investigación radica en la prevalencia de la informalidad en empresas peruanas, especialmente en áreas críticas como la gestión ambiental y la seguridad laboral. Esta situación crea un entorno precario para los trabajadores y sus familias, que dependen en gran medida de estas empresas como su principal fuente de sustento. Por lo tanto, la propuesta de diseñar un sistema integrado de gestión en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, basado en las normativas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, busca mejorar significativamente los niveles de protección medioambiental y laboral.

La falta de identificación y control oportuno de impactos ambientales negativos y riesgos laborales conlleva a notables pérdidas en la productividad tanto del entorno donde se desarrollan las actividades como del personal afectado. Además, genera costos significativos derivados de multas impuestas por las entidades fiscalizadoras. Un sistema de gestión integrado, fundamentado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, desempeña un papel crucial al minimizar o eliminar estos costos y garantizar una estabilidad en la productividad de la empresa.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Proponer el diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a. Realizar el diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022.
- b. Generar la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022.
- c. Realizar el análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en

la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, permite la mejora continua.

- a. El diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, tiene como resultado “parcialmente diseñado”
- b. La documentación para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, cumple con la totalidad de requisitos
- c. El análisis del costo beneficio para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, es significativo

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

En el vecino país de Ecuador, podemos consultar el trabajo de Chicaiza (2020) el cual tiene como objetivo identificar la base de un sistema integrado de gestión mediante el diseño de un sistema de gestión basado en los estándares ISO 9001, 14001 y 45001 en el área de producción de la empresa Metalpack, Quito. La metodología empleada fue un análisis exploratorio. La técnica de investigación se desarrolló mediante la aplicación de auditorías al personal responsable de la operación de proyectos y la alta dirección permitiéndonos conocer detalles de las características de la empresa como de la gestión actual. Después del proceso de auditoría se confirmó que la empresa cuenta con bajo porcentaje de cumplimiento de las normativas ISO, por lo que, se procedió a implementar la propuesta del diseño de sistema integrado de gestión obteniéndose un diseño que se adapta a la realidad de la organización, que cuenta con diferentes matrices, documentos y reglamentos, para sistematizar y mejorar el funcionamiento interno permitiendo cumplir con las necesidades de las partes interesadas.

En una experiencia en Colombia se consultó el trabajo de Galvis et al. (2021) el cual tuvo como finalidad diseñar una propuesta de implementación de SIG basado en normas ISO 14001 y 45001 para el grupo empresarial Osma S.A.S, para ello se procedió con un diagnóstico mediante el uso de un check list de ambas normas, posterior a eso se realizó un análisis FODA y PESTEL; del resultado del estudio se determinó que la empresa no cuenta con requisitos mínimos de ambas normas, por lo cual se realizó el diseño de documentos, reglamentos y matrices necesarias para integrar ambas normativas. Finalmente, se consiguió realizar una propuesta de diseño que permitió integrar los sistemas de gestión, destacando la importancia del ciclo PHVA para la mejora continua.

En una revisión del sector de telecomunicaciones se consultó con la investigación de Hermenejildo y Hermenejildo (2020), en donde planteó una propuesta para implementar un SIG para la empresa de telecomunicaciones Edity S.A. en Guayaquil basándose en la Norma ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015; para cumplir con este fin usaron el formato establecido por el Ministerio de Trabajo de Ecuador para empresas de más de 10 trabajadores con el fin de verificar el estado de cumplimiento de la empresa, para luego contrastar con la documentación y requisitos que pide la

normativa de estándar internacional. En base a los resultados que obtuvieron se plantea un cronograma para subsanar las no conformidades; así mismo, propusieron la elaboración de una Matriz de factores de riesgos para identificar de mejor manera los riesgos de la empresa; así proponiendo medidas de control en la fuente, medio ambiente y lugar de trabajo; finalmente, la información recopilada y ordenada fue compartida por medio de capacitaciones a los trabajadores por puesto de trabajo, incluidos los controles y medidas que debían tomar.

Mientras que en Colombia consultamos la experiencia de Rojas (2019), quien buscaba proponer la integración del SG SST basado en la norma ISO 45001:2018 al Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Outsourcing S.A. Para esto, se realizó un estudio de tipo descriptivo, con una revisión documental del manual de calidad de la empresa, posterior a eso una revisión del cumplimiento de los requisitos mencionados en la ISO 45001:2018 para determinar la situación base de la empresa y ver qué tan alineada estaba para integrar a una estructura de alto nivel como la ISO 9001:2015. Gracias a la integración de alto nivel de ambas normas se evaluó los términos, se crean las confianzas y se reafirma una comunicación adecuada con las partes interesadas; de igual manera, se evalúan los costos, se implementa la mejora continua y se busca incrementar el valor añadido

Finalmente, en Costa Rica el trabajo de Chacón (2020) que buscaba proponer un SG SST basado en la normativa INTE/ISO 45001:2018, para realizar el proceso de líneas y cables del Instituto Costarricense de electricidad. La investigación es observacional y descriptiva; a través de un diagnóstico documental. Posteriormente se realizó el estudio base y se obtuvo un cumplimiento del 18.31 % en base a los requisitos de la norma ISO 45001:2018; como parte del proceso se realizó una identificación de peligros, y evaluación de riesgos con la participación de los trabajadores, encontrando un total de 75 peligros con un 20 % de estos que requieren una acción inmediata para reducir el riesgo de siniestros en la empresa. Frente a ello se propuso las medidas correctivas al sistema integrado mediante el diseño de medidas de control.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el ámbito nacional, se consulta el trabajo de García y Lucas (2020), el cual tuvo el objetivo de diseñar un sistema integrado de gestión medio ambiental y de seguridad y salud en el trabajo usando las bases de la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa HLC S.A.C; la investigación busca la mitigación de impactos ambientales

perjudiciales, así como la prevención de riesgos ocupacionales, usando como referencia un sistema de gestión integrado basado en las dos normas anteriormente mencionadas. La población de estudio fue constituida por las sedes de la empresa HLC S.A.C., y usando como muestra la sede ubicada en Hualgayoc (Cajamarca). La ejecución de la investigación se realizó mediante un diagnóstico inicial del cumplimiento ambiental y de seguridad, seguido del diseño del sistema integrado de gestión. Como resultados se obtuvo que el nivel de cumplimiento de ambas normas estaba en 0 %; asimismo, el 50 % de los impactos ambientales generados por la empresa resultan significativos para el medio ambiente. Finalmente se concluye que fue posible elaborar el diseño de Sistema de Gestión Integrado acorde a la Norma ISO 45001 e ISO 14001, así como que el diseño del Sistema de Gestión permitirá una gestión organizada y de mejora continua.

En el trabajo de Montes (2020) se tuvo como objetivo el diseñar un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 45001, ISO 14001 e ISO 9001 para la empresa Casam Ingenieros S.A.C.; para mejorar el desempeño de las condiciones de seguridad y salud, protección al medio ambiente y calidad de los servicios brindados. Para lograr este objetivo se realizó un diagnóstico de línea base mediante la observación, toma de encuestas, check list y visitas de campo en las diferentes áreas de la empresa; con la información recopilada se procedió a elaborar los documentos necesarios como son: planes, políticas, reglamentos, mapas, etc. Los hallazgos obtenidos del diagnóstico de línea base nos revelan un cumplimiento del 33 % de la ISO 45001, 16 % de la ISO 14001 y un 29 % de la ISO 9001; para finalmente al término del diseño del sistema integrado de gestión, obtener un cumplimiento de 98 %, 95 % y 97 % respectivamente, evidenciando así una mejora continua.

En una revisión de casos nacionales, se consulta el trabajo de Lind y Chuquimango (2021) el cual tenía como objetivo diseñar el sistema integrado de gestión basado en las Normas ISO, 9001, 14001 y 45001, para mejorar el desempeño de calidad, ambiental y de seguridad respectivamente en el Taller Import American Industriales S.A.C. El Taller en un punto inicial no cuenta con un sistema integrado de gestión, que pueda cumplir con los requisitos necesarios para su adecuada gestión, por lo que realizó un diagnóstico inicial usando un check list de las tres Normas ISO obteniéndose un cumplimiento para ISO 14001 de 14 %, ISO 9001 de 18 % e ISO 45001 de 9 %. Para implementar el sistema de gestión se hizo uso de herramientas tales como el análisis FODA, matrices de aspectos e impactos ambientales y matriz de identificación de riesgos; con esta información crucial se procedió a elaborar la política integrada y demás requisitos solicitados por las tres Normas ISO. Consiguiendo así diseñar un



sistema de gestión capaz de mejorar el sistema de gestión de la empresa, en cuanto respecta a calidad, gestión ambiental y de Seguridad y salud.

En el trabajo de Chihuan y Cordova (2021) cuyo objetivo fue la aplicación de un sistema integrado de gestión basado en Normas ISO 45001, 9001 y 14001 para reducir accidentes e incidentes en la Unidad Minera Sierra Nevada, asimismo para alcanzar mayores estándares en calidad, medio ambiente y SST. La tesis se centra en la gestión de la Seguridad y Salud por encima de Calidad y Gestión ambiental. Esto mediante la aplicación de auditorías, programas de seguridad basada en el comportamiento, para reducir accidentes e incidentes. De igual forma se llevó a cabo un check list para identificar el nivel de cumplimiento y se elaboraron los documentos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión. Finalmente, se consiguió reducir el número de accidentes e implementar el SIG en la empresa Minera Sierra Nevada.

Según Tapia (2021), en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue realizar un diseño de estrategias para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión para mejorar la gestión en la empresa Modas Diversas del Perú, basándose en las Normas ISO 9001, 14001, 45001 y 2600 para mejorar la percepción de la empresa. La investigación tiene como población 141 tiendas a nivel nacional y una muestra de 41. Para la recopilación de información se usó un análisis documental y encuestas; los instrumentos es la check list de verificación. Finalmente se determinan los puntos críticos como lo son: deficiente liderazgo y planificación, y el no involucrarse con las partes interesadas. Se concluye que la empresa ha trabajado en la sensibilización para promocionar la certificación ISO como un atributo prioritario de su imagen y ser referencia en el sector textil.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

López (2021), planteó como objetivo el diseño de un sistema integrado de gestión en medio ambiente, calidad y seguridad y salud ocupacional, de la empresa Netcore Solutions S.A.C. Para desarrollar la propuesta, se acudió a las metodologías de las Normas ISO, a través de un diagnóstico de línea base empleando una auditoría interna. Así se definieron las propuestas de implementación, planes de acción, matrices de identificación de riesgos y peligros además de aspectos e impactos ambientales; y, finalmente, se definieron los mecanismos de control de no conformidades, para poder detectar y tomar acciones ante observaciones y no conformidades en el sistema de gestión. Posterior a ello se diseñó la propuesta del sistema respecto a las falencias

encontradas, proponiendo una mejora continua de los procesos.

Continuando con la revisión, encontramos el trabajo de Bonatti (2019), el cual tiene como objetivo el diseño de un Sistema de Gestión Ambiental para los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería en la Universidad Privada de Tacna buscando una mitigación de los impactos ambientales que estos puedan generar. Para el desarrollo de esta investigación se realizó un diagnóstico de la situación inicial para evidenciar el nivel de implementación del SGA. tomando en consideración el abastecimiento de agua, emisiones gaseosas, aguas residuales, energía y residuos peligrosos. Se obtiene un nivel de incumplimiento del 90 % con relación al estándar ISO 14001:2015; asimismo se identificaron los aspectos e impactos ambientales de mayor significancia, resaltando el deficiente manejo de residuos sólidos, efluentes contaminantes y malos olores. Se concluyó que el diseño del S.G.A de los laboratorios de la facultad de ingeniera, nos facilita identificar y evaluar aspectos e impactos ambientales significativos, los cuales son los previamente mencionados; así como fue posible el diseño e implementación del S.G. A. para los laboratorios de la Facultad de Ingeniería basados en la norma ISO 14001:2015.

En el trabajo presentado por Quispe (2021) titulado: “Implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018, en la empresa Corporación Rumana S.R.L., Tacna 2021” se usó una metodología descriptiva no experimental, consistió en un diagnóstico de situación del Sistema de Gestión de Seguridad de la empresa, según el Instrumento ISO 45001:2018, obteniéndose un nivel de cumplimiento de 58,15 % para la valoración de SG SST, se identificaron 9 requisitos que faltaban por cumplir además de las normas de seguridad para poder llevar a cabo su implementación. Concluyendo en el trabajo que la implementación del Plan de SST guiado por la ISO 45001:2018 generará mejoras en el SG SST de la Empresa Corporación Rumana, además de reducir los riesgos laborales en la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Sistema Integrado de Gestión**

El sistema integrado de gestión logra amalgamar diversas disciplinas en un único conjunto, lo que facilita la administración de diversos sistemas y mejora su eficiencia. Esta integración conlleva una mejora significativa en la calidad de producción, así como en las políticas y procedimientos aplicables. Para cualquier empresa, resulta imprescindible contar con actividades productivas conformadas por procesos y

operaciones, por este motivo, la integración de estas actividades bajo un mismo sistema de gestión diaria deriva en una mejora integral. En el diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), es fundamental que los distintos niveles de la empresa estén capacitados para llevar a cabo actividades específicas y realizar acciones conforme a los procedimientos establecidos. Durante esta fase, el siguiente objetivo es consolidar las políticas adoptadas por el SIG. Es crucial subrayar que la integración de diversos sistemas de gestión en una empresa promueve el cumplimiento de los estándares indicados en el funcionamiento de la unidad productiva. El ahorro de tiempo al realizar diversas actividades y el seguimiento simplificado mediante un único SIG son factores determinantes para evaluar su idoneidad. (López, 2021)

### **2.2.1.1 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La seguridad y salud en el trabajo constituye la disciplina encargada de analizar los factores y condiciones que inciden o podrían incidir en la salud y seguridad de los trabajadores, visitantes, o cualquier bien en un entorno laboral. Elementos como las condiciones de desarrollo laboral, el entorno de trabajo, y la carga laboral pueden influir directamente en la salud de los trabajadores. (British Standard Institution, 2007).

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo principal plantear un conjunto de procedimientos que son responsabilidad de la empresa y los trabajadores para lograr la prevención de los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, la mejora del bienestar de los trabajadores, a través de la implementación de un sistema, en el cual los principios se basan en planificar, hacer, verificar y actuar o también conocido como ciclo PHVA. Para ello, sigue una serie de etapas en el que se busca una mejora continua del proceso productivo y, debe enfocarse en la identificación y control de los peligros y riesgo asociados al mismo, de la misma manera debe ser posible su acoplamiento y compatibilidad con los otros sistemas de gestión de la empresa existentes (Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, 2017).

Según la normativa peruana vigente, es el conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política, objetivos de seguridad salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores mejorando; de este modo, su calidad de vida,

y promoviendo la competitividad de los empleadores en el mercado (D.S 005- 2012- TR, 2012).

Según la norma internacional ISO 45001:2018, especifica que: *“Es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos o parte de un sistema de gestión utilizando para alcanzar la política de la SST”*. Se entiende en cuatro etapas diferentes, las cuales hacen de este sistema, un perfecto ciclo denominado como mejora continua; por lo que, conseguirá una gran mejora que, a largo plazo, convierte al Sistema de Gestión en algo mucho más eficiente, en principio este se ha diseñado como una estructura probada para conseguir la gestión y la mejora continua de las políticas implementadas, además, los procedimientos y los procesos adoptados por la empresa. La puesta en práctica de un sistema de gestión no supone una reducción inmediata de los accidentes ni de las enfermedades laborales en la empresa, es un instrumento que sirve para alcanzar el nivel de actuación propuesto por la organización.

El método del SGSST debe ser capaz de adaptarse a los cambios operados en las actividades de la organización y a los requisitos legislativos vigentes, además de adaptarse al tamaño de la empresa.

El enfoque del SGSST de la organización asegura que:

- Se establezcan políticas pertinentes.
- Se contraen compromisos.
- Se consideran todos los elementos del lugar de trabajo para identificar los peligros y evaluar los riesgos.
- Garantizar la participación de la dirección y los trabajadores para la mitigación de los riesgos.

### **2.2.1.2 Sistema de Gestión Ambiental**

Otorga un proceso cíclico enfocado en la mejora continua a la gestión ambiental de la empresa. Aplicar un S.G.A. es una acertada manera de identificar y proponer controles para los efectos negativos en el medio ambiente que pueda presentar una empresa. El SGA, aporta beneficios ambientales como la reducción de impactos ambientales negativos, nos ayuda a mejorar el desempeño ambiental, favorece la imagen externa de la empresa, y genera ventajas competitivas. También, es considerado como un conjunto de procesos y prácticas orientadas a minimizar impactos ambientales y generar mejoras

en la eficiencia operativa. Un SGA se caracteriza por tener un proceso continuo donde se identifican oportunidades de mejora que ayuden a reducir los impactos ambientales de la empresa sobre el medio ambiente (Bonatti, 2019).

### **2.2.2 Normas ISO 45001 e ISO 14001**

La Norma ISO 45001 es reconocida de manera internacional por gestionar los nuevos retos a los que se enfrentan las organizaciones de todos los sectores y tamaños frente a los desafíos en seguridad, contando además con un mejor ambiente laboral y productivo. Esta normativa certifica requisitos de un SG SST, para que pueda proveer una condición de trabajo segura y saludable, prevenir daños y permitir una mejora continua proactiva a su desempeño. La aplicación de la ISO 45001, mejorará las herramientas de un sistema de gestión, para implementar de mejor manera controles y obtener resultados en la lucha por la seguridad y salud de los trabajadores. La Norma ISO 14001 describe la planificación de actividades, responsabilidades, procedimientos, procesos, la estructura organizativa, etc. para preparar, revisar y mantener la política ambiental en cuestión, de la organización. (Hermenejildo y Hermenejildo, 2020).

#### **2.2.2.1 Estructura de la ISO 45001 e ISO 14001**

La normativa ISO se divide diferenciadamente en los siguientes capítulos (Carpio y Delgado, 2020):

- Contexto de la organización

Los protagonistas en este capítulo son los factores externos e internos, vinculados para lograr un propósito. Además, visibilizamos a las partes interesadas incluyendo trabajadores, socios, etc.; buscando comprender sus necesidades y expectativas.

- Liderazgo y participación

La alta dirección debe mostrar su compromiso al SIG, mediante la política, y brindando los recursos económicos, humanos, o los necesarios; permitiendo una participación constante y recíproca en todos los niveles de la organización.

- Planificación

Después del análisis de partes interesadas, oportunidades y amenazas, primero se planifica un proceso para detectar peligros de manera constante, para medir los

riesgos asociados, ya sea para seguridad de los trabajadores o del SG; luego se determinan los requisitos para elaborar planes de acción mediante objetivos ya plasmados.

- Apoyo

La organización se encarga de brindar los recursos necesarios para el SIG, determinando responsables y competencias necesarias en los trabajadores, asegurándose de que sepan sus funciones, sepan cómo realizarlas, y estén capacitados y sensibilizados.

- Operación

Se mantendrán procesos firmes para cumplir con lo planeado, procesos para eliminar peligros y minimizar riesgos utilizando la jerarquía de controles.

- Evaluación del desempeño

En este punto la organización determina cómo se hará el seguimiento y medición para verificar que se está llevando a cabo el cumplimiento de los requisitos, y de ser el caso tomar acciones si no se consiguieron. Toda la información será recolectada por auditorías internas, llevadas a cabo con intervalos de tiempo planificados.

- Mejora

Por último, la organización elaborará un plan de acción al encontrar oportunidades; para alcanzar los resultados propuestos, se logrará congestión de no conformidades e incidentes, evaluando la participación de los trabajadores, atacando la causa raíz con acciones preventivas y correctivas.

## **2.3 Definición de términos**

### **2.3.1 Accidente laboral**

Suceso que ocurre por causa del trabajo o bajo la realización de labores aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia hacia el lugar de trabajo o viceversa cuando el empleador sea quien suministre el transporte, produciendo una lesión leve, grave o incapacitante en el trabajador, así mismo puede ocasionar la muerte (Ley 29783 de 2011).

### **2.3.2 Acción preventiva**

Acción tomada con la finalidad de eliminar la causa de una no conformidad potencial o cualquier otro escenario potencial indeseable (ISO 45001:2018).

### **2.3.3 Ambiente**

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones (ISO 14001: 2015).

### **2.3.4 Aspecto ambiental**

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el ambiente (ISO 14001:2015).

### **2.3.5 Impacto ambiental**

Cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización (ISO 14001: 2015).

### **2.3.6 Evaluación de Riesgo**

Proceso que sirve para evaluar el riesgo o riesgos que afloran de uno o varios peligros considerando lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables. (ISO 45001:2018).

### **2.3.7 Identificación de Peligros**

Proceso mediante el cual se reconoce e identifica la existencia de un peligro, así como la definición de sus características (ISO 45001:2018).

### **2.3.8 ISO 45001:2018**

Norma internacional sobre sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a la protección de los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales (ISO 45001:2018).

### **2.3.9 ISO 14001:2015**

Norma internacional que define criterios para un sistema de gestión medioambiental que proporciona la seguridad de que el riesgo ambiental se está gestionando y mejorando en una organización (ISO 14001: 2015).

### **2.3.10 Matriz IPERC**

Herramienta que permite determinar la matriz de análisis de riesgos a partir de los valores asignados en base a la probabilidad y sus consecuencias de un suceso ocurrido (ISOTools, 2018).

### **2.3.11 Mejora Continua**

Proceso de intensificación del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño general en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, en la línea con la política de seguridad y salud (ISO 45001:2018).

### **2.3.12 Prevención de la contaminación**

Utilización de procesos, materiales, productos, servicios para evitar, reducir o controlar la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos (ISO 14001:2015).

### **2.3.13 Sistema de Gestión Ambiental**

Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplirlos requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades (ISO 14001:2015).

### **2.3.14 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

Es un sistema de gestión orientado para alcanzar la política de seguridad y salud en el trabajo teniendo como objetivo principal, prevenir daños y deterioro de la salud de los trabajadores (ISO 45001:2018).



## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño de investigación

Según Hernández (2018), la presente investigación se define como:

No experimental, ya que se realiza sin manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para el posterior análisis.

Descriptiva, ya que, implica la observación y descripción de eventos de manera que no se influye sobre ellos en ninguna forma. Además, pretende identificar problemas o justificar las condiciones actuales.

### 3.2 Acciones y actividades

Las actividades desarrolladas se pueden agrupar en tres etapas.

La primera etapa comprendió el reconocimiento de la organización, calendarización de las actividades a desarrollar, así como el procesamiento de información teórica sobre el tema de investigación además de la planificación de la metodología e instrumentos requeridos para el desarrollo de la investigación. La segunda etapa comprendió las actividades de programación para realizarla línea base de la organización y la interpretación de la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2008, así como su ámbito de aplicación y las especificaciones acorde al sector telecomunicaciones. Así mismo, la elaboración de la propuesta haciendo un contraste entre la situación actual y necesaria para poder implementar un sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. La tercera etapa consistió en la interpretación y tabulación de los resultados, el cálculo estadístico de los mismos y la comparación con la normativa aplicada.

La Tabla 1 presentada a continuación, indica las actividades necesarias para completar los objetivos del trabajo de investigación.

**Tabla 1***Actividades y herramientas por objetivos*

<b>Fase</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Herramientas</b>
I	Realizar el diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.	Establecer el punto de partida para la propuesta del sistema integrado de gestión basado en ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	Check list de revisión de ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
II	Generar la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.	Identificación de las necesidades y requerimientos de la empresa.	Guía para la implementación de la norma ISO 14001.
		Investigación bibliográfica de los requisitos legales.  Comprensión del manejo comercial, flujo de procesos de la empresa con el fin de determinar lo asociado a medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.	Guía para la implementación de la norma ISO 45001.  Mapa de procesos

(continúa)

Tabla 1 (continuación)

Fase	Objetivo	Actividades	Herramientas
II	Generar la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.	<p>Revisión de documentos existentes (procedimientos, políticas, entre otros)</p> <p>Sistematización de la información</p> <p>Elaboración y corrección de los documentos para el cumplimiento del estándar internacional.</p> <p>Reuniones de verificación y análisis de la información generada.</p>	Manual de procedimientos
III	Realizar el análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C	Identificar los costos por multas, infracciones, penalizaciones, entre otros.	Costos de implementación de un SIG.

(continúa)

Tabla 1 (continuación)

Fase	Objetivo	Actividades	Herramientas
III	Realizar el análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C	Identificar el beneficio de la implementación del SIG.	Tipificación de infracciones y sanciones administrativas por gestión de residuos sólidos, limpieza pública y medio ambiente - Ordenanza N° 531-MSI.
		Realizar el análisis de costo beneficio.	Tipificación de infracciones en materia de seguridad y salud en el trabajo según D.S. N.º 019-2006-TR (29.10.06)

*Nota.* Esta tabla muestra las actividades y herramientas para el desarrollo de la metodología de investigación.

### 3.3 Materiales e instrumentos

Los materiales y/o instrumentos a requeridos fueron:

- Computadora y/o laptop personal.
- Útiles de escritorio.
- Red de internet.
- Impresora.
- Hojas de datos.

- Software de análisis estadístico.
- Equipos de protección personal.

### 3.4 Población y muestra de estudio

#### 3.4.1 Población

La población de estudio está comprendida por los 1025 trabajadores distribuidos en 26 sedes a nivel nacional de la empresa Viettel Perú S.A.C.

#### 3.4.2 Muestra

La muestra de estudio está comprendida por los 450 trabajadores administrativos ubicados en la sede principal de Lima de la empresa Viettel Perú S.A.C.

### 3.5 Operacionalización de las variables

En esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones presentadas en la Tabla 2 con sus respectivos indicadores.

**Tabla 2**

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores
<b>V. Independiente</b>			
ISO 14001:2015 ISO 45001:2018	Norma Internacional para el sistema integrado de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto de la organización.</li> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Planificación.</li> <li>- Soporte.</li> <li>- Operación.</li> <li>- Evaluación de desempeño.</li> <li>- Mejora.</li> </ul>	(N° de requisitos cumplidos / N° de requisitos según ISO) x 100
<b>V. Dependiente</b>			
Sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo en la empresa Viettel Perú S.A.C.	Conjunto de métodos para prevención y control de riesgos ambientales y laborales.	Cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo de	(N° de requisitos cumplidos / N° de requisitos según ISO) x 100

### 3.6 Procesamiento y análisis de datos

Se empleó las siguientes técnicas orientadas a recaudar información:

- Técnica de la observación directa:

Se basa en el análisis pauteado de un procedimiento; por lo que, en base al estudio planificado se trabajó con una “observación participante”, esta observación requirió una interacción social entre el investigador y los informantes de la organización objeto de estudio (Campos y Lulle, 2012).

- Técnica de análisis documental

Tiene base en el análisis minucioso de los portafolios donde se muestra el desarrollo del sistema en gestión ambiental y seguridad y salud ocupacional, que se ha generado durante la ejecución de actividades económicas en la empresa (Piura et al., 2012).

Para el cumplimiento del primer objetivo se utilizó instrumentos de recolección de información como la lista de verificación o check list que permitió saber el diagnóstico de la línea base de la organización frente a lo requerido por la ISO 14001:2018 e ISO 15001:2018. Como se puede apreciar en la Tabla 3, la lista de verificación usada es la contemplada por las ISO, mientras que para determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión se tomará el criterio de calificación de Ríos (2018), según Tabla 4.

**Tabla 3**

*Items de la lista de verificación de los requisitos de la norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.*

Ítem	Descripción
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo y participación de los trabajadores
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación de desempeño
10	Mejora

*Nota.* Adaptado de Guía para la implementación de la norma ISO 45001 e ISO 14001

**Tabla 4**

Criterios de calificación de los requisitos ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

<b>Clasificación del S.I.G.</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Descripción</b>
No diseñado	0 – 24	Cuando no existe y no se ha bosquejado su elaboración ni aplicación.
Parcialmente Diseñado	25 – 49	Cuando existe, pero no cumple con los requisitos.
Diseñado	50 - 74	Cuando existe y cumple con los requisitos, pero no hay evidencias de aplicación.
Parcialmente implementado	75 – 94	Cuando existe y cumple con los requisitos, pero hay pocas evidencias de aplicación y no es continuo.
Completamente implementado	95 - 100	Cuando existe y cumple los requisitos, además cuenta con evidencias de aplicación permanente.

*Nota.* Adaptado de Modelo de un Sistema de Gestión de la Seguridad empleando la ISO 45001:2018 para mejorar el Plan de Seguridad en Obras de Saneamiento, Lima – 2018, por D. Ríos, 2018,

Para el cumplimiento del segundo objetivo se generó la información detallada por ítem, descritas en la Tabla 5.

**Tabla 5***Documentación para la propuesta de la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018*

<b>Sistema de Gestión Integrado</b>			
<b>PHVA</b>	<b>ISO 14001:2015</b>	<b>ISO 45001:2018</b>	<b>Documentación a implementar</b>
4. Contexto	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	Matriz FODA.

(continúa)

Tabla 5 (continuación)

PHVA	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	Documentación a implementar
4. Contexto De La Organización	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.	Matriz de partes interesadas.
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	Alcance del sistema integrado de gestión.
	4.4 Sistema de gestión ambiental	4.4 Sistema de gestión de la SST	Mapa de procesos de la empresa.
5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso	Reglamento Interno SSOMA.
	5.2 Política ambiental	5.2 Política de la SST	Política integrada del SIG.
	5.3 Roles de responsabilidades	5.3 Roles de responsabilidades	Reglamento interno SSOMA.
		5.4 Participación y consulta.	Procedimiento de participación y consulta.
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Matriz IPERC Matriz IAA Matriz de riesgos y oportunidades. Matriz de requisitos legales

(continúa)



Tabla 5 (continuación)

PHVA	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	Documentación a implementar
	6.2 Objetivos ambientales y la planificación para lograrlos.	6.2 Objetivos de SST y la planificación para lograrlos.	Matriz de objetivos.
	7.1 Recursos	7.1 Recursos	Presupuesto anual para la implementación del sistema integrado de gestión.
	7.2 Competencia	7.2 Competencia	Procedimiento de toma de conciencia y competencia.
7. Apoyo	7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia	Registros de difusión de política Integrada y Objetivos.
	7.4 Información y comunicación	7.4 Información y comunicación	Procedimiento de comunicación, participación y consulta.
	7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	Procedimiento de control de documentos y registros.

(continúa)

Tabla 5 (continuación)

PHVA	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	Documentación a implementar
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	Plan SSOMA Matriz de Gestión de Cambios.
	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	Plan de respuesta ante emergencias.
9. Evaluación de Desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Programa anual de seguimiento y medición.
	9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna	Procedimiento de auditoría interna.
	9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	Revisión de la dirección
10. Mejora	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades	Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva	Procedimiento de investigación de accidente y enfermedades ocupacionales
	10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua	Procedimiento de mejora continua.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se realizó el análisis de costo beneficio, Para calcular la relación se hizo la suma de todos los beneficios ahorrados que se tendrían por evitar las multas y se dividió sobre la suma de los costos generados por la implementación de un sistema integrado de gestión, en base al resultado obtenido se siguió la siguiente razón de comparación:

$B/C > 1$ , indica que los beneficios son mayores a los costos. Por lo tanto, el proyecto debe ser considerado.

$B/C = 1$ , significa que los beneficios igualan a los costos. No hay ganancias.

$B/C < 1$ , muestra costos mayores a los beneficios. En consecuencia, el proyecto no debe ser considerado.

El procesamiento de la información fue haciendo uso de MS Excel versión 2020, para la presentación de los gráficos y tabulación de datos.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede lima, 2022.

Durante el proceso de diagnóstico de línea base del presente trabajo solo se considera “sí cumple”, cuando la cláusula del requisito se evidencia como implementada en la empresa, para los casos en los que no se encuentre implementada o en proceso de implementación se interpreta como “no cumple”.

#### 4.1.1 Diagnóstico de línea base de la ISO 14001:2015.

Se diagnosticó el estado actual del sistema de gestión ambiental de la empresa Viettel Perú S.A.C., verificando el cumplimiento de lo estipulado en la ISO 14001:2015 a través del check list. Ver anexo 2. Según la tabla 6 se obtuvo un 29 %, por lo cual, según criterios de calificación de los requisitos ISO 14001:2018 e ISO 45001:2018, se encuentra “Parcialmente Diseñado”. Frente a lo mencionado, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 6**

*Resultados del diagnóstico del sistema de gestión ambiental frente a los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
4	Contexto de la organización	54,2
5	Liderazgo y participación de los trabajadores	36,7
6	Planificación	43,8
7	Apoyo	36,2
8	Operación	11,1
9	Evaluación de desempeño	6,7

(continúa)

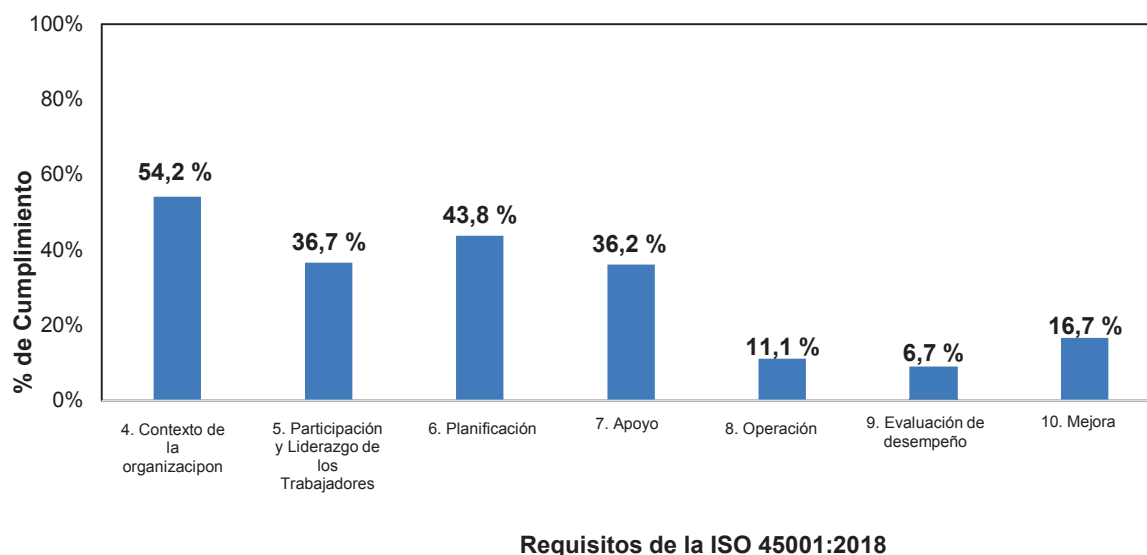
Tabla 6 (continuación)

Ítem	Descripción	Cumplimiento
10	Mejora	16,7
	$\bar{X}$	29,32

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 1**

*Resultados del diagnóstico del sistema de gestión ambiental frente a los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



La Figura 1 indica el porcentaje obtenido por cada requisito estipulado en la norma ISO 14001:2015. De esta manera, el requisito “Contexto de la organización” alcanzó un 54,2 %, para el requisito “Liderazgo y participación de los trabajadores” se alcanzó un 36,7 %, para el requisito “Planificación” se alcanzó el 43,8 %, para el requisito “Apoyo” se alcanzó el 36,2 %, para el requisito “Operación” se alcanzó el 11,1 %, para el requisito “Evaluación de desempeño” se alcanzó el 6,7 %, para el requisito “Mejora” se alcanzó el 16,7 %. Finalmente, se obtuvo un promedio del 29,32 % de cumplimiento general, por lo tanto, en base al criterio de calificación de los requisitos se interpreta que el Sistema de Gestión Ambiental está “Parcialmente Diseñado”.

**Tabla 7**

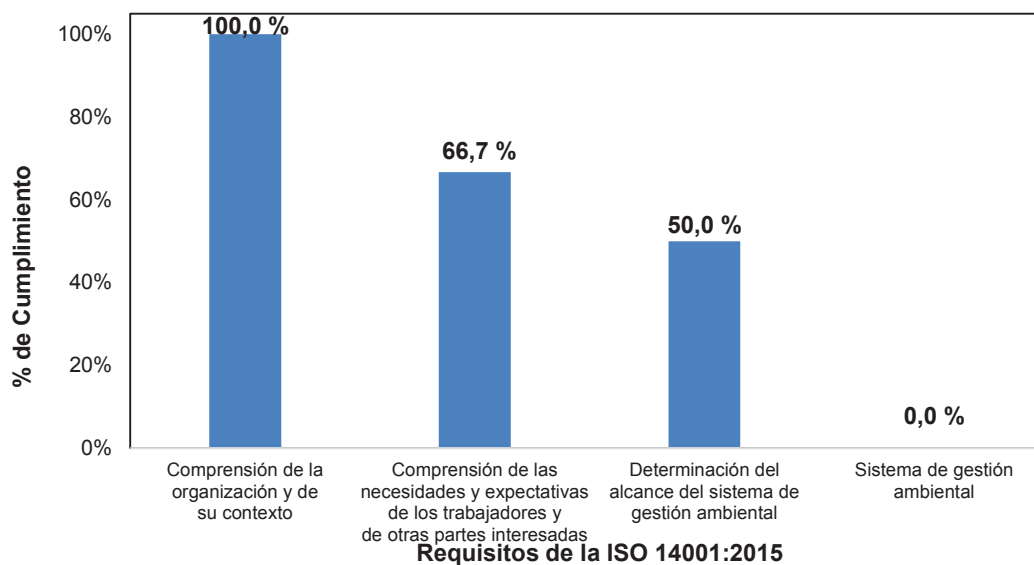
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto.	100,0
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.	66,7
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión	50,0
4.4	Sistema de gestión.	0,0
$\bar{X}$		54,2

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 2**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



La Figura 2 y Tabla 7 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito “Contexto de la organización”. Para el ítem “Comprensión de la organización y de su contexto” se obtuvo el 100,0 % evidenciado con la presencia de una Matriz FODA, en el ítem “Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas” se obtuvo el 66,7 % sustentado con la identificación de partes interesadas y requisitos legales, mas no con las expectativas que estos tienen con

respecto a la empresa, para el ítem “Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental” se obtuvo el 50,0 % respaldado por el alcance que ya ha sido determinado aunque sin tomar en cuenta los intereses de las partes interesadas y sin estar como información documentada, para el ítem “Sistema de la gestión ambiental” se obtuvo 0,0 % debido a que la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental. Finalmente, se obtuvo un promedio del 54,2 % de cumplimiento general.

**Tabla 8**

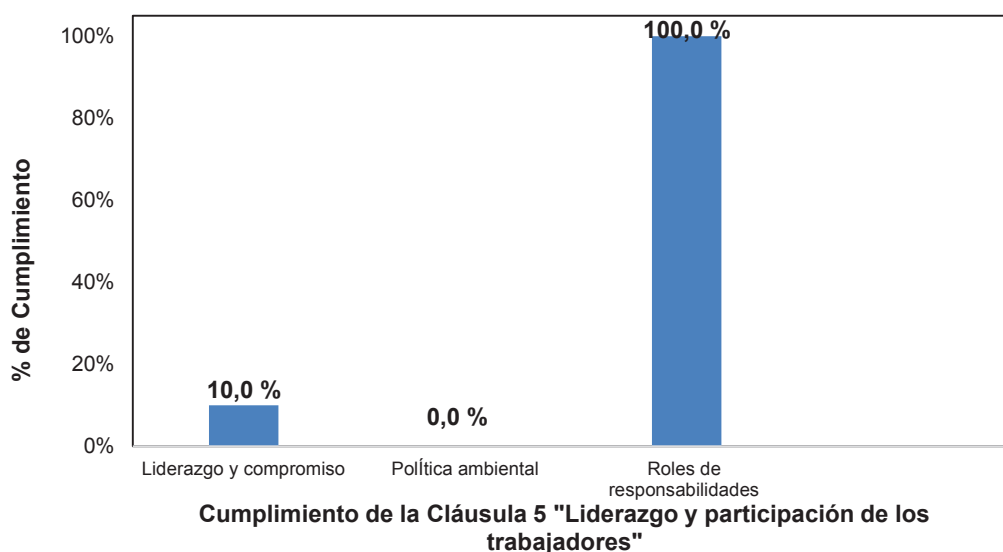
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
5.1	Liderazgo y compromiso	10
5.2	Política ambiental	0
5.3	Roles de responsabilidades	100
	$\bar{X}$	36,67

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 3**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



La Figura 3 y Tabla 8 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito “Liderazgo y participación de los trabajadores”. Para el ítem “Liderazgo y compromiso” se obtuvo el 10,0 % evidenciado en que no se promueve la mejora continua o no se planifican los recursos para el Sistema de Gestión ni se comunica la importancia del mismo, para el ítem “Política ambiental” se obtuvo el 0,0 % puesto que no hay una política establecida, para el ítem “Roles de responsabilidades” se obtuvo el 100 % puesto que se tienen definidas las responsabilidades referentes a la gestión ambiental de la empresa y la medición de su desempeño. Finalmente, se obtuvo un promedio del 36,7 % de cumplimiento general.

**Tabla 9**

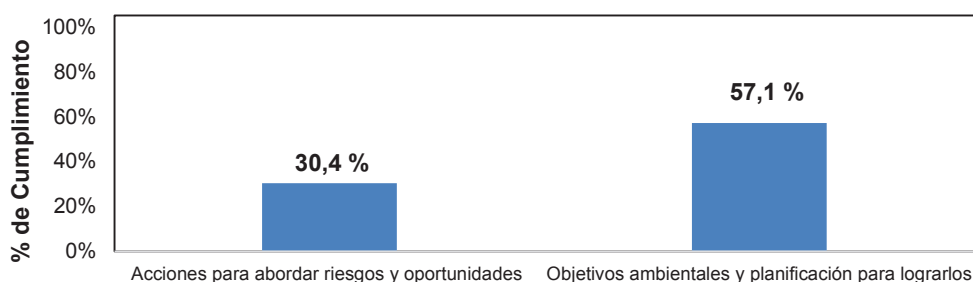
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	30,4
6.2	Objetivos ambientales y la planificación para lograrlos	57,1
	$\bar{X}$	43,8

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 4**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 “Planificación” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



**Cumplimiento de la Cláusula 6 "Planificación"**

La Figura 4 y Tabla 9 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito “Planificación”. Para el ítem “Acciones para abordar riesgos y oportunidades” se obtuvo



el 30,4 % sustentado por el hecho de que se han identificado los riesgos, oportunidades, impactos ambientales significativos y requisitos legales; sin embargo, no se han determinado los aspectos e impactos ambientales relacionados a los procesos de la empresa, no se mantiene información documentada ni se tienen claras las acciones para abordar todo lo previamente identificado; para el ítem “Objetivos ambientales y planificación para lograrlos” se obtuvo el 57,1 % evidenciado en que se tienen definidos los objetivos ambientales, están documentados, son objeto de seguimiento y cuentan con las responsabilidades claras. Sin embargo, no está claro cómo serán medidos, no se actualizan o son comunicados, tampoco cuentan con recursos asignados. Finalmente, se obtuvo un promedio del 43,8 % de cumplimiento general (Diseñado).

**Tabla 10**

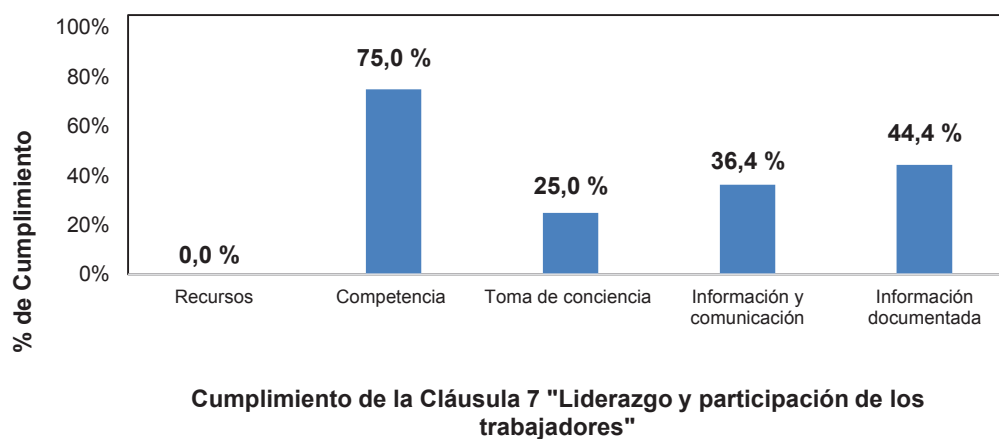
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
7.1	Recursos	0,0
7.2	Competencia	75,0
7.3	Toma de conciencia	25,0
7.4	Información y comunicación	36,4
7.5	Información documentada	44,4
	$\bar{X}$	36,2

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 5**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 “Apoyo” de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



La Figura 5 y Tabla 10 indica el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Apoyo". Para el ítem "Recursos" se obtuvo el 0,0 % puesto que no están definidos los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Ambiental, para el ítem "Competencia" se obtuvo el 75,0 % puesto que se tienen determinadas las competencias necesarias para asumir los puestos de trabajo asociados a la gestión ambiental de la empresa y se mantiene un control en que este personal sea competente, para el ítem "Toma de conciencia" se obtuvo el 25,0 % evidenciado en que los trabajadores son conscientes de los aspectos ambientales relacionados a sus puestos de trabajo mas no tienen internalizados aspectos como la política ambiental o su aporte al sistema de gestión ambiental, para el ítem "Información y comunicación" se obtuvo el 36,4 % debido a que la empresa cuenta con procedimientos para comunicar de manera interna los aspectos referentes al sistema de gestión ambiental pero presenta falencias en la comunicación externa y en guardar la información documentada referente a la comunicación de la gestión ambiental, para el ítem "Información documentada" se obtuvo el 44,4 % ya que se evidencia que la información creada cuenta con adecuada identificación, formato, revisión y está disponible; sin embargo, esta presenta una gestión idónea y no está debidamente protegida. Finalmente, se obtuvo un promedio del 36,2 % de cumplimiento general (Parcialmente diseñado).

**Tabla 11**

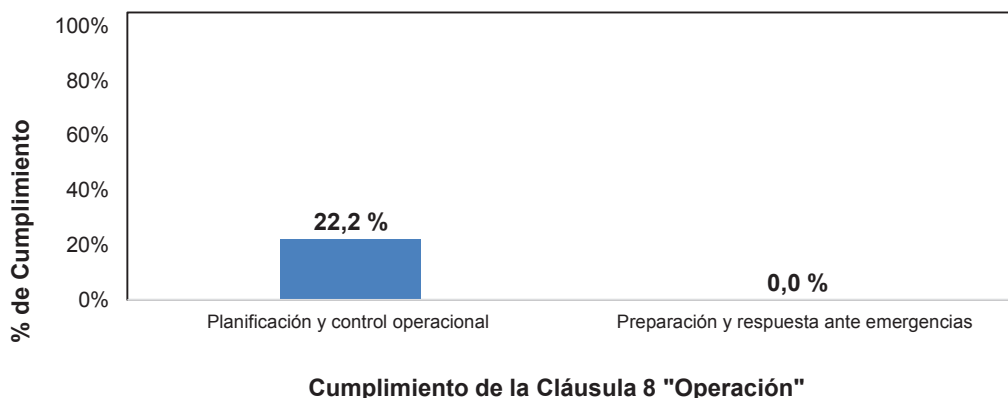
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 "Operación" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
8.1	Planificación y control operacional	22,2
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	0,0
	$\bar{X}$	11,1

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 6**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 "Operación" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



La Figura 6 y Tabla 11 indica el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Operación". Para el ítem "Planificación y control operacional" se obtuvo 22,2 %, debido a que existen criterios de operación para los procesos, mas no están planteados los controles para impactos ambientales, adicionalmente no presenta planificación para la gestión de cambios y control operacional sobre contratistas externos que realicen labores en la empresa; para el ítem "Preparación y respuesta ante emergencias" se obtuvo 0 % evidenciado con el hecho de que no se cuenta con plan de respuesta a emergencias ambientales, procedimientos, simulacros o información documentada al respecto. Finalmente, se obtuvo un promedio del 11,1 % de cumplimiento general (No diseñado).

**Tabla 12**

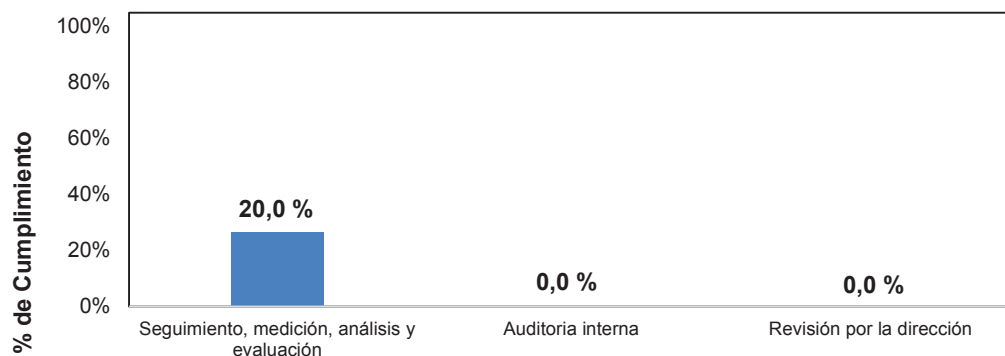
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 "Evaluación del desempeño" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	20,0
9.2	Auditoría interna	0,0
9.3	Revisión por la dirección	0,0
	$\bar{X}$	6,7

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

### Figura 7

Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 "Evaluación del desempeño" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C



**Cumplimiento de la Cláusula 9 "Evaluación de desempeño"**

La Figura 7 y Tabla 12 indica el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Evaluación del desempeño". Para el ítem "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" se obtuvo el 20,0 % puesto que Viettel Perú ha determinado que se debe realizar el seguimiento y medición, aunque todavía este no se realiza sobre el desempeño ambiental de la empresa o sus procesos ; para el ítem "Auditoría interna" se obtuvo el 0 % debido a que no se presenta programa de auditoría interna, para el ítem "Revisión por la dirección" se obtuvo el 0 % siendo evidenciado que no existe revisión por parte de la dirección referente a la gestión ambiental de la empresa. Finalmente, se obtuvo un promedio del 6,7 % de cumplimiento general (No diseñado).

### Tabla 13

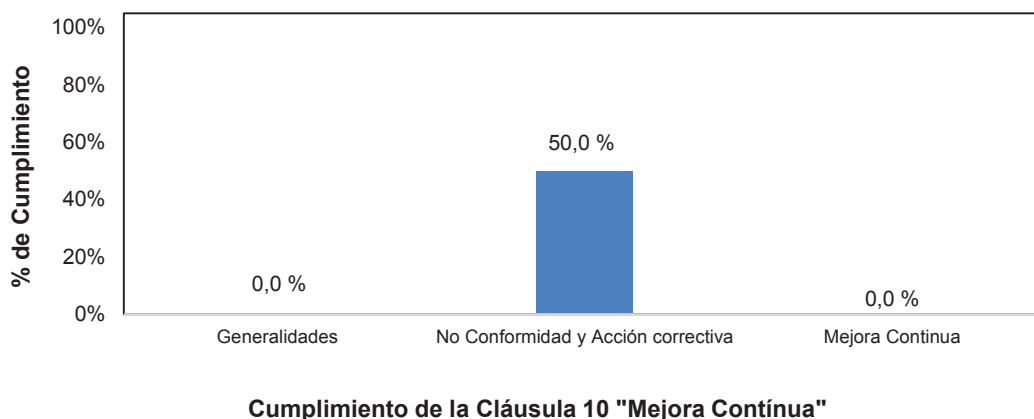
Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 "Mejora" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C.

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
10.1	Generalidades	0,0
10.2	No conformidades y acciones correctivas	50,0
10.3	Mejora continua	0,0
	$\bar{X}$	16,7

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

### Figura 8

Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 "Mejora" de la ISO 14001:2015 en la empresa Viettel Perú S.A.C



La Figura 8 y Tabla 13 indica el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Mejora". Para el ítem Generalidades se obtuvo el 0,0 % puesto que no se han determinado las oportunidades de mejora, para el ítem "No conformidades y acciones correctivas" se obtuvo el 50,0 % evidenciado en que la organización reacciona ante las no conformidades, implementa acciones y conserva información documentada sin embargo no se abordan acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades ni se evalúa si las acciones correctivas propuestas son efectivas; para el ítem "Mejora continua" se obtuvo el 0,0 % puesto que no se evidencian procedimientos para garantizar la mejora continua en la empresa. Finalmente, se obtuvo un promedio del 16,7 % de cumplimiento general (No diseñado).

#### 4.1.2 Diagnóstico de línea base de la ISO 45001:2018.

Se diagnosticó el estado actual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Viettel Perú S.A.C. verificando el cumplimiento de lo estipulado en la ISO 45001:2018 a través del *CheckList*. Ver anexo 3. Frente a lo mencionado, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 14**

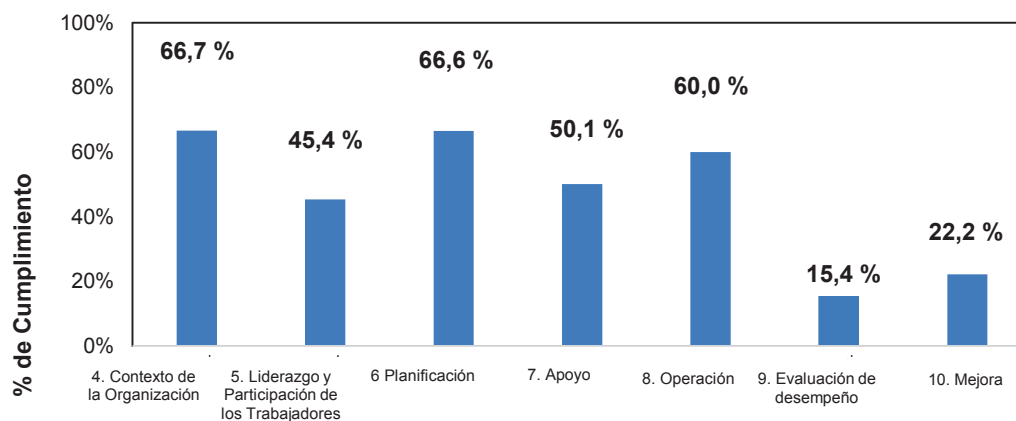
*Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo frente a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
4	Contexto de la organización	66,7
5	Liderazgo y participación de los trabajadores	45,4
6	Planificación	66,6
7	Apoyo	50,1
8	Operación	60,0
9	Evaluación de desempeño	15,4
10	Mejora	22,2
$\bar{X}$		46,6

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 9**

*Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo frente a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



#### Requisitos de la ISO 45001:2018

La Figura 9 y Tabla 14 indican el porcentaje obtenido por cada requisito estipulado en la norma ISO 45001:2018. De esta manera, para el requisito “Contexto de la organización” se alcanzó un 66,7 %, para el requisito “Liderazgo y participación de los trabajadores” se alcanzó un 45,4 %, para el requisito “Planificación” se alcanzó el 66,6 %, para el requisito “Apoyo” se alcanzó el 50,1 %, para el requisito “Operación” se

alcanzó el 60 %, para el requisito “Evaluación de desempeño” se alcanzó el 15,4 %, para el requisito “Mejora” se alcanzó el 22,2 %. Finalmente, se obtuvo un promedio del 46,6 % de cumplimiento general, por lo tanto, en base al criterio de calificación de los requisitos se interpreta que está “parcialmente diseñado”.

**Tabla 15**

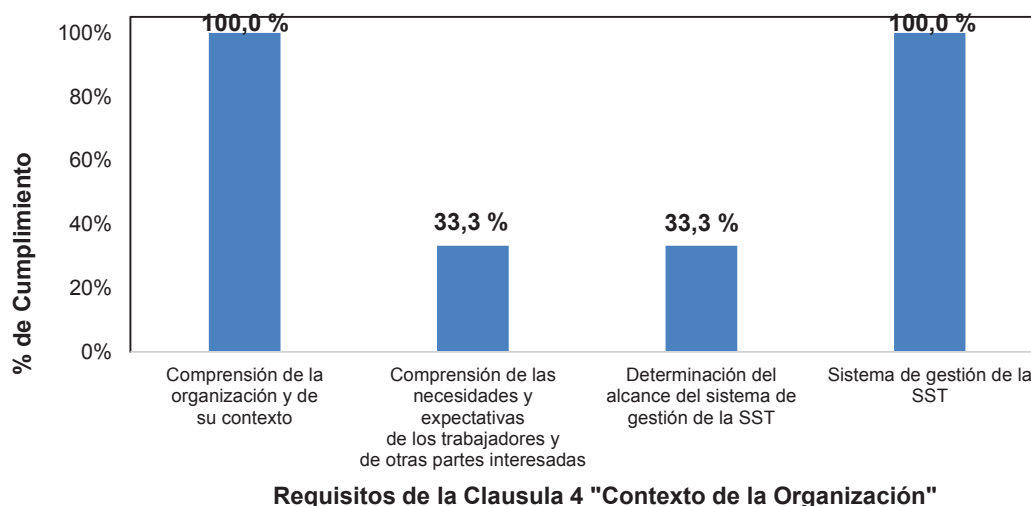
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto.	100,0
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas.	33,3
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST.	33,3
4.4	Sistema de gestión de la SST.	100
	$\bar{X}$	66,7

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 10**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 4 “Contexto de la organización” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



La Figura 10 y Tabla 15 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito “Contexto de la organización”. Para el ítem “Comprensión de la organización y de su contexto” se obtuvo el 100 % evidenciado con la identificación de las cuestiones internas

y externas, para el ítem “Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas” se obtuvo el 33,3 % sustentado con la identificación de partes interesadas mas no con las expectativas que estos tienen con respecto a la empresa y los requisitos legales aplicables, para el ítem “Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST” se obtuvo el 33,3 % respaldado por el alcance que no ha sido determinado, sin tomar en cuenta los intereses de las partes interesadas y sin estar como información documentada, para el ítem “Sistema de la gestión de SST” se obtuvo 100 % puesto que la empresa sí cuenta con un sistema de gestión de SST. Finalmente, se obtuvo un promedio del 66,7 % de cumplimiento general (diseñado).

**Tabla 16**

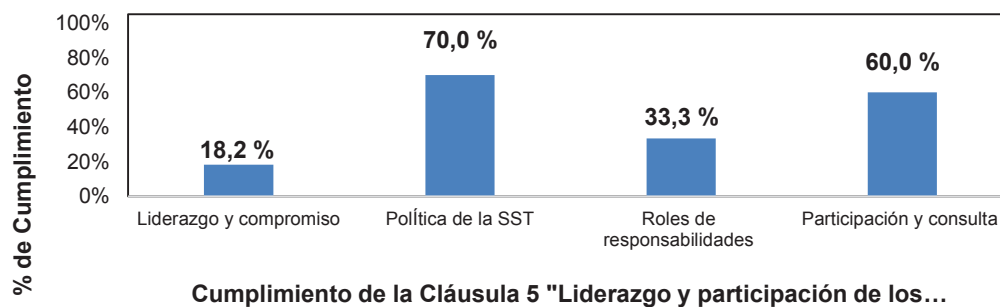
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
5.1	Liderazgo y compromiso	18,2
5.2	Política de la SST	70,0
5.3	Roles y responsabilidades	33,3
5.4	Participación y consulta	60,0
	$\bar{X}$	45,4

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 11**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 5 “Liderazgo y participación de los trabajadores” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*





La Figura 11 y Tabla 16 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Liderazgo y participación de los trabajadores". Para el ítem "Liderazgo y compromiso" se obtuvo el 18,2 % evidenciado en que no se promueve la mejora continua o no se planifican los recursos para el Sistema de Gestión de SST ni se comunica la importancia del mismo, para el ítem "Política de la SST" se obtuvo el 70,0 % debido a que se cuenta con la política de SST que cuenta con los compromisos requeridos por la Norma ISO 45001, aunque no está debidamente compartida con los trabajadores o partes interesadas; para el ítem "Roles de responsabilidades" se obtuvo el 33,3 % sustentado con el hecho de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de SST; sin embargo, no se han determinado adecuadamente los roles y responsabilidades, para el ítem "Participación y consulta" se obtuvo 60,0 % puesto que cuenta con procesos para la participación y tiene determinados mecanismos para hacer efectiva esta. Finalmente, se obtuvo un promedio del 45,4 % de cumplimiento general (Parcialmente diseñado).

**Tabla 17**

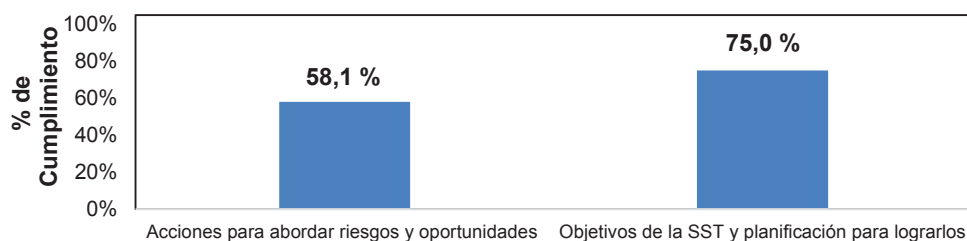
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 "Planificación" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	58,1
6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	75,0
$\bar{X}$		66,6

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento.

**Figura 12**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 6 "Planificación" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



**Cumplimiento de la Cláusula 6 "Planificación"**

La Figura 12 y Tabla 17 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Planificación". Para el ítem "Acciones para abordar riesgos y oportunidades" se obtuvo el 58,1 % sustentado por el hecho de que se han identificado los peligros, riesgos, oportunidades y requisitos legales; para el ítem "Objetivos de la SST y planificación para lograrlos" se obtuvo el 75,0 %. debido a que se tienen objetivos de SST medibles, coherentes con la política, con los recursos y responsabilidades bien definidos; sin embargo, estos objetivos no se comunican claramente ni se evalúan sus resultados. Finalmente, se obtuvo un promedio del 66,6 % de cumplimiento general (diseñado).

**Tabla 18**

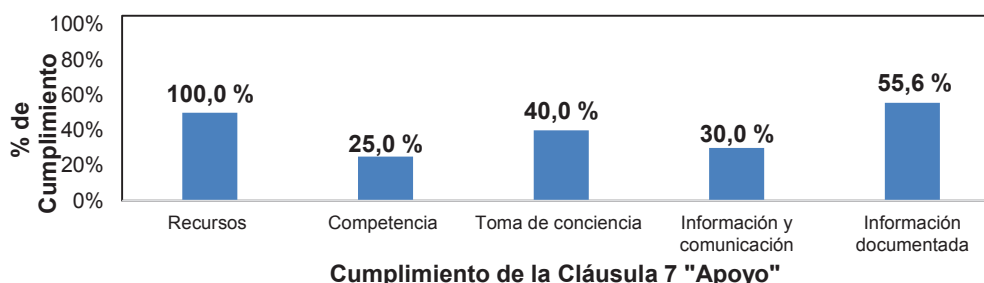
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 "Apoyo" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
7.1	Recursos	100,0
7.2	Competencia	25,0
7.3	Toma de conciencia	40,0
7.4	Información y comunicación	30,0
7.5	Información documentada	55,6
$\bar{X}$		50,1

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento.

**Figura 13**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 7 "Apoyo" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



La Figura 13 y Tabla 18 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Apoyo". Para el ítem "Recursos" se obtuvo el 100,0 % puesto que se han determinado

los recursos necesarios para el sistema de gestión de SST, para el ítem “Competencia” se obtuvo el 25,0 % sustentado por los trabajadores que cuentan con competencias adecuadas para el Sistema de Gestión de SST aunque no se tienen claras las competencias de los trabajadores que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión, para el ítem “Toma de conciencia” se obtuvo el 40,0 % evidenciado en que los trabajadores son conscientes de los peligros y riesgos relacionados a sus puestos de trabajo mas no tienen internalizados aspectos como la política de SST o su aporte al sistema de gestión de SST, para el ítem “Información y comunicación” se obtuvo el 30,0 % debido a que la empresa cuenta con procedimientos para comunicar de manera interna los aspectos referentes al sistema de gestión pero presenta falencias en la comunicación con partes externas y en diferentes niveles de la empresa, para el ítem “Información documentada” se obtuvo el 55,6 % ya que se evidencia que la información creada cuenta con adecuada identificación, formato, revisión y está disponible; sin embargo, esta no presenta una gestión idónea y no está debidamente protegida . Finalmente, se obtuvo un promedio del 50,1 % de cumplimiento general (parcialmente diseñado).

**Tabla 19**

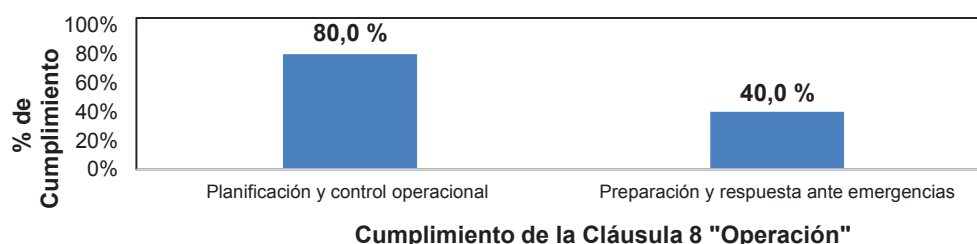
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
8.1	Planificación y control operacional	80,0
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	40,0
	$\bar{X}$	60,0

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento.

**Figura 14**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 8 “Operación” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



La Figura 14 y Tabla 19 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Operación". Para el ítem "Planificación y control operacional" se obtuvo 80,0 %, debido a que se cuenta con procesos para eliminar riesgos en base a la jerarquía de controles; para el ítem "Preparación y respuesta ante emergencias" se obtuvo el 40,0 % Puesto que, se cuenta con un plan de Respuesta a Emergencias de SST documentado, pero este no se actualiza ni se realizan simulacros para probar su eficacia. Finalmente, se obtuvo un promedio del 60,0 % de cumplimiento general. (Diseñado)

**Tabla 20**

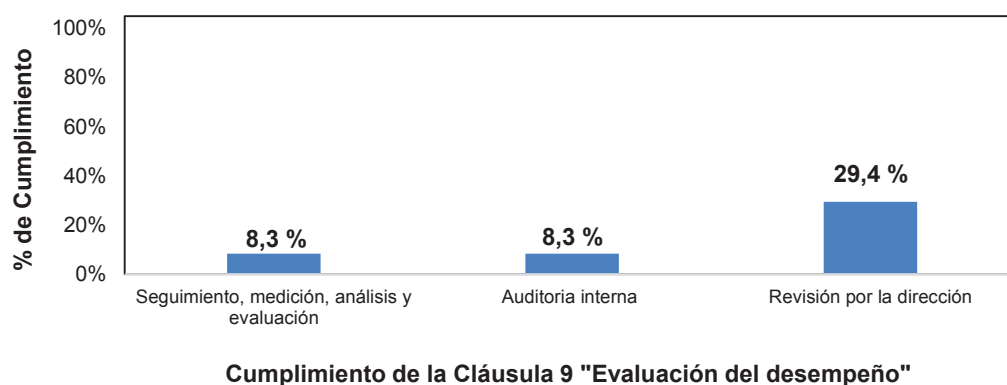
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 "Evaluación del desempeño" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8,3
9.2	Auditoría interna	8,3
9.3	Revisión por la dirección	29,4
	$\bar{X}$	15,4

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento

**Figura 15**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 9 "Evaluación del desempeño" de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C*



La Figura 15 y Tabla 20 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito "Evaluación del desempeño". Para el ítem "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" se obtuvo el 8,3 % puesto que Viettel Perú ha determinado que se debe realizar el seguimiento y medición, aunque todavía este no se realiza sobre el

desempeño de SST de la empresa o sus procesos, para el ítem “Auditoría interna” se obtuvo el 8,3 % debido a que no se presenta programa de auditoría interna, para el ítem “Revisión por la dirección” se obtuvo el 29,4 % siendo evidenciada una inadecuada revisión por parte de la dirección referente a la gestión de SST de la empresa. Finalmente, se obtuvo un promedio del 15,4 % de cumplimiento general (No diseñado).

**Tabla 21**

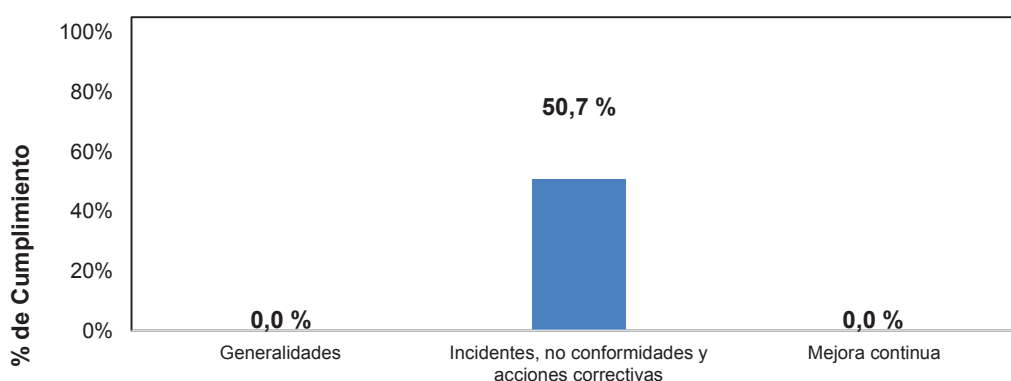
*Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*

Ítem	Descripción	Cumplimiento (%)
10.1	Generalidades	0,0
10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	50,7
10.2	Mejora continua	0,0
	$\bar{X}$	22,2

*Nota.* La tabla muestra el cumplimiento por ítem y el promedio de cumplimiento.

**Figura 16**

*Resultados del diagnóstico de la cláusula 10 “Mejora” de la ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.*



**Cumplimiento de la Cláusula 10 "Mejora"**

La Figura 16 y Tabla 21 indican el porcentaje obtenido por cada ítem del requisito “Mejora”. Para el ítem “generalidades” se obtuvo el 0,0 %, “Incidentes, no conformidades y acciones correctivas” se obtuvo el 50,7 % evidenciado en que la organización

reacciona ante las no conformidades y se abordan acciones para eliminar la causa raíz de las no estas; sin embargo, no se tiene registros de las actividades ni de si las acciones correctivas propuestas son efectivas; para el ítem “Mejora continua” se obtuvo el 0,0 % puesto que no se evidencian procedimientos para garantizar la mejora continua en la empresa. Finalmente, se obtuvo un promedio del 22,2 % de cumplimiento general.

## **4.2 Propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018**

Posterior a los resultados obtenidos de las líneas base, se realizó la propuesta del diseño del Sistema Integrado de Gestión generando la documentación prácticamente desde el principio, la única información que se mantiene del sistema de gestión presente en la empresa corresponde al mapeo de procesos y alcance del Sistema de Gestión, el resto de documentación y procedimientos fueron generados desde un principio por nuestra parte, puesto que los que existían se encontraban presentes aunque desfasados.

En base a los requisitos que establecen las normas ISO 45001 e ISO 14001. Al ser un sistema integrado de gestión, debe gestionarse siguiendo la directriz de mejora continua promovida por el ciclo PHVA.

- Capítulo 4: Contexto de la organización
- Capítulo 5: Liderazgo
- Capítulo 6: Planificación
- Capítulo 7: Apoyo
- Capítulo 8: Operación
- Capítulo 9: Evaluación del desempeño
- Capítulo 10: Mejora

### **4.2.1 Contexto de la organización**

#### **4.2.1.1 Comprensión de la organización y su contexto**

Para la comprensión y su contexto se realizó la matriz FODA. Para ello, se obtuvo información documentada y verbal mediante la reunión con líderes, de esta manera, se logró identificar el contexto bajo el cual se desarrolla la organización. El análisis de la

matriz FODA debe ser actualizado cada que se haya detectado la presencia de nuevos factores que puedan afectar a la organización, o en su defecto debe ser actualizada de manera anual bajo la planificación y monitoreo, para este análisis es importante el soporte de todos los niveles, ya que estos van a proporcionar suficiente información para definir las estrategias y el direccionamiento de la organización. Con la identificación de factores, se podrá analizar los sistemas de gestión de forma conjunta teniendo una percepción integral de la situación actual de la empresa. Ver anexo 4.

#### **4.2.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Se identificó las partes interesadas que guardan relación con los procesos de la organización, así como sus necesidades y expectativas de cada uno. Se tomó en cuenta como partes interesadas a la gerencia y alta dirección, trabajadores entidades fiscalizadoras, municipalidades, ministerios competentes, proveedores, clientes, competidores y comunidad. Ver anexo 5.

#### **4.2.1.3 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión**

Para la determinación del alcance del sistema integrado de gestión se consideró los factores externos e internos para hacer frente a las amenazas, oportunidades, aprovechar las fortalezas y trabajar en las debilidades internas, así como las partes interesadas. Ver anexo 6.

#### **4.2.1.4 El sistema integrado de gestión**

El mapa de procesos es una representación gráfica de la relación e interacción de todos los procesos dentro de la organización, en el gráfico se encuentra el detalle de los procesos estratégicos, procesos operativos y los procesos de apoyo, así como sus entradas y salidas. Dentro del mapa de procesos integrado de la empresa se ha incorporado los procesos relacionados con medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Ver anexo 7.

### **4.2.2 Liderazgo y participación de los trabajadores**

#### **4.2.2.1 Liderazgo y compromiso**

Para garantizar una exitosa implementación de un sistema integrado de gestión se

dependerá del liderazgo, el compromiso y la participación en todos los niveles de la organización; ya que, en su alcance se encuentra la responsabilidad de la implementación y mantenimiento participando activamente dentro del proceso con políticas, involucrándose en la toma de decisiones a través de mesas de trabajo y de la asignación de recursos en pro de la mejora continua. El liderazgo y compromiso asumido por la dirección se encuentra plasmado en el Reglamento Interno SSOMA – Liderazgo, compromiso y la política SSOMA. Ver anexo 8.

#### **4.2.2.2 Política integrada**

Se unificó las políticas de seguridad y salud en el trabajo junto a la política de medio ambiente teniendo como resultado una política integrada que comprenda ambos escenarios. La política comprende la seguridad del trabajador, el compromiso con el medio ambiente, el cumplimiento de la normativa vigente y propiciar la mejora continua. Esta política debe ser comunicada a todo el personal por medio de inducciones, material físico/digital, de manera oral y debe estar al alcance público de todos los trabajadores. Ver anexo 9.

#### **4.2.2.3 Funciones y responsabilidades**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Para ello, el sistema integrado de gestión indica que para la ejecución de los procesos estas funciones y responsabilidades se identifiquen, comuniquen y actualicen. La organización designó funciones específicas que han sido comunicadas a todos los niveles. En las funciones designadas se procura que los trabajadores de cada nivel asuman responsabilidad de los aspectos del sistema integrado de gestión. Por lo tanto, del reglamento interno SSOMA, se extrae el numeral 5: Atribuciones y obligaciones. Ver anexo 10.

#### **4.2.2.4 Participación y consulta**

El requisito comprendido en la participación y consulta es específico de la ISO 45001:2018 en el cual se propone e intercambia información de interés mutuo, siendo reforzado por la participación es la acción de involucrarse en la toma de decisiones de la organización. Se tuvieron reuniones con el jefe del área SSOMA y representantes de



los trabajadores con la finalidad de recabar recomendaciones, requerimientos y no conformidades, en base a ello se elaboró el procedimiento de participación y consulta. Ver anexo 11.

### **4.2.3 Planificación**

#### **4.2.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Al analizar los riesgos y oportunidades, cada uno de los estándares de referencia identifica y examina varios aspectos naturales, como los aspectos ambientales en ISO 14001: 2015 y las consideraciones de seguridad y salud de los trabajadores en ISO 45001: 2018, que deben tenerse en cuenta al implementar un plan de acción. Es fundamental tener en cuenta que los riesgos y oportunidades que se deben examinar para generar acciones se identifican con base en el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para el cumplimiento de ello se rediseñó la matriz IPERC base, ver anexo 12, la matriz de impactos y aspectos ambientales, ver anexo 13, la matriz de riesgos y oportunidades, ver anexo 14; y la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales, ver anexo 15.

#### **4.2.3.2 Objetivos y la planificación para lograrlos**

Para el cumplimiento de la cláusula respecto a los objetivos y planificación para lograrlos, al ser de un requisito común en las ISO 9001:2015 sistemas de gestión de la calidad, ISO 14001:2015 sistema de gestión medio ambiental e ISO 45001:2018 sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, resulta fácilmente su integración.

Para dar cumplimiento a este requisito dentro de la organización se presenta la matriz de objetivos y planificación para lograrlos, como lo exige cada una de las normas de referencia se presentan estos objetivos cumpliendo con ser coherentes con la política integrada, ser medibles, ser comunicados y actualizados. Ver anexo 16.

### **4.2.4 Apoyo**

#### **4.2.4.1 Recursos**

Se planifica las necesidades de recursos con base en el plan estratégico de la empresa. Para el cumplimiento del requisito se diseñó el presupuesto anual para la identificación de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y

mejora continua del sistema de gestión integral. Ver anexo 17.

#### **4.2.4.2 Competencia**

Según la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, el requisito 7.2, corresponde a la competencia de las personas, donde nos indica que la organización debe determinar las competencias necesarias de las personas que realizan actividades que pueden afectar al desempeño y eficacia del sistema integrado de gestión; así también asegurarse que estas personas sean competentes y tomar las debidas acciones para adquirir las competencias necesarias, para lo cual, se presenta el procedimiento de toma de conciencia y competencia. Ver anexo 18.

#### **4.2.4.3 Toma de conciencia**

La sensibilización en la toma de decisiones y la creación de conciencia de los peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores en cada una de sus tareas se formará partiendo desde el conocimiento y cumplimiento de la política integral como de sus objetivos. Para la toma de conciencia la organización debe asegurarse que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas para el proceso del sistema integrado de gestión, y de qué manera ayudarán a lograr los objetivos, programas establecidos del sistema integrado de gestión, todo ellos se darán mediante la realización de reuniones, talleres de sensibilización, de manera tal que se cubran temas asociados a la concientización de la seguridad y aspecto ambiental, cumplimiento de las normas legales tanto del ámbito seguridad y ambiental, el logro de objetivos y mejoras en la organización, resultados de la evaluación y desempeño del sistema integrado de gestión, aspectos, impactos y riesgos ambientales generados por la organización, así como las acciones preventivas y correctivas a tomarse. Para el cumplimiento se generó los registros de difusión de la política integral y objetivos. Ver anexo 19.

#### **4.2.4.4 Información y comunicación**

Como uno de los problemas que hay en la organización es la falta de comunicación y debe desarrollarla. La alta dirección debe comunicar continuamente a las partes interesadas la importancia del sistema integrado de gestión. De igual manera, debe asegurar la comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización

respecto y su efectividad, además, supervisar que se implementen y mantengan la infraestructura y recursos adicionales necesarios para que las comunicaciones. Para el cumplimiento de este apartado se generó y procedimiento de participación y consulta de la empresa apoyado con la matriz de comunicaciones. Ver anexo 11.

#### **4.2.4.5 Información documentada**

Para esto debe existir una identificación y descripción de un adecuado formato y soporte para poder realizar su revisión y aprobación, esta, a su vez, debe de ser controlada, para asegurar que esté disponible y sea apropiada para su uso, donde y cuando se lo requiera y, además, debe de estar protegida apropiadamente. Este apartado al ser común en cada una de las normas de referencia se puede integrar sin ningún problema. Para dar cumplimiento a este apartado se presenta el procedimiento de información documentada del sistema de gestión integrado. Ver anexo 20.

### **4.2.5 Operación**

#### **4.2.5.1 Planificación y control operacional**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo para implementar las acciones determinadas en cada uno de los sistemas respectivamente. Para el cumplimiento de este apartado se presenta el plan de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente que contemplan información relacionada al control de los aspectos ambientales y riesgos laborales que pueden estar presentes en dicho proceso.

Respecto a la gestión del cambio se estableció la permanente identificación de riesgos asociados a los cambios propuestos en la organización. Ver anexo 22.

#### **4.2.5.2 Preparación y respuesta ante emergencias**

Con el fin de prevenir daños y proteger la integridad física de las personas que se encuentran en la empresa, los bienes materiales y el medio ambiente, se ha desarrollado el plan de respuesta ante emergencias en el cual se describen los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder ante situaciones potenciales de emergencia determinadas en la identificación y evaluación de aspectos ambientales y

riesgos laborales, respectivamente. Es necesario que este plan sea revisado de manera anual y actualizado acorde el desarrollo de nuevas actividades, infraestructura y tecnologías para una mejora continua. Ver anexo 23.

#### **4.2.6 Evaluación de desempeño**

##### **4.2.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Para el cumplimiento del requisito se desarrolló el programa anual de seguimiento y medición donde se declara el deber establecer, implementar y mantener los procesos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de su desempeño. El procedimiento matriz cuenta con los aspectos ambientales relacionados al proceso que se deben controlar, donde debe estar definidos los indicadores, los métodos de evaluación y el tiempo establecido o la frecuencia para ejecutar los respectivos planes de acción, y de igual manera en lo que respecta a seguridad y salud en el trabajo. Ver anexo 24.

##### **4.2.6.2 Auditoría interna**

El programa de auditoria es un conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo determinado de tiempo y dirigidas hacia un propósito específico, para esto se presenta el programa de auditoría interna, ya que para realizar el mantenimiento del sistema de gestión integrado de acuerdo a lo señalado en las normas de referencia es necesario realizar evaluaciones periódicas, considerando obviamente diferentes causas que se pueden presentar, como cambios en el proceso, resultados de auditorías, etc. De esta forma, se puede identificar las debilidades y oportunidades de mejora. Mientras que el plan de auditoria se trata de la descripción de cada una de las actividades a desarrollarse, así como también de los detalles acordados de la auditoria, para lo cual, se presenta la matriz de plan de auditoría. Finalmente, se presenta el informe de auditoría, en el cual tiene que ir redactado la no conformidad encontrada, esto se realiza de acuerdo con el requisito que ha sido auditado, posteriormente se complementará los planes de acción mediante el informe de no conformidades. Ver anexo 25.

##### **4.2.6.3 Revisión por la dirección**

El requisito gira sobre la revisión de la alta dirección al sistema de gestión integrado a intervalos planificados para asegurar así, su conveniencia, adecuación y eficacia. Para

lo cual, es importante contar con un plan anual para la revisión por la dirección, de cada una de las entradas y salidas, lo que nos permite de una forma planificada dar cumplimiento a este requisito, complementándolo con el formato de acta de revisión, en la que se deben detallar las entradas y/o salidas a revisar. Así mismo, en el formato se puede determinar los respectivos planes de acción para las oportunidades de mejora o cambios en caso de ser necesarios, con sus respectivos responsables y fechas de implementación. Ante lo revisado se deben implementar medidas de acción orientadas a su fortalecimiento o mejora. De acuerdo con los resultados arrojados luego del desarrollo de la revisión: de cada acción preventiva, correctiva o de mejora debe tener fecha de aplicación y revisión dando claridad sobre el procedimiento, recursos, responsables, seguimiento y medición a dichas acciones. Los resultados de la revisión de la alta dirección deben ser documentados y divulgados a todo el personal. Ver anexo 26.

#### **4.2.7 Mejora**

##### **4.2.7.1 Generalidades**

Según las normas de referencia la organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en cada uno de los sistemas de gestión de referencia. Ello se ve reflejado en el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas que brindarán el escenario base para deslumbrar el ciclo de mejora continua. Ver anexo 27.

##### **4.2.7.2 No conformidad y acción correctiva**

Los incidentes de seguridad y salud en el trabajo son acontecimientos que tienen que ser también gestionados como una no conformidad, para lo cual, se diseñó el procedimiento de investigación de accidentes y enfermedades ocupacionales cuyo objetivo es descubrir los hechos relacionados con la ocurrencia de estos, establecer las causas que explican la ocurrencia de estos e implementar las medidas de control que permitan evitar la repetición de hechos similares. Ver anexo 28.

##### **4.2.7.3 Mejora continua**

En el desarrollo de los sistemas de gestión de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, se menciona que la organización debe mejorar continuamente la conveniencia,

adecuación y eficacia del sistema de gestión integrado. Para dar cumplimiento de este requisito de forma integrada se debe contar con el compromiso de todo el personal de la organización, utilizando herramientas que ayuden al mejoramiento de los indicadores, para lo cual se diseñó el procedimiento de mejora continua. Es fundamental evaluar la eficacia de las mejoras implementadas, mediante la aplicación de indicadores, en donde, si los resultados no cumplen con los objetivos esperados, se deberá poner en ejecución otros planes de acción, para esto es importante aportar con los recursos necesarios para promover y dar soporte en la implementación de mejoras, de tal manera de ir reforzando en cada uno de los equipos de trabajo una cultura de mejora continua, y de esta forma resolver las necesidades que se presentan en la organización. Ver anexo 29.

#### **4.3 Evaluación económica para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en la ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C.**

Como desarrollo del objetivo en mención, se analizó la viabilidad del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo. El diseñar una propuesta de sistema integrado de gestión involucra el adoptar una postura de prevención y así evitar las multas impuestas por organismos fiscalizadores, perder horas hombre causadas por accidentes al reducir el número de accidentes en el trabajo, así como mejorar el aprovechamiento de los recursos bajo un enfoque de preservación y cuidado medio ambiental. Con ello, se determinó cuáles fueron los beneficios por medio de un análisis de costos de implementación y beneficios económicos.

##### **4.3.1 Costos del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo**

Se consideraron las fases de presentación del proyecto, diagnóstico y diseño, planificación, sensibilización y capacitación e implementación del sistema integrado de gestión. Para ello, se tomaron costos referenciales en base a consultoras del mercado y sueldos actuales de trabajadores. La tabla 22 presenta los costos del S.I.G.

**Tabla 22**

*Costos del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo para la empresa Viettel Perú S.A.C.*

<b>Fase</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo (S/)</b>
Presentación del proyecto	Contratación de un especialista en SIG	35 000,00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	3 000,00
Diagnóstico y diseño	Comité (cinco trabajadores)	15 000,00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	4 000,00
Planificación	Comité (5 trabajadores)	15 000,00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	4 000,00
Sensibilización y capacitación	Capacitación al comité	4 000,00
	Programas de sensibilización y capacitación	6 000,00
	Evaluación y retroalimentación de los programas	6 000,00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	4 000,00
Implementación	Gastos generales	9 000,00
	Instrumentos para inspección (epps, herramientas, etc)	6 000,00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	4 000,00
<b>Total</b>		<b>115 000,00</b>

#### 4.3.2 Costos por incumplimiento en medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo

Según lo dispuesto en la Tabla 23 se consideraron las infracciones y sanciones de medio ambiente acorde a la normativa y aplicación.

**Tabla 23**

*Infracciones y sanciones administrativas por gestión de residuos sólidos, limpieza pública y medio ambiente - Ordenanza N° 531-MSI*

<b>Cod</b>	<b>Infracción</b>	<b>Observación</b>	<b>Categoría II % UIT</b>	<b>Medida Complementaria</b>	<b>Marco Legal</b>	<b>Costo (S/)</b>
<b>10. Infracciones Sobre Residuos Sólidos Y Limpieza Pública</b>						
<b>10.1</b>	Por no aplicar NTP 900.058.2005-INDECOPI, que establece el código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos sólidos; en el caso de personas jurídicas de derecho público o privado que generó más de 50 kg/día.	Preventiva	<b>20</b>		Norma Técnica Peruana 900.058.2005-INDECOPI	990,00
<b>10.2</b>	Por instalar canastillas metálicas en áreas o vías públicas	Preventiva	<b>40</b>		Ley N° 27314	1 980,00
<b>10.3</b>	Por disponer en vía pública residuos sólidos de la construcción y/o demolición, municipales o no municipal por más de 24 horas, sin que exista previamente, ante el municipio distrital, la comunicación y/o solicitud de recojo.	Preventiva	<b>100</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	4 950,00
<b>10.4</b>	Por sacar los residuos sólidos antes o después del horario establecido para el paso del camión recolector	Multa	<b>50</b>		Ordenanza N° 067-MSI	2 475,00

(continúa)



Tabla 23 (Continuación)

<b>COD</b>	<b>Infracción</b>	<b>Observación</b>	<b>Categoría II %UIT</b>	<b>Medida Complementaria</b>	<b>Marco Legal</b>	<b>Costo (S/)</b>
<b>10. Infracciones Sobre Residuos Sólidos Y Limpieza Pública</b>						
<b>10.5</b>	Por arrojar, abandonar y/o disponer residuos sólidos en la vía pública, terrenos sin construir, parques, jardines, playas, zonas arqueológicas y zonas de recreación pública, entre otros lugares no autorizados.	Multa	<b>100</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	4 950,00
<b>10.6</b>	Por ensuciar las áreas de uso público (vías, plazas, parques, puentes, entre otras) como resultado de sus necesidades fisiológicas.	Multa	<b>100</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	4 950,00
<b>10.7</b>	Por arrojar, depositar y/o disponer en la vía pública los residuos sólidos desprovistos de bolsas plásticas y/o paquetes debidamente cerrados.	Multa	<b>100</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	4 950,00
<b>10.8</b>	Por realizar Inadecuado manejo (recolección, transporte y disposición) de residuos sólidos biocontaminantes, y/u otros asimilables provenientes de centros médicos, clínicas, centros de salud, hospitales y afines.	Multa	<b>100</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	4 950,00
<b>10.9</b>	Por incinerar en el interior de la vivienda, comercio o industria, los residuos sólidos de cualquier origen o naturaleza, incluyendo la maleza y despojos de jardines producida en los mismos.	Multa	<b>30</b>		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	1 485,00

(continúa)

Tabla 23 (continuación)

COD	Infracción	Observación	Categoría II %UIT	Medida Complementaria	Marco Legal	Costo (S/)
<b>10. Infracciones Sobre Residuos Sólidos Y Limpieza Pública</b>						
10.10	Por quemar residuos sólidos de cualquier origen o naturaleza incluyendo maleza y despojos de jardines producto de su mantenimiento, en terrenos sin construir, en la vía pública, parques, plazas, puentes, orilla del mar, zonas ecológicas o áreas recreativas.	Multa	30		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	1 485,00
10.11	Por no efectuar la limpieza de los espacios públicos y la recolección de los residuos sólidos posterior a las 24 horas de haber realizado, con autorización municipal, la realización de eventos, ferias y otras actividades.	Multa	30		Ley N° 27972 Ley N° 27314 Ordenanza N° 1778-MML	1 485,00
10.12	Por arrojar animales muertos en la vía pública o bienes inmuebles	Multa	70		Ley N° 27972 Ley N° 27314	3465,00
10.13	Por entregar los residuos sólidos a particulares no autorizados.	Multa	20		Ley N° 27972 Ley N° 27314	990,00
<b>11. Infracciones Sobre Medio Ambiente</b>						
11.1	Por producir niveles de presión sonora equipos, establecimientos comerciales, de servicios y profesionales o residenciales o cualquier otra fuente de ruido, que superen los niveles sonoros de emisión e inmisión establecidos.	Multa	50	Clausura temporal hasta adecuación a lo establecido en la ordenanza justificado en estudio acústico	Ordenanzas N° 410-MSI Ley N° 28611, Ley General del Ambiente. Ley N° 27972.Ley Orgánica de Municipalidades.	2 475,00

(continúa)

Tabla 23 (continuación)

COD	Infracción	Observación	Categoría II %UIT	Medida Complementaria	Marco Legal	Costo (S/)
<b>11. Infracciones Sobre Medio Ambiente</b>						
11.2	Por ocasionar la activación injustificada, involuntaria e innecesaria de los sistemas de alarma para vehículos, residencias y/o establecimientos públicos o privados.	Multa	50	Internamiento de vehículo	Ordenanzas N° 410-MSI y sus modificatorias. Ley N° 28611, Ley General del Ambiente. Decreto Supremo N° 085-2003-PCM.	2 475,00
11.3	Por poner en peligro la salud individual o colectiva originado por la emisión, almacenamiento o descarga de sustancias peligrosas, materiales tóxicos, residuos sólidos, efluentes contaminantes, metales pesados, partículas, gases tóxicos, vapores o por humos.	Multa	50	Clausura temporal	Ley General del Ambiente, N° 28611	2 475,00
11.4	Por la fuga o derrame accidental o premeditado de sustancias altamente contaminantes (aceites, grasas, hidrocarburos, anticorrosivos, pintura, soda caustica, etc.) en espacios públicos y/o privados en perjuicio del ambiente.	Multa	30	Clausura temporal	Ley General del Ambiente, N° 28611	1 485,00
11.5	Por no efectuar las medidas de limpieza y contingencia necesarias para controlar y remediar los impactos negativos ocasionados por la actividad contaminante y/o fuga, derrame y arrojado de materiales o sustancias peligrosas.	Multa	40	Clausura temporal	Ley General del Ambiente, N° 28611	1 980,00

(continúa)

Tabla 23 (continuación)

COD	Infracción	Observación	Categoría II %UIT	Medida Complementaria	Marco Legal	Costo (S/)
<b>11. Infracciones Sobre Medio Ambiente</b>						
11.6	Por causar impacto negativo en las especies arbóreas en áreas de uso público, o en el ambiente, afectando a la flora, fauna y/o al ecosistema.	Multa	100	Compensación arbórea	Ordenanza N° 1852-MML Ley General del Ambiente, N° 28611 Ordenanza N° 478-MSI.	4 950,00
11.7	Por depositar residuos peligrosos y/o radioactivos en la vía pública y otros espacios no autorizados.	Multa	50		Ley General del Ambiente, N° 28611	2 475,00
11.8	Por descargar gas licuado o productos derivados de petróleo fuera del horario establecido en establecimientos comerciales e inmuebles.	Multa	50	Clausura temporal	Ordenanza N° 141-MSI	2 475,00
11.9	Por incumplir los horarios y tiempo establecido de duración para el funcionamiento y ejecución de las pruebas de verificación de los sistemas de alarmas. (Art.11 a Art.13).	Multa	20		Ordenanzas N° 410-MSI Ley N° 28611  Ley General del Ambiente. Ley N° 27972.	990,00
11.10	Por realizar actividades de carga y descarga que generen molestia por generación de ruido fuera del horario establecido.	Multa	50	Paralización de actividades hasta adecuación a lo establecido en la ordenanza justificado en estudio acústico.	Ordenanzas N° 410-MSI Ley N° 28611  Ley General del Ambiente. Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Decreto Supremo N° 085- 2003-PCM.	2 475,00

(continúa)

Tabla 23 (continuación)

COD	Infracción	Observación	Categoría II %UIT	Medida Complementaria	Marco Legal	Costo (S/)
<b>11. Infracciones Sobre Medio Ambiente</b>						
11.11	Por no contar con aislamiento acústico los equipos electromecánicos que superen los niveles sonoros de emisión e inmisión establecidos.	Multa	50	Paralización de Actividades Adecuación Establecido La Justificado Estudio Acústico.	De Hasta Lo Del Ambiente. Ley N° 27972. Ley Orgánica De Municipalidades. Decreto Supremo N° 085-2003-Pcm. Om 015-Mml	2 475,00
11.12	Por producir contaminación sonora ocasionados por: trabajos de mantenimiento o refacción, fuera del horario establecido; reproducción de música a alto volumen, celebración de fiestas privadas, espectáculos en vivo, uso de instrumentos musicales acústicos, entre otros; y/o mascotas; que generen denuncias vecinales.	Multa	100	Paralización de Actividades Adecuación Establecido La Justificado Estudio Acústico.	De Hasta Lo Del Ambiente. Ley N° 27972 Y Modificatorias. Ley Orgánica De Municipalidades.	4 950,00
11.13	Por no contar con el aislamiento acústico correspondiente los establecimientos comerciales, de servicios, edificación de viviendas o por instalación de equipos electromecánicos, que generen molestias por ruido verificable a edificaciones colindantes a terceros.	Multa	30	Paralización de actividades hasta a lo establecido en la ordenanza justificado en estudio acústico.	de hasta lo del Ambiente. Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Decreto Supremo N° 085-2003-PCM.	1 485,00

(continúa)

Tabla 23 (continuación)

COD	Infracción	Observación	Categoría II %UIT	Medida Complementaria	Marco Legal	Costo (S/)
<b>11. Infracciones Sobre Medio Ambiente</b>						
11.14	Por no facilitar los titulares o responsables de los establecimientos o viviendas las labores de los inspectores o profesionales en cuanto al acceso y colaboración necesaria a in de realizar las mediciones y verificaciones in situ.	Multa	50	Paralización de actividades hasta la adecuación establecido en la ordenanza.	de Ordenanzas N° 410-MSI hasta Ley N° 28611, Ley General del Ambiente. Ley N° 27972. Ley	2 475,00
<b>Total</b>						<b>74 745,00</b>

La Tabla 24 se enfoca en los costos derivados de las infracciones en Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Tabla 24**

*Tabla de infracciones en materia de seguridad y salud en el trabajo según D.S. N.º 019-2006-TR (29.10.06)*

<b>Gravedad</b>	<b>Detalle</b>	<b>UIT S/4 950,00</b>	<b>Costo (S/)</b>
<b>Infracciones Leves</b>	Falta de orden y limpieza no riesgosas para la integridad física y la salud.	<b>2,25</b>	11 137,50
	No reportar a quien corresponda los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales, cuando sean leves.		11 137,50
	No comunicar a la autoridad competente cualquiera de estas circunstancias, cuando no sea industria de alto riesgo: • Apertura del centro de trabajo • Reanudación de trabajos después de efectuar alteraciones de importancia.		11 137,50
	Incumplir disposiciones sobre prevención de riesgos si no son graves para la integridad física o la salud.		11 137,50
	Cualquier incumplimiento de obligaciones de carácter formal o documental, exigidas en normas de prevención de riesgos y no sean graves.		11 137,50
<b>Infracciones Graves</b>	Falta de orden y limpieza riesgosas para la integridad física y la salud.	<b>4,50</b>	22 275,00
	No reportar a la autoridad competente los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuando sean graves, muy graves o mortales.		22 275,00
	No llevar a cabo la investigación en caso de producirse daños a la salud de los trabajadores o de tener indicio que las medidas preventivas son insuficientes.		22 275,00
	No realizar los reconocimientos médicos y pruebas de vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores.		22 275,00
	No comunicar a los trabajadores afectados el resultado de los actos médicos.		22 275,00
	No disponer de la documentación que exigen las normas sobre seguridad y salud.		22 275,00
			22 275,00

(continúa)

Tabla 24 (continuación)

<b>Gravedad</b>	<b>Detalle</b>	<b>UIT S/4 950,00</b>	<b>Costo (\$/)</b>
	No implementar y mantener actualizados los registros relacionados a seguridad y salud.		22 275,00
	No planificar la acción preventiva de riesgos para la seguridad y salud		22 275,00
	No elaborar un plan o programa de seguridad y salud.		22 275,00
	No formar e informar suficiente y adecuadamente a los trabajadores sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas preventivas aplicables.		22 275,00
	Los incumplimientos de las disposiciones relacionadas con la SST sobre lugares de trabajo, herramientas, máquinas y equipos, agentes físicos, químicos y biológicos, riesgos ergonómicos y psicosociales, medidas de protección colectiva, equipos de protección personal, señalización de seguridad, etiquetado y envasado de sustancias peligrosas, almacenamiento, servicios o medidas de higiene personal, de los que se derive un riesgo grave para la seguridad o salud de los trabajadores.	<b>4,50</b>	22 275,00
<b>Infracciones Graves</b>	No adoptar medidas sobre primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores.		22 275,00
	Incumplir disposiciones relacionadas con la SST sobre la coordinación entre empresas que desarrollen actividades en un mismo centro de trabajo.		22 275,00
	No designar a uno o varios supervisores o miembros del Comité de Seguridad y Salud, así como no formarlos y capacitarlos adecuadamente.		22 275,00
	La vulneración de los derechos de información, consulta y participación de los trabajadores relacionados a la prevención de riesgos laborales.		22 275,00
	No realizar auditorías del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.		22 275,00

(continúa)



Tabla 24 (continuación)

<b>Gravedad</b>	<b>Detalle</b>	<b>UIT S/4 950,00</b>	<b>Costo (S/)</b>
	No contratar el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, incurriéndose en una infracción por cada trabajador afectado		22 275,00
<b>Infracciones Muy Graves</b>	No observar las normas específicas en materia de protección de la seguridad y salud de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las trabajadoras durante los periodos de embarazo y lactancia</li> <li>• Los trabajadores con discapacidad</li> <li>• Los menores trabajadores</li> </ul>	<b>7,65</b>	37 867,50
	Designar a trabajadores en puestos cuyas condiciones sean incompatibles con sus características personales conocidas o sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud, cuando signifiquen un riesgo grave e inminente para la seguridad y salud.		37 867,50
	No guardar confidencialidad de información médica de los trabajadores.		37 867,50
	Superar los límites de exposición a los agentes contaminantes que originen riesgos graves e inminentes para la seguridad y salud.		37 867,50
	Las acciones y omisiones que impidan a los trabajadores paralizar sus actividades en los casos de riesgo grave e inminente.		37 867,50
	No adoptar las medidas preventivas aplicables a las condiciones de trabajo de los que se derive un riesgo grave e inminente para la seguridad.		37 867,50
	Incumplir disposiciones relacionadas con la seguridad y salud sobre coordinación entre empresas con actividades en un mismo centro, cuando sean de alto riesgo.		37 867,50
	No implementar un sistema de gestión de seguridad y salud o no tener un reglamento de seguridad y salud.		37 867,50
<b>Total</b>			<b>737 302,50</b>

El análisis costo – beneficio mide la relación que existe entre los costos y

beneficios de un proyecto. Basado en el principio de obtener los mejores resultados al mínimo costo.

El resumen de los costos y beneficios de la implementación del S.I.G. se puede apreciar en la Tabla 25.

**Tabla 25**

*Tabla resumen de costos*

Detalle	Monto (S/)	Beneficio / Costo
Diseño del SIG	115 000,00	Beneficio
Multas de MA	74 745,00	Costo
Multas de SST	737 302,50	Costo

$$\frac{B}{C} = \frac{(S/ 74 745,00 + S/ 737 302,50)}{S/ 115 000,00}$$

$$B/C = 7,06$$

Siendo B el beneficio dejado de percibir por la suma de costos de incumplimientos – ahorros, siendo C el costo de inversión para el sistema integrado de gestión.

El diseño de Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente se acepta porque el resultado es mayor a 1. Así mismo se puede decir que por cada sol invertido la empresa obtendrá un beneficio de S/ 7,06.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

El diagnóstico de línea base se hizo mediante la coordinación con la oficina de Seguridad y Medio Ambiente, a la cual se solicitó la información que se requería para evaluar mediante *Check-List's* el cumplimiento de Requisitos de las Normas ISO por parte de la empresa. Los valores obtenidos en Viettel Perú constan de un porcentaje de cumplimiento del 29 % para la ISO 14001:2015 siendo clasificado su Sistema de Gestión ambiental como “parcialmente diseñado” al igual que para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la ISO 45001:2018 se obtuvo un porcentaje del 46,6 %; ambos valores no son muy elevados, puesto que para el presente estudio no se consideran a los requisitos que se encuentran en proceso de implementación, solo se contabilizan los que ya se encuentran implementados, de igual forma los valores obtenidos se asemejan a los presentados en la Revisión Inicial realizada por López (2021) en su auditoría a la Empresa Netcore Solutions S.A.C. la cual mostraba valores de cumplimiento inicial de 39,29 % para la ISO 14001:2015 y de 47,32 % para la ISO 45001:2018. Si bien presenta un mayor porcentaje de cumplimiento inicial en Gestión Ambiental que los del presente proyecto, esto se debe principalmente a la falta inicial de procedimientos para realizar auditorías en medio ambiente, y la carencia de la inclusión de un Plan para Emergencias Ambientales por parte de Viettel Perú lo que reduce los valores que se obteniendo de los ítems 8 “Operación” y 9 “Evaluación de Desempeño”.

El contenido de la propuesta de diseño del SIG está orientado a cumplir los requisitos de las Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, por lo que se elaboran diversos documentos, formatos, y matrices, pudiendo destacar algunos documentos, como la matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales. Para las actividades de la empresa Viettel Perú se tienen como impactos ambientales significativos: La contaminación del suelo, contaminación del agua, agotamiento de los recursos naturales, contaminación del aire; producto de los trabajos en campo, el transporte, cambio de tonners y cartuchos; realizando comparativas con trabajos de implementación de ISO 14001:2015 en la ciudad de Tacna, podemos revisar los aspectos e impactos significativos de trabajos como Villanueva (2022) en el ámbito de implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en la empresa Glorieta Tacneña S.A.C., teniendo como principales impactos el aumento de generación de huella de carbono, potencial contaminación del suelo, agotamiento de recursos naturales,

contaminación del agua; producto de las actividades generales de atención al público, y la eventualidad de una contingencia ambiental por derrames de aceites. Para la experiencia de Sánchez (2022) en su trabajo en J & K Redhead Asociados S.A.C., una empresa privada de atención médica, se evidencian como principales impactos el agotamiento de recursos naturales, contaminación del aire, contaminación del suelo, impactos producto del manejo de residuos hospitalarios, de adquisición de insumos, y transporte para realizar la atención médica.

Los riesgos de mayor nivel en las tareas de la empresa Viettel Perú son los asociados a la Exposición a Sars COV2, al contacto con energía eléctrica y caída a distinto nivel. Realizando una comparativa con otras investigaciones en el rubro de telecomunicaciones podemos revisar el trabajo de Guzmán (2018), que identifica a las caídas a distinto nivel como el riesgo con más alta clasificación de riesgo, sin embargo, no se hacen menciones al sars cov 2 puesto que es un trabajo del 2018, época previa a la pandemia de covid 19.

Respecto al costo-beneficio, podemos realizar una comparativa con el trabajo de Roque (2019), en el cual se obtuvo un beneficio de 8,52 soles por cada 1 sol invertido, a diferencia de los resultados que obtuvimos de 7,06 soles por cada 1 sol invertido. Esto se puede explicar ya que en la presente propuesta se incluye la creación de un puesto laboral para un Especialista Implementador de Sistemas Integrados de Gestión; además de que, en el trabajo de Roque, no se recopilan el total de Multas y Sanciones derivadas de Incumplimientos en SST y Medio Ambiente que serían los beneficios, vistos desde el punto de vista del ahorro que supondría no presentar incumplimientos debido a que se estaría cumpliendo lo estipulado por las Normas ISO, no infringiendo los requisitos legales correspondientes.

## CONCLUSIONES

Se logro realizar la propuesta de Diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C., Sede Lima, 2022.

El proceso de diagnóstico de la línea base ha sido concluido con éxito en Viettel Perú, sede Lima, en 2022. Este análisis profundo ha permitido identificar los aspectos ambientales significativos y peligros ocupacionales, sentando así las bases necesarias para la implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. La meticulosa aplicación de las herramientas propias de la ISO, como el check list, garantiza la rigurosidad y coherencia del diagnóstico teniendo como resultado sistemas "semi desarrollados", que, de manera inicial, no se encontraban integrados.

La generación de la documentación para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ha sido un hito crucial. Siguiendo las pautas de las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, se ha desarrollado un marco detallado que orientará la implementación y operación del sistema. Esta documentación no solo cumple con estándares internacionales, sino que también establece un camino claro para la mejora continua. La integración de herramientas ISO específicas asegura la coherencia y robustez del diseño propuesto. Este enfoque integral refuerza la importancia de un sistema integrado para optimizar recursos y procesos, impulsando la eficiencia operativa.

La evaluación del costo beneficio ha sido esencial para respaldar la implementación del sistema integrado de gestión en Viettel Perú. Al analizar los costos asociados con los beneficios esperados, se ha destacado la inversión como una estrategia inteligente y necesaria. Esta evaluación, alineada con las normas ISO, subraya la importancia de considerar la sostenibilidad y la seguridad a largo plazo como inversiones cruciales para el éxito empresarial teniendo como resultado 7,06. La atención al costo beneficio refuerza la necesidad y la viabilidad económica de un sistema integrado, asegurando que la organización no solo cumpla con los requisitos normativos, sino que también coseche beneficios tangibles y sostenibles a lo largo del tiempo.

## RECOMENDACIONES

### Optimización de la Integración del Sistema

Dado que se identificó que los sistemas inicialmente no estaban completamente integrados, se recomienda realizar una revisión continua de la implementación del SIG para garantizar la plena integración de los sistemas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Se debe poner énfasis en la coherencia y la interconexión de los procesos ambientales y de seguridad ocupacional para maximizar la eficiencia operativa.

### Mejora Continua

La actualización y mantenimiento de procedimientos es fundamental para el éxito del SIG. Se recomienda establecer un proceso continuo de revisión y mejora de la documentación del sistema. Esto implica actualizar procedimientos, manuales y registros según sea necesario, con especial atención a la retroalimentación del personal y a la evolución de las normativas. Esta práctica fortalecerá la coherencia y la capacidad de adaptación del sistema a cambios internos y externos.

### Monitoreo Periódico de Costo Beneficio:

La evaluación del costo beneficio debe ser una actividad recurrente. Se sugiere establecer un mecanismo de monitoreo periódico que evalúe la eficacia de la inversión realizada en el SIG. Esto permitirá realizar ajustes estratégicos en caso de desviaciones significativas, asegurando que la organización continúe obteniendo beneficios sostenibles y justificando la inversión a lo largo del tiempo.

### Enfoque en la Formación y Concienciación del Personal:

La implementación exitosa del SIG depende en gran medida de la participación y comprensión del personal. Se recomienda desarrollar programas de formación y concienciación continuos para garantizar que todos los niveles de la organización comprendan la importancia del SIG, los riesgos y aspectos ambientales asociados, así como los beneficios a largo plazo. Este enfoque contribuirá a la cultura de seguridad y sostenibilidad de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bendezú, D. (2019). *Propuesta de mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basados en la Ley 29783, la Norma OHSAS 18001, la Norma Sectorial RM 111-2013- MEM/DM, para reducir los accidentes laborales en una empresa de mantenimiento e instalación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11193>
- Bonatti, E. A. (2019). *Sistema de gestión ambiental en laboratorios de la facultad de ingeniería de la Universidad Privada de Tacna para mitigación de impactos ambientales*. Universidad Privada de Tacna: <http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>
- British Standard Institution - OHSAS 18001:2007. (2007). *Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.bsigroup.com/es-PE/bsohsas18001-salud-seguridad-ocupacional/>
- Campos, G., & Lule, N (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Universidad La Salle Pachuca: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cañada Clé, J., Díaz Olivares, I., Medina Chamorro, J., Puebla Hernández, M., Simon Mata, J., & Soriano Serrano, M. (2009). *Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el trabajo*. Centro de Prevención
- Carbajal, E. (2019). *Implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional en base a la norma ISO 45001:2018 para cumplir con el D.S. 023-2017-EM de M&B minera S.A.C. – compañía minera Santa Luisa S.A.* Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4069>
- Carpio, E., & Delgado, J. (2020). *Sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 para reducir los riesgos laborales en la empresa B&P SERVICE*. Universidad Privada Antenor Orrego: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6927>
- Chacón, L. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el Proceso de Cables y Líneas de la zona metropolitana oeste subzona Heredia del Instituto Costarricense de Electricidad, basado en la norma*

*INTE/ISO 45001:2018*. Universidad Nacional de Costa Rica:  
<https://hdl.handle.net/2238/12394>

Chicaiza, P. R. (2020). *Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018*. Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/7796>

Chihuan, Y., & Cordova, K. D. (2021). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo la trinorma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en la Concesión Minera Sierra Nevada 2015*. Universidad Continental:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10046>

Congreso de la República del Perú. (2011). Ley N° 29783 de 20 de agosto del año 2011 [Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo]. Lima, Perú.

Dominguez, F. (2019). *Identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles para disminuir el índice de accidentabilidad en la línea de producción de avenas. Empresa Fouscas Trading E.I.R.L. - Lima, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3273>

Enriquez, L., & Salazar, R. (2020). *Implementación de un Control de Ingeniería para la Reducción del Riesgo Laboral de la Actividad de Recuperación de Laminillo en una Empresa Siderúrgica del Sur del País, 2019*. Universidad Tecnológica del Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4018>

Galvis, J. V., Ortega, M., & Palacios, N. P. (2021). *Propuesta de implementación de un Sistema integrado de gestión fundamentado en las normas ISO 14001:2015 y la ISO 45001:2018 para el grupo empresarial Osma SAS de la ciudad de Bucaramanga*. Unidad Tecnológica de Santander: <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8306>

Gámez, E. (2020). *Evaluación y correcciones al sistema de gestión de seguridad, aplicando OHSAS 18001, en la minera Pucamarca de Minsur, Tacna - 2018*. Univerisdad Privada de Tacna:  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1752>

García, S., & Lucas, S. (2020). *Diseño de un sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, acorde al estándar ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018; para la empresa HLC SAC & SERVICE*. Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45161>



- Guzman, M. (2018). *Propuesta de sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad, y medio ambiente para el área de mantenimiento, soporte e instalación de una empresa de telecomunicaciones que ofrece sus servicios a una empresa minera ubicada en Tambomayo en el año 201*. UAP: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/4077>
- Hermenejildo, H., & Hermenejildo, Y. (2020). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa de Telecomunicaciones en la Ciudad Guayaquil basado en la Norma ISO 45001:2018*. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19304>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Huete, B. (2019). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la Norma ISO 45001 para reducir los costos referentes a seguridad y salud en el trabajo de una clínica privada*. Universidad Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10641>
- Huisa, F. (2021). *Implementación del SGSST basado en la norma ISO 45001:2018 para la disminución de factores de accidentabilidad en el proyecto VCC de la empresa Sinohydro*. Universidad Nacional del Altiplano: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16534>
- Instituto Nacional de Calidad. (2015). *NTP-ISO14001 Sistema de Gestión Ambiental. Lima, Perú*. <https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/corrigendastecnicas/files/corrigendas/14001.pdf>
- ISOTools. (2018). *Guía Práctica ISO 45001: La norma que mejorará la seguridad de los trabajadores*. <http://www.emccconsultora.com/images/noticias/ISOTools-Guia-ISO45001-2018.pdf>
- Liendo, J., & Palza, G. (2021). *Propuesta de un sistema integral de seguridad y salud para mitigar riesgos en edificaciones en el distrito Nicolás de Piérola - Arequipa, 2021*. Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2076>
- Lind, M. Y., & Chuquimango, K. S. (2021). *Sistema Integrado De Gestión Según Iso 14001:2015, Iso 9001:2015, Iso 45001:2018 Para Mejorar El Desempeño Ambiental, Calidad, Seguridad Y Salud En El Trabajo En El Taller Import*

*American Industriales S.R.L.* Universidad Privada del Norte:  
<https://hdl.handle.net/11537/28953>

López, F. M. (2021). *Diagnóstico Y Diseño Del Sistema Integrado De Gestión En La Empresa Netcore Solutions S.A.C. Lima – 2019.* Universidad Privada de Tacna:

<http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>

Machaca, R. (2021). *Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional aplicando la norma ISO 45001: 2018 en los proyectos de edificación de la región Tacna - 2021.* Universidad Privada de Tacna.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1757>

Ministerio del Ambiente [MINAM]. (2009). *Política Nacional del Ambiente.* MINAM.

Montes, L. M. (2020). *Diseño Del Sistema Integrado De Gestión En Seguridad Y Salud En El Trabajo, Ambiente Y Calidad Basado En Las Normas Iso 45001:2018, Iso 14001:2015 E Iso 9001:2015 Para Una Empresa Contratista En Saneamiento Básico; Caso Casam Ingenieros E.I.R.L., 2019.* Universidad San Antunes de Mayolo: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4443>

Monzón, F. (2018). *Norma Internacional ISO 45001.* Suiza.[www.iso.org](http://www.iso.org)

Oficina Internacional del Trabajo. (2012). *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo.* Publicaciones de la OIT.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2015). *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales - Guía práctica para inspectores del trabajo.* [https://www.ilo.org/labadmin/info/pubs/WCMS\\_346717/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/labadmin/info/pubs/WCMS_346717/lang-es/index.htm)

Piura, M.M., Soto, M.N., & Ordoñez, E.D (2012). *Elaboración y aplicación de los procedimientos operatorios normalizados de trabajo de las prácticas de métodos instrumentales de análisis I [Tesis de Título].* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León:  
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6012/1/222930.pdf>

Quispe, N. (2021). *Implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018, en la empresa Corporación Rumana S.R.L., Tacna 2021.* Universidad Latinoamericana Cima:  
[http://repositorio.ulc.edu.pe/bitstream/handle/ULC/186/T134\\_76313543\\_T.pdf](http://repositorio.ulc.edu.pe/bitstream/handle/ULC/186/T134_76313543_T.pdf)

sequ

- Ríos, D. (2018). *Modelo de un Sistema de Gestión de la Seguridad empleando la ISO 45001:2018 para mejorar el Plan de Seguridad en Obras de Saneamiento, Lima – 2018*. Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25204>
- Rojas, A. (2019). *Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al sistema de gestión de calidad de la empresa Outsourcing S.A.* Universidad Católica de Colombia: [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24035/2/resumen-analitico-en-educacion-Ana %20Rojas.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24035/2/resumen-analitico-en-educacion-Ana%20Rojas.pdf)
- Tapia, F. O. (2018). *Propuesta De Sistema Integrado De Gestión Para Mejorar La Imagen Corporativa De La Fábrica Textil Modas Diversas Del Perú S.A.C.* Universidad Señor de Sipan: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5439>
- Roque, M. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad para una reencauchadora en el distrito de cerro colorado-arequipa - roque quispe, marina adriana.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa : <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/ef1a4acc-be55-4890-bfd4-ca58ebfa40a6>
- Sánchez, M. (2022). *Diseño de un sistema de gestión ambiental ISO 14001-2015 para la Empresa J & K Redhead Asociados S.A.C.* Universidad Privada de Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2717>
- Torres, A. (2018). *Seguridad y salud ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa Nelisa.* Universidad Internacional SEK de Ecuador: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3103>
- Villanueva, T. (2022). *Sistema de Gestión Ambiental en la empresa Glorieta Tacneña S.A.C.://repositorio.ulc.edu.pe/browse?rpp=20&sort\_by=1&type=title&etal=-1&starts\_with=C&order=ASC*

**ANEXOS**

### Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	Propuesta de diseño del sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú S.A.C..					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente			
<p>¿Cuál será la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?</p> <p>¿En qué consiste la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el análisis del costo beneficio de propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?</p>	<p>Proponer el diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022?</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Realizar el diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022</p> <p>Generar la documentación de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022</p> <p>Realizar el análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022</p>	<p>La propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, permite la mejora continua.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El diagnóstico de la línea base para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, tiene como resultado "parcialmente diseñado".</p> <p>La documentación para la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022, cumple con la totalidad de requisitos.</p> <p>El análisis del costo beneficio de la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa Viettel Perú, sede Lima, 2022 es significativo</p>	<p>- ISO 14001:2015</p> <p>-ISO 45001:2018</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Sistema integrado de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo en la empresa Viettel Perú S.A.C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto dela organización</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Planificación</li> <li>- Apoyo</li> <li>- Operación</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Mejora.</li> </ul>	<p>(N° de requisitos cumplidos / N° de requisitos según ISO) x 100 %</p>	<p>Check list ISOs.</p> <p>Análisis documental</p> <p>Guía de implementación de ISO 45001 e ISO 14001</p>

**Anexo 2. DIAGNÓSTICO DE LA LÍNEA BASE PARA LA PROPUESTA DE DISEÑO  
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA ISO  
14001:2015 EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.**

LEYE NDA	Si	1	LISTA DE VERIFICACIÓN - ISO 14001		
	No	0			
<b>SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>					
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
Claus ula	Requisito		Cumpli miento		Observaciones
			S	N	
4.1	<b>Comprensión de la organización y de su contexto</b>				
	¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental?		1		Sí cumple
4.2	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas</b>				
	¿La organización ha determinado...?				
	a)	las otras partes interesadas, además de sus trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;	1		Sí cumple
	b)	las necesidades y expectativas (es decir, los requisitos) pertinentes de los trabajadores y de estas otras partes interesadas;		0	No cumple
	c)	cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.	1		Sí cumple
4.3	<b>Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental</b>				
	¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance?		1		Sí cumple
	¿Al determinar este alcance, la organización ha...?				
	a)	considerado las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;	1		Sí cumple
	b)	tomado en cuenta los requisitos indicados en el apartado 4.2;		0	No cumple
	c)	tomado en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo desempeñadas		0	No cumple
	Una vez que definido el alcance, ¿El sistema de gestión ambiental ha incluido las actividades, productos y servicios dentro del control o la influencia de la organización que pueden tener un impacto en el desempeño del sistema de gestión ambiental de la organización?		1		Sí cumple
¿El alcance está disponible como información documentada?			0	No cumple	

4.4	<b>Sistema de gestión ambiental</b>				
	¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión ambiental, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?		0	No cumple	
<b>5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>					
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones	
		S	N		
5.1	<b>Liderazgo y compromiso</b>				
	¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental...?				
	a)	tomando la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental;		0	No cumple
	b)	asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;		0	No cumple
	c)	asegurándose de la integración de los procesos y los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización;	1		Sí cumple
	d)	asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental estén disponibles;		0	No cumple
	e)	comunica la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión ambiental;		0	No cumple
	f)	comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz;		0	No cumple
	g)	asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos;		0	No cumple
	h)	dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental;		0	No cumple
	i)	asegurando y promoviendo la mejora continua del sistema de gestión ambiental;		0	No cumple
j)	apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad;		0	No cumple	
5.2	<b>Política ambiental</b>				
	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política ambiental en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización que...?				
	a)	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios;		0	No cumple
b)	proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales;		0	No cumple	

	c)	incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos;		0	No cumple
	d)	incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización;		0	No cumple
	e)	incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión ambiental		0	No cumple
¿La política ambiental...?					
	a)	está disponible como información documentada;		0	No cumple
	b)	fue comunicada dentro de la organización		0	No cumple
	c)	está disponible para las partes interesadas, según corresponda;		0	No cumple
<b>Roles de responsabilidades</b>					
5.3		¿La alta dirección se ha asegurado de que las responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión ambiental se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada?	1		Sí cumple
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para...?					
	a)	asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;	1		Sí cumple
	b)	informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental.	1		Sí cumple
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
Clausula	Requisito		Cumplimiento		Observaciones
			S	N	
6.1	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>				
<b>Generalidades</b>					
La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los apartados 6.1.1 a 6.1.4. Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar:					
	a)	las cuestiones referidas en el apartado 4.1;	1		Sí cumple
	b)	los requisitos referidos en el apartado 4.2;		0	No cumple
	c)	El alcance de su sistema de gestión ambiental;		0	No cumple
6.1.1		Determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, otras cuestiones y requisitos identificados, que necesitan abordarse para asegurar que el sistema de gestión ambiental puede lograr sus resultados previstos, prevenir o reducir los efectos no deseados, incluido la posibilidad de qué condiciones ambientales externas afecten a la organización	1		Sí cumple
		La organización determina las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental		0	No cumple
		La organización mantiene la información documentada desde el apartado 6.1.1 a 6.1.4 en la medida necesaria para tener confianza de que lleva a cabo de la manera planificada		0	No cumple



<b>Aspectos Ambientales</b>				
6.1.2	¿La organización determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida?		0	No cumple
	a)	Cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización tiene en cuenta los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados	1	Sí cumple
	b)	La organización tiene en cuenta las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles	0	No cumple
	La organización determina aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.		1	Sí cumple
	La organización comunica sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la misma.		0	No cumple
	La organización mantiene información documentada de sus aspectos ambientales e impactos ambientales asociados.		1	Sí cumple
	La organización mantiene información documentada de sus criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos.		0	No cumple
	La organización mantiene información documentada de sus aspectos ambientales significativos		0	No cumple
<b>Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos</b>				
6.1.3	La organización determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales		1	Sí cumple
	La organización determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización		1	Sí cumple
	La organización tiene en cuenta requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental		0	No cumple
	La organización mantiene información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos		0	No cumple
<b>Planificación para tomar acciones</b>				
¿La organización ha planificado...?				
6.1.4	a) Las acciones para abordar sus:			
	1)	aspectos ambientales significativos;	0	No cumple
	2)	requisitos legales y otros requisitos;		No cumple
	3)	riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1		No cumple
	b) La manera de:			
	1)	integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental o en otros procesos de negocio	0	No cumple
2)	evaluar la eficacia de estas acciones	0	No cumple	
6.2	<b>Objetivos ambientales y la planificación para lograrlos</b>			

<b>Objetivos ambientales</b>					
6.2.1	¿La organización ha establecido objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, considerando sus riesgos y oportunidades?		1		Sí cumple
	¿Los objetivos de la gestión ambiental ...?				
	a)	son coherentes con la política ambiental;	1		Sí cumple
	b)	toman en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos;	1		Sí cumple
	c)	son medibles (si es factible);		0	No cumple
	d)	son objeto de seguimiento;	1		Sí cumple
	e)	son comunicados;		0	No cumple
	f)	son actualizados según corresponda.		0	No cumple
	La organización conserva información documentada sobre los objetivos ambientales		1		Sí cumple
<b>Planificación para lograr los objetivos ambientales</b>					
6.2.2	¿Al planificar cómo lograr sus objetivos ambientales, la organización ha determinado...?				
	a)	qué se va a hacer;	1		Sí cumple
	b)	qué recursos se requerirán;		0	No cumple
	c)	quién será responsable;	1		Sí cumple
	d)	cuándo se finalizará;	1		Sí cumple
	e)	cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles.		0	No cumple
	¿La organización ha considerado cómo se puede integrar las acciones para el logro de sus objetivos ambientales a los procesos de negocio de la organización?			0	No cumple
<b>7. APOYO</b>					
Clausula	Requisito		Cumplimiento		Observaciones
			S	N	
7.1	<b>Recursos</b>				
	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental?			0	No cumple
7.2	<b>Competencia</b>				
	¿La organización ha...?				
	a)	determinado la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos;	1		Sí cumple
b)	asegurado que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas;	1		Sí cumple	

	c)	determinado las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental;	1		Sí cumple
	d)	tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.		0	No cumple
7.3	<b>Toma de conciencia</b>				
	¿Los trabajadores han tomado conciencia de ...?				
	a)	la política ambiental;		0	No cumple
	b)	los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;	1		Sí cumple
	c)	su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental;		0	No cumple
	d)	las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.		0	No cumple
7.4	<b>Información y comunicación</b>				
7.4.1	<b>Generalidades</b>				
	¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, que incluyan:				
	a)	qué comunicar;		0	No cumple
	b)	cuándo comunicar;		0	No cumple
	c)	a quién comunicar;	1		Sí cumple
	d)	cómo comunicar;	1		Sí cumple
		¿Cuándo establece su proceso de comunicación, la organización tiene en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos?			
		¿La organización asegura que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del sistema de gestión ambiental y que sea fiable?			
		¿La organización responde a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental?			
		¿La organización conserva información documentada como evidencia de sus comunicaciones?			
7.4.2	<b>Comunicación Interna</b>				
	a)	¿La organización comunica internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental?	1		Sí cumple
	b)	¿La organización asegura de que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua?		0	No cumple
7.4.3	<b>Comunicación Externa</b>				
	¿La organización comunica externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requiera sus requisitos legales y otros requisitos?				0
7.5	<b>Información documentada</b>				
7.5.1	<b>Generalidades</b>				

	¿El sistema de gestión ambiental de la organización incluye la información documentada requerida por esta norma?	0	No cumple	
	¿La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema.?	0	No cumple	
7.5.2	<b>Creación y actualización</b>			
	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:			
	la identificación y descripción	1	Sí cumple	
	el formato	1	Sí cumple	
	la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	1	Sí cumple	
7.5.3	<b>Control de la información documentada</b>			
	¿La organización asegura que la información documentada esté disponible y se idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite?	1	Sí cumple	
	¿La organización asegura que la información documentada este protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad)?	0	No cumple	
	¿La organización aborda las siguientes actividades, según corresponda: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; control de cambios; conservación y disposición?	0	No cumple	
	¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria la planificación y la operación del sistema de gestión ambiental, se debe determinar, según sea apropiado y controlar?	0	No cumple	
<b>8. OPERACIÓN</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
8.1	<b>Planificación y control operacional</b>			
	<b>Generalidades</b>			
	La organización establece, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2, mediante:			
	El establecimiento de criterios de operación para los procesos;	1	Sí cumple	
	La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación;	0	No cumple	
	¿La organización controla los cambios planificados y examina las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario?	0	No cumple	
¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos, definiendo el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos?	0	No cumple		

	En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización ha establecido controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida;		0	No cumple
	Determina sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda;		0	No cumple
	Determina sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas		0	No cumple
	Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios	1		Sí cumple
	La organización mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		0	No cumple
<b>8.2 Preparación y respuesta ante emergencias</b>				
	La organización establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificados en el apartado 6.1.1		0	No cumple
	La organización se prepara para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia		0	No cumple
	La organización responde a situaciones de emergencias reales		0	No cumple
	La organización toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial		0	No cumple
	La organización pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible		0	No cumple
	La organización evalúa y revisa periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas		0	No cumple
	La organización proporciona información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control		0	No cumple
	La organización mantiene información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada		0	No cumple
<b>9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>			
<b>9.1.1</b>	<b>Generalidades</b>			
	¿La organización hace seguimiento, mide, analiza y evalúa su desempeño ambiental?		0	No cumple

	¿La organización ha determinado: ...?				
	a)	Que necesita hacer seguimiento y medición;	1		Sí cumple
	b)	métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos;		0	No cumple
	c)	los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados;		0	No cumple
	d)	cuándo realizar el seguimiento y la medición;		0	No cumple
	e)	cuándo analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición.		0	No cumple
	¿La organización se ha asegurado, según sea aplicable, de que el equipo de seguimiento y medición se ha calibrado o verificado y se ha utilizado y mantenido cuando sea apropiado?			0	No cumple
	¿La organización ha evaluado el desempeño ambiental, y determinado la eficacia del sistema de gestión ambiental?			0	No cumple
	¿La organización comunica externamente e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos?			0	No cumple
	¿La organización ha conservado la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación?			0	No cumple
	<b>Evaluación del cumplimiento</b>				
	¿La organización establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos?			0	No cumple
	¿La organización ha determinado: ...?				
	a)	a la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento;	1		Sí cumple
	b)	la evaluación del cumplimiento y emprende las acciones que sean necesarias;		0	No cumple
	c)	el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento;	1		Sí cumple
	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento			0	No cumple
<b>9.2</b>	<b>Auditoria interna</b>				
	<b>Generalidades</b>				
<b>9.2.1</b>	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental: es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental y los requisitos de la norma internacional ISO 14001:2015			0	No cumple
	Se implementa y mantiene eficazmente			0	No cumple
<b>9.2.2</b>	<b>Procesos de auditoria interna</b>				
	¿La organización...?				

	¿Establece, implementa, mantiene uno o varios programas de auditoría interna que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de sus auditorías internas?		0	No cumple
	¿Tiene en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas?		0	No cumple
	¿Define los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría?		0	No cumple
	¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		0	No cumple
	¿Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente?		0	No cumple
	La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.		0	No cumple
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>			
	¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia continua?		0	No cumple
	¿La revisión por la dirección incluye consideraciones como: el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		0	No cumple
	¿La revisión por la dirección incluye consideraciones como los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; sus aspectos ambientales significativos y los riesgos y oportunidades?		0	No cumple
	La revisión por la dirección incluye consideraciones como el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales		0	No cumple
	La revisión por la dirección incluye consideraciones como la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a : no conformidades y acciones correctivas; resultados de seguimiento y medición; cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; resultados de las auditorías		0	No cumple
	La revisión por la dirección incluye consideraciones como adecuación de los recursos		0	No cumple
	La revisión por la dirección incluye consideraciones como las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas		0	No cumple
	La revisión por la dirección incluye consideraciones como las oportunidades de mejora continua		0	No cumple
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión ambiental		0	No cumple
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua		0	No cumple

	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos		0	No cumple
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales		0	No cumple
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario		0	No cumple
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización		0	No cumple
	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		0	No cumple
<b>10. Mejora</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>			
	La organización determina las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.		0	No cumple
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>			
	¿La organización reacciona ante la(s) no conformidad(es) y cuando se aplique: tomar acciones para controlarla y corregirla; ¿hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos?	1		Sí cumple
	¿La organización evalúa la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: la revisión de la no conformidad; la determinación de las causas de la no conformidad; la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?		0	No cumple
	¿La organización implementa cualquier acción necesaria?	1		Sí cumple
	¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		0	No cumple
	¿Si es necesario, la organización hace cambios al sistema de gestión ambiental?		0	No cumple
	La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y los resultados de cualquier acción correctiva	1		Sí cumple
<b>10.3</b>	<b>Mejora Continua</b>			
	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental.		0	No cumple



**Anexo 3. DIAGNÓSTICO DE LA LÍNEA BASE PARA LA PROPUESTA DE DISEÑO  
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA ISO  
45001:2018 EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.**

LEYENDA	Si	1	LISTA DE VERIFICACIÓN - ISO 45001			
	No	0				
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>						
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones		
		S	N			
<b>Comprensión de la organización y de su contexto</b>						
4.1	¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?	1		Sí cumple		
<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas</b>						
¿La organización ha determinado...?						
4.2	a) las otras partes interesadas, además de sus trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión de la SST;	1		Sí cumple		
	b) las necesidades y expectativas (es decir, los requisitos) pertinentes de los trabajadores y de estas otras partes interesadas;		0	No cumple		
	c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.		0	No cumple		
<b>Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST</b>						
4.3	¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la SST para establecer su alcance?		0	No cumple		
	¿Al determinar este alcance, la organización ha...?					
	a)	considerado las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;	1		Sí cumple	
	b)	tomado en cuenta los requisitos indicados en el apartado 4.2;		0	No cumple	
c)	tomado en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo desempeñadas	1		Sí cumple		

	Una vez que se definido el alcance, ¿El sistema de gestión de la SST ha incluido las actividades, productos y servicios dentro del control o la influencia de la organización que pueden tener un impacto en el desempeño de la SST de la organización?		0	No cumple
	¿El alcance está disponible como información documentada?		0	No cumple
<b>4.4</b>	<b>Sistema de gestión de la SST</b> ¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?	1		Sí cumple
<b>5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
<b>5.1</b>	<b>Liderazgo y compromiso</b> ¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST...?			
	a) tomando la responsabilidad y la rendición de cuentas globales para la protección de la salud y seguridad relacionadas con el trabajo de los trabajadores;		0	No cumple
	b) asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos de la SST y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;		0	No cumple
	c) asegurándose de la integración de los procesos y los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización;		0	No cumple
	d) asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST estén disponibles;		0	No cumple
	e) asegurándose de la participación activa de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, utilizando la consulta y la identificación y eliminación de los obstáculos o barreras a la participación;		0	No cumple

	f)	comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la SST;		0	No cumple
	g)	asegurándose de que el sistema de gestión de la SST logre los resultados previstos;		0	No cumple
	h)	dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST;		0	No cumple
	i)	asegurando y promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST identificando y tomando acciones de manera sistemática para tratar las no conformidades, las oportunidades, y los peligros y riesgos relacionados con el trabajo, incluyendo las deficiencias del sistema;		0	No cumple
	j)	apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad;	1		Sí cumple
	k)	desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye al sistema de gestión de la SST	1		Sí cumple
<b>5.2</b>	<b>Política de la SST</b>				
	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización (véanse 5.3 y 5.4) que...?				
	a)	incluya un compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo que sea apropiado al propósito, el tamaño y el contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST;	1		Sí cumple
	b)	proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST;	1		Sí cumple
	c)	incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos;	1		Sí cumple

	d)	incluya un compromiso para el control de los riesgos para la SST utilizando las prioridades de los controles	1		Sí cumple
	e)	incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST de la organización;	1		Sí cumple
	f)	incluya un compromiso para la participación, es decir, la implicación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, en los procesos de toma de decisiones en el sistema de gestión de la SST.	1		Sí cumple
¿La política de la SST...?					
	a)	está disponible como información documentada;	1		Sí cumple
	b)	fue comunicada a los trabajadores dentro de la organización		0	No cumple
	c)	está disponible para las partes interesadas, según corresponda;		0	No cumple
	d)	se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantiene pertinente y apropiada.		0	No cumple
<b>Roles de responsabilidades</b>					
	¿La alta dirección se ha asegurado de que las responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión de la SST se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada? ¿Los trabajadores en cada nivel de la organización han asumido la responsabilidad por aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST?			0	No cumple
<b>5.3</b>	¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para...?				
	a)	asegurarse de que el sistema de gestión de la SST es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		0	No cumple
	b)	informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST.	1		Sí cumple
<b>5.4</b>	<b>Participación y consulta</b>				

	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido uno o varios procesos para la participación (incluyendo la consulta) en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST, de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores?	1		Sí cumple
¿La organización ha...?				
a)	proporcionado los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación;	1		Sí cumple
b)	proporcionado el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST;		0	No cumple
c)	identificado y eliminado los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;		0	No cumple
d)	proporcionado un énfasis adicional a la participación de los trabajadores no directivos en lo siguiente:			
1)	determinado los mecanismos para su participación y consulta;	1		Sí cumple
2)	identificado los peligros y evaluación de riesgos	1		Sí cumple
3)	tomado acciones para controlar los peligros y riesgos	1		Sí cumple
4)	identificado las necesidades de competencias, formación y evaluación de la formación		0	No cumple
5)	determinado la información que se necesita comunicar y cómo debería comunicarse	1		Sí cumple
6)	determinado las medidas de control y su uso eficaz		0	No cumple
7)	investigado los incidentes y no conformidades y determinación de las acciones correctivas		0	No cumple
5.4	e)	proporcionado un énfasis adicional a la inclusión de trabajadores no directivos en la consulta relacionada con lo siguiente:		
	1)	determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	Sí cumple
	2)	establecido la política	1	Sí cumple
	3)	asignado los roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades de la organización según sea aplicable	1	Sí cumple

	4)	determinado cómo aplicar los requisitos legales y otros requisitos	1		Sí cumple
	5)	establecido los objetivos de la SST	1		Sí cumple
	6)	determinado los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y los contratistas		0	No cumple
	7)	determinado a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación	1		Sí cumple
	8)	planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría		0	No cumple
	9)	establecido un proceso de mejora continua		0	No cumple
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
Clausula	Requisito		Cumplimiento		Observaciones
			S	N	
<b>6.1</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>				
<b>6.1.1</b>	<b>Generalidades</b>				
	¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de...?				
	a)	asegurar que el sistema de gestión de la SST pueda lograr sus resultados previstos;	1		Sí cumple
	b)	prever o reducir efectos no deseados;	1		Sí cumple
	c)	lograr la mejora continua.		0	No cumple
		¿La organización ha considerado la participación eficaz de los trabajadores en el proceso de planificación y, cuando sea apropiado, la implicación de otras partes interesadas?	1		Sí cumple
	¿Al determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la organización ha tomado en cuenta...?				
	a)	los peligros para la SST y sus riesgos para la SST asociados y las oportunidades para la SST	1		Sí cumple
	b)	los requisitos legales aplicables y otros requisitos	1		Sí cumple
	c)	los riesgos y oportunidades relacionados con la operación del sistema de gestión de la SST que puedan afectar al logro de los resultados previstos.		0	No cumple

	¿La organización ha evaluado los riesgos e identificado las oportunidades que son pertinentes para el resultado previsto del sistema de gestión de la SST asociados con los cambios en la organización, sus procesos, o el sistema de gestión de la SST?. ¿En el caso de cambios planificados, permanentes o temporales, esta evaluación se ha iniciado antes de que el cambio se implemente?	1		Sí cumple
	¿La organización ha mantenido información documentada de sus ...?			
	a) riesgos para la SST y oportunidades para la SST que es necesario abordar;	1		Sí cumple
	b) procesos necesarios para abordar los riesgos y oportunidades en la medida en que sea necesario para tener la confianza de que se llevan a cabo según lo planificado.		0	No cumple
<b>6.1.2</b>	<b>Identificación de peligros y evaluación de los riesgos para la SST</b>			
	<b>Identificación de los peligros</b>			
	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen?. ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a...?			
	a) las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de:			
	1) la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo;	1		Sí cumple
	2) los peligros que surgen como resultado del diseño del producto incluyendo durante la investigación, desarrollo, ensayos, producción, montaje, construcción, prestación del servicio, mantenimiento o disposición final;	1		Sí cumple
	3) los factores humanos;	1		Sí cumple
	4) cómo se realiza el trabajo realmente;			No cumple
	b) las situaciones de emergencia;	1		Sí cumple
	c) las personas, incluyendo la consideración de:			
	1) aquellas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas;		0	No cumple
	2) aquellas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización;		0	No cumple
<b>6.1.2.1</b>				

	<b>3)</b>	trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización;		0	No cumple
	<b>d)</b>	otras cuestiones, incluyendo la consideración de:			
<b>6.1.2.1</b>	<b>1)</b>	el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas;	1		Sí cumple
	<b>2)</b>	las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización;	1		Sí cumple
	<b>3)</b>	las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a personas en el lugar de trabajo;		0	No cumple
	<b>e)</b>	los cambios reales o propuestos en la organización, sus operaciones, procesos, actividades y su sistema de gestión de la SST;		0	No cumple
	<b>f)</b>	los cambios en el conocimiento de los peligros, y en la información acerca de ellos;		0	No cumple
	<b>g)</b>	los incidentes pasados, internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas;	1		Sí cumple
	<b>h)</b>	cómo se organiza el trabajo y factores sociales, incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, liderazgo y la cultura de la organización.		0	No cumple
	<b>6.1.2.2</b>	<b>Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST</b>			
	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?				
	<b>a)</b>	evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos y la eficacia de los controles existentes;	1		Sí cumple



	b)	identificar y evaluar los riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST que pueden ocurrir a partir de las cuestiones identificadas en el apartado 4.1 y de las necesidades y expectativas identificadas en el apartado 4.2.	1		Sí cumple
		¿Las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST se han definido con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que es más proactiva que reactiva y utilizan un modo sistemático? ¿Estas metodologías y criterios se han mantenido y conservado como información documentada?		0	No cumple
6.1.2.3	<b>Identificación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades</b>				
	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar...?				
	a)	las oportunidades de mejorar el desempeño de la SST teniendo en cuenta:			
	1)	los cambios planificados en la organización, sus procesos o sus actividades;	1		Sí cumple
	2)	las oportunidades de eliminar o reducir los riesgos para la SST;		0	No cumple
	3)	las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores;		0	No cumple
	b)	las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la SST.		0	No cumple
6.1.3	<b>Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos</b>				
	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?				
	a)	determinar y tener acceso a los requisitos legales actualizados y otros requisitos que la organización suscriba que sean aplicables a sus peligros y sus riesgos para la SST;	1		Sí cumple
	b)	determinar cómo aplican esos requisitos legales y otros requisitos a la organización y qué es necesario comunicar	1		Sí cumple
	c)	tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST.	1		Sí cumple

	¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre sus requisitos legales aplicables y otros requisitos y se ha asegurado de que se actualice para reflejar cualquier cambio?	1		Sí cumple	
6.1.4	<b>Planificación para tomar acciones</b>				
	¿La organización ha planificado...?				
	<b>a)</b>	Las acciones para:			
	1)	abordar estos riesgos y oportunidades;	0	No cumple	
	2)	abordar los requisitos legales aplicables y otros requisitos;	1	Sí cumple	
	3)	prepararse para las situaciones de emergencia, y responder a ellas;	1	Sí cumple	
	<b>b)</b>	La manera de:			
	1)	integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio;	0	No cumple	
	2)	evaluar la eficacia de estas acciones.	0	No cumple	
		¿La organización ha tomado en cuenta las prioridades de los controles y los resultados del sistema de gestión de la SST cuando planifique la toma de acciones?	1		Sí cumple
	¿Al planificar sus acciones la organización ha considerado las mejores prácticas, las opciones tecnológicas, financieras, operacionales y los requisitos y limitaciones del negocio?	1		Sí cumple	
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de la SST y planificación para lograrlos</b>				
6.2.1	<b>Objetivos de la SST</b>				
		¿La organización ha establecido objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST y para alcanzar la mejora continua del desempeño de la SST ?	1		Sí cumple
	¿Los objetivos de la SST ...?				
	<b>a)</b>	son coherentes con la política de la SST;	1		Sí cumple
	<b>b)</b>	toman en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos;	1		Sí cumple
<b>c)</b>	toman en cuenta los resultados de la evaluación de los riesgos para la SST y las oportunidades para la SST y otros riesgos y oportunidades;	1		Sí cumple	

	d)	toman en cuenta los resultados de la consulta con los trabajadores, y cuando existan, con los representantes de los trabajadores;	1		Sí cumple
	e)	son medibles (si es posible) o son susceptibles de evaluación;	1		Sí cumple
	f)	se comunican claramente		0	No cumple
	g)	se actualizan, según corresponda.		0	No cumple
6.2.2	<b>Planificación para lograr los objetivos de la SST</b>				
	¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado...?				
	a)	qué se va a hacer;	1		Sí cumple
	b)	qué recursos se requerirán;	1		Sí cumple
	c)	quién será responsable;	1		Sí cumple
	d)	cuándo se finalizará;	1		Sí cumple
	e)	cómo se medirá mediante los indicadores (si es posible) y cómo se hará el seguimiento, incluyendo la frecuencia;	1		Sí cumple
	f)	cómo se evaluarán los resultados;		0	No cumple
	g)	cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización.		0	No cumple
		¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos?	1		Sí cumple
<b>7. APOYO</b>					
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones	
		S	N		
7.1	<b>Recursos</b>				
		¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST?	1		Sí cumple
7.2	<b>Competencia</b>				
	¿La organización ha...?				
	a)	determinado la competencia necesaria de los trabajadores que afectan o pueden afectar a su desempeño de la SST;		0	No cumple
	b)	asegurado que los trabajadores sean competentes, basándose en la educación, inducción, formación o experiencia apropiadas;	1		Sí cumple

	c)	cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		0	No cumple
	d)	conservado la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.	1		Sí cumple
7.3	<b>Toma de conciencia</b>				
	¿Los trabajadores han tomado conciencia de ...?				
	a)	la política de la SST;		0	No cumple
	b)	su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la SST, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST;		0	No cumple
	c)	las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST, incluyendo las consecuencias, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo;	1		Sí cumple
	d)	la información y el resultado de la investigación de los incidentes pertinentes;		0	No cumple
	e)	los peligros y riesgos para la SST que sean pertinentes para ellos.	1		Sí cumple
7.4	<b>Información y comunicación</b>				
	¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan: ... ?				
	a)	qué informar y qué comunicar;	1		Sí cumple
	b)	cuándo informar y comunicar;		0	No cumple
	c) a quién informar y a quién comunicar:				
	1)	internamente entre los diversos niveles y funciones de la organización;		0	No cumple
	2)	con contratistas y visitantes al lugar de trabajo;		0	No cumple
	3)	con otras partes externas u otras partes interesadas;		0	No cumple
	d)	cómo informar y comunicar;		0	No cumple
	e)	cómo recibir y mantener la información documentada sobre las comunicaciones pertinentes, y cómo responder a ellas;	1		Sí cumple
		¿La organización ha definido los objetivos a lograr mediante la información y la comunicación, y debe evaluar si esos objetivos se han alcanzado?	1		Sí cumple
		¿La organización ha tomado en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), cuando existan, al		0	No cumple

	considerar sus necesidades de información y comunicación?			
	¿La organización se ha asegurado de que, cuando sea apropiado, se consideren las opiniones de partes interesadas externas pertinentes sobre temas pertinentes al sistema de gestión de la SST?		0	No cumple
<b>7.5</b>	<b>Información documentada</b>			
	<b>Generalidades</b>			
	¿El sistema de gestión de la SST de la organización ha incluido: ...?			
<b>7.5.1</b>	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;		0	No cumple
	b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la SST.	1		Sí cumple
	<b>Creación y actualización</b>			
	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado?			
<b>7.5.2</b>	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	1		Sí cumple
	b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	1		Sí cumple
	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.	1		Sí cumple
	<b>Control de la Información documentada</b>			
	¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la SST y por esta Norma Internacional se ha controlado para asegurarse de que: ...?			
<b>7.5.3</b>	a) este disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;	1		Sí cumple
	b) este protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).		0	No cumple
	¿Para el control de la información documentada, la organización ha abordado las siguientes actividades, según corresponda...? — distribución, acceso, recuperación y uso; — almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; — control de cambios		0	No cumple

	¿La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la SST se ha identificado, según sea apropiado y controlado?		0	No cumple
<b>8. OPERACIÓN</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>			
	<b>Generalidades</b>			
<b>8.1.1</b>	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para eliminar el peligro y reducir los riesgos. (Considerando la jerarquía de control de riesgos).	1		Sí cumple
	<b>Compras</b>			
<b>8.1.2</b>	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.	1		Sí cumple
	<b>Contratistas</b>			
	La organización ha coordinado sus procesos de compra con sus contratistas para identificar los peligros y evaluar los riesgos.	1		Sí cumple
<b>8.1.3</b>	La organización ha definido y aplicado los procesos de compra en base a los criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas.	1		Sí cumple
	La organización se ha asegurado que los contratistas y sus trabajadores cumplan con los requisitos de su sistema de gestión de SST.		0	No cumple
<b>8.2</b>	<b>Preparación y respuesta ante emergencias</b>			
	Existen procesos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.	1		Sí cumple
	Se actualizan estos procesos.		0	No cumple
	Se realizan pruebas periódicas y ejercicios de la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.		0	No cumple
	Los contratistas, visitantes se encuentran informados en base al proceso de preparación y respuesta ante emergencias.		0	No cumple
	Existe información documentada respecto a estos procesos.	1		Sí cumple

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones	
		S	N		
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				
<b>9.1.1</b>	<b>Generalidades</b>				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para el seguimiento, la medición y la evaluación?		0	No cumple
		¿La organización ha determinado: ...?			
	<b>a)</b>	a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo:			
	<b>1)</b>	los requisitos legales aplicables y otros requisitos;		0	No cumple
	<b>2)</b>	sus actividades y operaciones relacionadas con los peligros identificados y con los riesgos para la SST; los riesgos y las oportunidades para la SST;		0	No cumple
	<b>3)</b>	los controles operacionales;	1		Sí cumple
	<b>4)</b>	los objetivos de la SST de la organización;		0	No cumple
	<b>b)</b>	los criterios frente a los que la organización evalúa su desempeño de la SST;		0	No cumple
	<b>c)</b>	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;		0	No cumple
	<b>d)</b>	cuándo realizar el seguimiento y la medición;			No cumple
	<b>e)</b>	cuándo analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición.			No cumple
		¿La organización se ha asegurado, según sea aplicable, de que el equipo de seguimiento y medición se ha calibrado o verificado y se ha utilizado y mantenido cuando sea apropiado?		0	No cumple
		¿La organización ha evaluado el desempeño de la SST, y determinado la eficacia del sistema de gestión de la SST?		0	No cumple
	¿La organización ha conservado la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación?		0	No cumple	

<b>9.2</b>	<b>Auditoría interna</b>			
<b>9.2.1</b>	<b>Objetivos de la auditoría interna</b>			
	¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST...?			
	<b>a)</b>	es conforme con:		
	<b>1)</b>	los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la SST, incluyendo la política de la SST y los objetivos de la SST;	1	Sí cumple
	<b>2)</b>	los requisitos de esta Norma Internacional;	0	No cumple
<b>b)</b>	se implementa y mantiene eficazmente.			
	<b>Procesos de auditoría interna</b>			
	¿La organización...?			
<b>9.2.2</b>	<b>a)</b>	ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas, así como;		
	<b>1)</b>	los cambios significativos que tienen un impacto en la organización;	0	No cumple
	<b>2)</b>	la evaluación del desempeño y los resultados de la mejora (véanse los capítulos 9 y 10);	0	No cumple
	<b>3)</b>	evalúa los riesgos para la SST significativos, los riesgos y las oportunidades para la SST;	0	No cumple
	<b>b)</b>	ha definido los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		
	<b>c)</b>	ha seleccionado auditores competentes y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		
	<b>d)</b>	se ha asegurado de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;		
	<b>e)</b>	se ha asegurado de informar de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a las partes interesadas pertinentes;		
	<b>f)</b>	ha tomado las acciones apropiadas para tratar las no conformidades y mejorar de manera continua su desempeño de la SST;		



	g)	ha conservado la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		0	No cumple
9.3	<b>Revisión por la dirección</b>				
		¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión de la SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia continua?		0	No cumple
		¿La revisión por la dirección ha considerado: ...?			
		a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		0	No cumple
		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo:			
		1) requisitos legales aplicables y otros requisitos;	1		Sí cumple
		2) los riesgos para la SST, los riesgos y las oportunidades para la SST de la organización;		0	No cumple
		c) el grado de cumplimiento de la política de la SST y los objetivos de la SST;		0	No cumple
		d) la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a:			
		1) incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua;	1		Sí cumple
		2) participación de los trabajadores y los resultados de la consulta;		0	No cumple
		3) seguimiento y resultados de las mediciones;		0	No cumple
		4) resultados de la auditoría;		0	No cumple
		5) resultados de la evaluación del cumplimiento;		0	No cumple
		6) riesgos para la SST, riesgos y oportunidades para la SST;		0	No cumple
	e) las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;	1		Sí cumple	
	f) las oportunidades de mejora continua;		0	No cumple	
	g) la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz.		0	No cumple	


	¿Las salidas de la revisión por la dirección han incluido las decisiones relacionadas con: ...? — las conclusiones sobre la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la SST; — las oportunidades de mejora continua; — cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la SST, incluyendo los recursos necesarios; — las acciones necesarias, cuando los objetivos no se han cumplido.		0	No cumple
	¿La organización ha comunicado las salidas pertinentes de la revisión por la dirección a sus trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores?		0	No cumple
	¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	2		No cumple
<b>10. MEJORA</b>				
Clausula	Requisito	Cumplimiento		Observaciones
		S	N	
<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>			
	La empresa ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		0	No cumple
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>			
	Existen procesos para informar e investigar incidentes y no conformidades	1		Sí cumple
	Existen registros de las acciones correctivas.		0	No cumple
	Se involucran partes interesadas en las acciones correctivas para contribuir a la eliminación de la causa raíz del incidente o no conformidad. (Elaboración de informes de investigación, revisión del incidente, si ocurrió con anterioridad)	1		Sí cumple
<b>10.3</b>	<b>Mejora continua</b>			
	Se incluyen a los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST.		0	No cumple
	Se comunican los resultados de la mejora continua a los trabajadores.		0	No cumple

Existe información documentada respecto a la mejora continua.		0	No cumple
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad adecuación y eficacia del SGSST		0	No cumple
Se debe implementar , planificar , establecer o mantener uno o varios procesos de mejora continua		0	No cumple
Se debe comunicar los resultados de la mejora continua a sus trabajadores		0	No cumple
La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua		0	No cumple

## Anexo 4. MATRIZ FODA

	<b>MATRIZ FODA DE VIETTEL PERÚ S.A.C.</b>	VTP-SIG-MAT-001
		Aprob.:01-06-23
		VERSIÓN: 00
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
Cuenta con la lista maestra de documentación SSOMA.	Implementar la ISO 45001 y la ISO 14001 en VIETTEL PERÚ S.A.C.	
Personal con experiencia en el rubro.	Capacitarse en nuevas metodologías de implementación del SSOMA.	
Los trabajadores tienen conocimiento general en SSOMA.	Incentivos a los trabajadores en el cumplimiento del SSOMA.	
Empresa conocida a nivel nacional, donde profesionales competentes desean laborar.	Asociarse con empresas que brinden el servicio de mejora SSOMA.	
Modalidad de trabajos presenciales y virtuales.	Adquisición de recursos para la mejora continua de SSOMA.	
Disposición para aplicar TICs	Apertura de puestos de trabajo dirigida a personal técnico con experiencia en SSOMA.	
DEBILIDADES		AMENAZAS
No se cuenta con procedimientos definidos y estandarizados de los procesos de trabajo.	Competencia certificada en ISOs.	
No se cuenta con una debida comunicación con la alta dirección.	Mayor rigidez en los criterios de auditoría e inspecciones de parte de SUNAFIL.	
No se cuenta con suficientes profesionales para atender la demanda del área SSOMA.	Incremento del costo de servicios SSOMA	
Deficiencia en la gestión de documentos.	Inestabilidad política	
Falta de conocimiento en SGSST de la alta dirección.	Normativa relacionada a SSOMA cambiante y más exigente.	
No se cuenta con un SGA	Incremento de tasa de interés dificultando la inversión	

## Anexo 5. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DE VIETTEL PERÚ S.A.C.		VTP-SIG-MAT-002
			Aprob.:01-06-23
			VERSIÓN: 00
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO
<b>Gerencia</b>	Mejorar la productividad, rentabilidad y crecimiento de la empresa.	Mejoramiento continuo, aumento de clientes y usuarios	Despliegue del plan de negocios
<b>Trabajador</b>	Buen entorno laboral, lugar de trabajo seguro y saludable, formación y capacitación que faciliten el desempeño laboral.	Estabilidad laboral, desempeño laboral sin riesgos, crecimiento profesional	Plan de contratación, bonos por cumplimiento de objetivos, plan SSOMA
<b>Entidades Fiscalizadoras (SUNAFIL, OEFA, SUNAT, OSIPTEL, ENTRE OTRAS)</b>	Hacer cumplir la normativa legal, contar con información disponible que permita la evaluación de la empresa.	Encontrar el cumplimiento de la normativa legal por parte de la empresa.	Check list de verificación según normativa vigente.
<b>MUNICIPALIDAD</b>	Brindar permisos y licitaciones para la operatividad de la empresa.	Cumplimiento de lo requerido por parte de la empresa.	Check list de procesos de permisos para operar.
<b>MINISTERIOS COMPETENTES</b>	Comunicación constante para fomentar el desarrollo sostenible.	Promoción de buenas prácticas y políticas para el desarrollo nacional.	Revisión del cumplimiento de objetivos.
<b>PROVEEDORES</b>	Brindar bienes y/o servicios de calidad y con óptimos tiempos de entrega.	Ser aliado estratégico del negocio.	Determinación precisa de requerimientos de bienes y/o servicios
<b>CLIENTES</b>	Recibir un producto y/o servicio de calidad.	Buen servicio al cliente, precios competitivos, puntualidad	Control y mejora de los procesos, optimización de los recursos
<b>COMPETIDORES</b>	Aumentar su posicionamiento en el mercado, comportamiento ético.	Investigación de mercado	Matriz FODA
<b>COMUNIDAD</b>	Respeto al medio ambiente y minimización de impactos ambientales, responsabilidad social.	Imagen corporativa de responsabilidad social-ambiental	Matriz de identificación de impactos ambientales

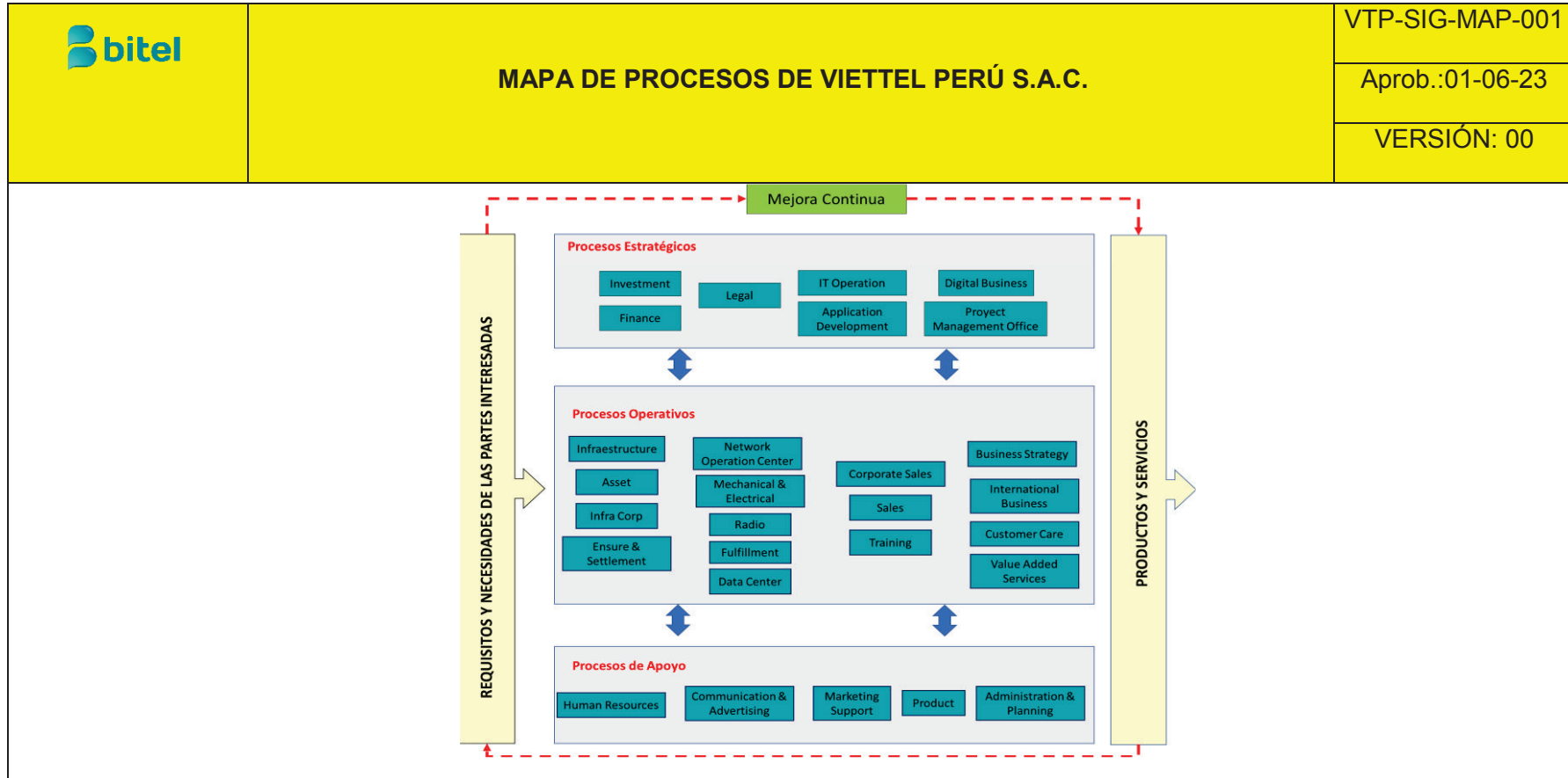
## **Anexo 6. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE VIETTEL PERÚ S.A.C.**

En base al Reglamento Interno de Seguridad, Salud y Medio Ambiente 2023, se tiene el numeral 4.4.1.3. *Determinación del alcance del sistema de gestión SSOMA*, donde se indica que:

*“Las normas y disposiciones contenidas en el presente reglamento son de aplicación para todos los trabajadores de VIETTEL PERU S.A.C. bajo cualquier modalidad, así como para las empresas contratistas, sub contratistas, visitas y para aquellos que hayan suscrito contrato con VIETTEL PERU S.A.C. dentro del ámbito de aplicación correspondiente a la oficina central con ubicación en Lima.”*

Nota: Elaboración propia

ANEXO 7. MAPEO DE PROCESOS



Nota: Elaborado por Viettel Perú S.A.C.

## **Anexo 8. LIDERAZGO, COMPROMISO DE LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.**

En base al Reglamento Interno de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente 2023, se tiene el numeral 3.1. *Liderazgo y compromiso*, donde se indica que:


El personal directivo se compromete:

1. Respetar y cumplir las normas vigentes sobre la materia.
2. Asumir el liderazgo y compromiso en la implementación y mantenimiento del **Sistema Integrado de Gestión**.
3. Brindar los recursos para el desarrollo de todas las actividades y acciones proactivas, preventivas y reactivas orientadas a identificar los peligros y eliminar y/o disminuir los riesgos y efectos de éstos.
4. Asumir la responsabilidad de la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e impactos ambientales.
5. Fomentar el compromiso en cada trabajador mediante el monitoreo del cumplimiento de las disposiciones que contiene el presente reglamento.
6. Establecer programas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente y medir sus indicadores llevando a cabo las mejoras que se justifiquen.
7. Actuar en concordancia con las prácticas aceptables de la empresa y con pleno cumplimiento de las leyes y reglamentos de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
8. Fomentar una cultura de prevención de los riesgos laborales e impactos ambientales.
9. Mantener un alto nivel de alistamiento para actuar en casos de emergencia, promoviendo su integración con el Sistema Nacional de Defensa Civil.
10. Exigir que los proveedores y contratistas cumplan con todas las normas aplicables de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente establecidas por la empresa.

Nota: Elaboración propia



## Anexo 9. POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

	<b>Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-POL-001
		Aprob.:01-06-23
		VERSIÓN: 00

**VIETTEL PERÚ SAC.**, empresa de Telecomunicaciones de capital vietnamita que opera bajo el nombre comercial de Bitel, presente en todo el territorio peruano a través de diferentes sucursales a nivel nacional, dedicada a prestar servicios de transmisión de voz y datos, asume el compromiso de desarrollar sus actividades bajo el principio de protección de la integridad física, seguridad, salud y calidad de vida de sus trabajadores y contratistas.

Para lo cual **VIETTEL PERÚ SAC** tiene como compromisos:

- Reducir los riesgos locativos, mecánicos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales a través de la identificación, evaluación, eliminación de peligros y aplicación de controles.
- Prevenir la contaminación ambiental, minimizando y evitando los impactos ambientales generados por el desarrollo de nuestra actividad.
- Velar por la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas y visitantes a través de la prevención de los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales proporcionando y manteniendo un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes en materia de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y de otra índole, aplicables a la organización, así como con nuestros estándares y procedimientos.
- Elaborar e implementar planes ambientales para llevar a cabo estas acciones en favor del medio ambiente.
- Fortalecer la cultura de prevención en todos los niveles de la organización, los diferentes procesos y en todas sus sucursales.
- Fomentar la participación y consulta activa de los trabajadores y sus representantes en los elementos del sistema integrado de gestión.

- Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión a través de la planificación, implementación, verificación, mantenimiento y toma de acciones.
- Integrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión ambiental a los otros sistemas de gestión de Viettel Perú S.A.C.
- Fomentar la conciencia ambiental de nuestros colaboradores mediante capacitaciones y talleres de sensibilización.

Para lograr el cumplimiento de la política de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, contamos con el compromiso de todos los trabajadores y contratistas quienes colaboran y participan activamente para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.

Lima, 01 de Junio del 2023

**GERENTE GENERAL**

Nota: Elaboración propia

## **Anexo 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.**

En base al Reglamento Interno de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente 2023, se tiene el numeral 5. *Atribuciones y obligaciones*, donde se indica que:

### **Funciones y responsabilidades:**

#### **1. DEL EMPLEADOR**

VIETTEL PERU S.A.C. asume su responsabilidad en la organización del “Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente” y garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones que sobre el particular establece la normativa legal vigente, para lo cual la empresa es responsable de:

- a. Velar, que los locales de trabajo se encuentren contruidos, equipados y conservados de manera que aseguren a los trabajadores y visitantes las condiciones mínimas para evitar daño en su salud bio-psico-social durante el desarrollo de sus actividades laborales.
- b. Instruir a sus trabajadores, contratistas, visitantes y clientes que recorren las instalaciones, respecto a los riesgos que están expuestos con relación a su operación, adoptando las medidas necesarias para evitar accidentes y/o enfermedades en su actividad, así como el evitar generar perjuicio al medio ambiente.
- c. Asegurar la capacitación del personal, visitantes y contratistas respecto a la normativa en seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, su cumplimiento, por convicción más que por coacción. Las capacitaciones se realizarán en la jornada de trabajo, sin implicar costo alguno para el trabajador.
- d. Proporcionar a sus trabajadores los implementos y “Equipos de Protección Personal – EPP’s” adecuados de acuerdo con las Normas Legales y Técnicas según la naturaleza de las actividades que se realicen y acorde a la evaluación de riesgos específicos presentes en

ejecución de sus actividades.

- e. Promover en todos los empleados una cultura de prevención de los riesgos en el trabajo y minimización de impactos ambientales.
- f. Facilitar las condiciones para la formación y funcionamiento eficiente del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST).
- g. Revisar anualmente la matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles así como la matriz de identificación de impactos ambientales cuando cambien las condiciones de trabajo o cuando se haya producido daños a la salud y seguridad.
- h. Vigilar que los trabajadores, contratistas, sub contratistas, empresas especiales de servicios, proveedores y visitantes cumplan con el presente reglamento y con las normas establecidas de manera obligatoria.
- i. Asegurar la contratación y renovación del seguro complementario para trabajos de riesgo (SCTR), para aquellos trabajadores que realicen actividades de riesgo identificadas según normativa, de forma que se asegure la adecuada atención médica del trabajador en caso de accidente o enfermedad laboral.
- j. Prever que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo, no generen daños en la salud de los trabajadores ni en el medio ambiente.

## **2. DE LOS JEFES/LIDERES DE EQUIPO DE TRABAJO**

Los jefes / líderes de equipo de Trabajo de VIETTEL PERU S.A.C., son todos aquellos trabajadores que tienen mando directo sobre uno o más trabajadores y tienen las siguientes obligaciones:

- a. Difundir y hacer cumplir las disposiciones del presente reglamento a los trabajadores, contratistas y visitantes bajo su supervisión.
- b. Acercarse a otros que no estén bajo su supervisión pero que puedan estar en riesgo para orientarlos, evitar accidentes o daños al medio ambiente.

- c. Reportar casos de incumplimientos del presente reglamento.
- d. Proponer formas de mejorar los procedimientos, el presente reglamento y las instalaciones para mejorar las condiciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- e. Tienen el derecho de ser escuchados por los jefes superiores y de representar los intereses de sus subordinados, contratistas y visitantes a su cargo.
- f. Controlar que solo los trabajadores debidamente autorizados, capacitados y protegidos accederán a los ambientes o zonas de riesgo.

### **3. DE LOS TRABAJADORES**

Los trabajadores de VIETTEL PERU S.A.C., que laboren dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de las instalaciones bajo orden directa del empleador, tienen las siguientes obligaciones:

- a. Cumplir las normativas de seguridad dispuestas por la autoridad competente, relacionadas con el trabajo.
- b. Cumplir las disposiciones del presente reglamento; así como las responsabilidades definidas en los documentos del sistema integrado de gestión.
- c. Cumplir con los procedimientos de trabajo seguro establecidos por la empresa.
- d. Usar adecuadamente y mantener en buen estado los aparatos, equipos, herramientas, vehículos de transporte y otros materiales, con los que desarrolla sus actividades, según las guías de uso y entrenamiento recibido.
- e. Reportar de manera inmediata el uso inadecuado y/o daño identificado en los dispositivos de protección y/o herramientas de trabajo.
- f. Reportar a la brevedad todo tipo de actos y/o condiciones inseguras en el puesto de trabajo.

- g. Reportar inmediatamente todo tipo de accidente o incidente ocurridos durante la ejecución de trabajos a su inmediato superior para que se puedan tomar las medidas preventivas / correctivas oportunas y se reporte estos sucesos a las instancias superiores de la empresa.
- h. Asistir a las actividades de capacitación, entrenamiento, simulacros y reuniones referentes a seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- i. Participar activamente en el desarrollo y la implementación de las acciones preventivas, proactivas, reactivas y correctivas en materia de prevención de la salud y seguridad laboral.
- j. Ejecutar actividades de manera tal que no signifique un daño al medio ambiente, sino que, por el contrario, signifique actividades controladas y con mecanismos de reparación al daño ambiental.

#### **4. DE LOS CONTRATISTAS O SUB CONTRATISTAS**


El cumplimiento del presente reglamento es aplicable a las empresas contratistas y sub-contratistas que realicen todo tipo labores en las instalaciones o como complemento de los servicios que brinda VIETTEL PERU S.A.C.:

- a. Si la empresa tiene 20 o más trabajadores debe tener un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. Si es que realizan actividades de riesgo, los trabajadores deben contar con el seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) para efectos de las coberturas por accidente de trabajo, enfermedades ocupacionales y cobertura de pensiones, así como de las pólizas de accidentes, de acuerdo con la legislación laboral vigente y deberán acreditarlo cada mes.
- c. Proveer a sus trabajadores de los implementos, equipos de protección personal y ropa de trabajo de acuerdo a los estándares de VIETTEL PERU S.A.C., siendo de su responsabilidad el uso que hagan sus trabajadores de dichos implementos.
- d. Mantener sus lineamientos a los de VIETTEL PERU S.A.C., en

pro de la correcta gestión medio ambiental que sus actividades impliquen.

Nota: Elaboración propia

**Anexo 11. PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LA EMPRESA  
VIETTEL PERÚ S.A.C.**

	<b>Procedimiento de comunicación, participación y consulta de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-001
		Aprob.:01-06-23
		VERSIÓN: 00

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la comunicación, participación y consulta del sistema integrado de gestión de Viettel Perú S.A.C., con sus partes interesadas, internas y externas.

### 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para todas las actividades de Viettel Perú S.A.C. y donde tenga influencia, en materia de gestión de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley 29783
- Ley N° 28611, ley general de medio ambiente
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

### 4. VIGENCIA

Este documento entrará en vigor a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

### 5. CONTENIDO



## 5.1. DEFINICIONES/CONSIDERACIONES

- **Comunicación Interna:** Aquella que se establece cuando el emisor y el receptor pertenece a las gerencias y departamentos de Viettel Perú S.A.C.
- **Comunicación Externa:** Por exclusión, aquella que no sea interna, que se establece con partes interesadas externas de Viettel Perú S.A.C. Estas comunicaciones incluyen las quejas, reclamaciones, denuncias, etc. en materia de seguridad y salud en el trabajo y medioambiental.
- **Participación:** Acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

Nota 1: La participación incluye el comprometer al comité de seguridad y salud en el trabajo y a los representantes de los trabajadores, cuando existan.

- **Consulta:** Búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión. La consulta incluye el comprometer al comité de seguridad y salud en el trabajo y a los representantes de los trabajadores, cuando existan.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST):** Órgano paritario constituido en igual número por representantes del empleador y representantes de los trabajadores de Viettel Perú S.A.C., con las facultades y obligaciones previstas por los requisitos legales aplicables, nombrados para considerar los asuntos de Seguridad y Salud en el trabajo.

## 5.2. DESCRIPCIÓN

### a. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Viettel Perú S.A.C., implementará un buzón de sugerencias, con el fin de que los colaboradores, contratistas, visitantes u otros, puedan presentar sugerencias escritas sobre la empresa, incluyendo las referidas a calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. El buzón de sugerencias virtual será colocado a través de la página web institucional. Podrán utilizarse buzones de sugerencias físicos, los cuales serán colocados en áreas accesibles de la sede principal de Viettel Perú S.A.C. y sus bases operativas.

Las sugerencias también pueden realizarse a través de correos electrónicos dirigidos al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a los representantes del Comité SST y/o a los dueños de procesos o responsables de las áreas, según corresponda, para su atención.

Viettel Perú S.A.C., emitirá periódicamente comunicados a sus colaboradores, vía memorando, correo electrónico u otro medio, con el fin de comunicar información relevante de la empresa, incluyendo temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

Viettel Perú S.A.C., implementará paneles informativos en las áreas de la empresa, con el fin de comunicar información relevante a sus colaboradores, contratistas, visitantes u otros. En los paneles informativos, se podrá colocar la información relevante de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, entre otros.

#### **b. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

Viettel Perú S.A.C., ha establecido mecanismos para que los trabajadores participen en los temas que afecten la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, directamente o través de los representantes de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como:

- Participación apropiada de los trabajadores en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Participación apropiada de los trabajadores en la investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, según corresponda.
- Participación en la revisión de los programas de capacitación y entrenamiento, y formular las recomendaciones con el fin de mejorar la efectividad de estos.
- Participación en los programas de capacitación, entrenamiento y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice Viettel Perú S.A.C., dentro de la jornada de trabajo.
- Consulta y participación de los trabajadores en el desarrollo de la Política y Objetivos de SSOMA.

- Consulta y participación de los trabajadores cuando exista algún cambio que afecte su seguridad y salud.
- Participación de los representantes de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Acceso al repositorio de los acuerdos del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo a todo el personal.

### 5.3. PROCEDIMIENTO

Ejecutor	Actividad
<p><b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b></p>	<p><b>De la Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicar asuntos relacionados a la Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente a través de los diferentes canales de comunicación (e-mail, teléfono, reuniones, comités, portal web institucional, red interna, etc.)</li> <li>2. Mantener actualizada la información relevante en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente en el portal web institucional, la red interna y/o paneles informativos, según corresponda, según corresponda.</li> <li>3. Recabar la información en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, y gestionar su comunicación externa o difusión, cuando sea necesario.</li> <li>4. Revisar periódicamente si se han presentado sugerencias en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, a través del correo electrónico, buzón de sugerencias u otro medio.</li> <li>5. Atender las sugerencias en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, de acuerdo con su relevancia, cuando corresponda.</li> <li>6. Realizar el seguimiento a la atención de las sugerencias en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio</li> </ol>

	Ambiente, por parte de las áreas responsables, cuando corresponda.
--	--

#### 5.4. ALCANCES FUNCIONALES

##### a. Gerente General

- Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.

##### b. Especialista SSOMA

- Conducir el proceso de Comunicación, Participación y Consulta del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, cumpliendo las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Realizar el seguimiento y control para el cumplimiento del presente procedimiento.

##### c. Trabajadores

- Comunicar sus sugerencias sobre el sistema integrado de gestión.
- Participar activamente en las diferentes actividades del sistema integrado de gestión.
- Participar en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Cooperar y participar en la investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Comunicar todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud, las instalaciones físicas o el medio ambiente, debiendo adoptar inmediatamente, de ser posible, las medidas correctivas del caso.

##### d. Dueño del Proceso

- Hacer cumplir el presente procedimiento en su área de trabajo, así como por las empresas contratistas a cargo.

- Brindar las facilidades necesarias para asegurar la participación de los colaboradores a su cargo en las actividades relacionadas a SSOMA.

## **5.5. ANEXOS**

Matriz de comunicaciones

	<b>Matriz de comunicaciones de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>						VTP-SIG-MAT-003	
							Aprob.:01-06-23	
							VERSIÓN: 00	
¿Qué comunicamos o entregamos?	¿Por qué comunicamos?	¿Cuándo comunicamos?	Método comunicación	Responsabilidades			Tiempo	
				Responsabl e de la elaboración o análisis	Responsable del envío o difusión	Receptor	Fecha inicial	Frecuencia
Política SSOMA	Para informar los compromisos adoptados por la empresa.	Durante la implementación del SIG. Cuando el personal y/o las partes interesadas son admitidos en la empresa.	Panel exhibido Correo electrónico Plataforma de RRHH	Alta Dirección	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores Partes interesadas Clientes	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
Objetivos, metas e indicadores SSOMA	Para informar hacia donde apunta la empresa y las acciones que se tomarán.	Durante la implementación del SIG.	Correo electrónico Plataforma de RRHH	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Jefes de área Alta dirección	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgo y Medidas de Control	Para informar los peligros, los riesgos y las medidas de control adoptadas. Para informar los aspectos e impactos	Cuando el personal es admitido en la empresa. Cada	Panel exhibido Correo electrónico			Todos los trabajadores Partes interesadas Clientes	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual

(IPERC) Matriz Aspectos e Impactos Ambientales	ambientales identificados por la empresa.	vez que el formato se actualice.	Plataforma de RRHH	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA			
Procedimientos del SIG	Para describir las acciones que se van a ejecutar por cada requisito de la ISO 45001:2018 ISO 14001:2015	Cuando el personal y/o las partes interesadas son admitidos en la empresa y/o haya modificación	Correo electrónico	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
Plan y programa anual SSOMA	Para comunicar las líneas de acción y actividades del SIG, en busca de la mejora continua	Al inicio de cada año.	Correo electrónico Plataforma de RRHH	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
Plan y programa anual de Capacitaciones	Para comunicar las actividades de capacitación y los objetivos	Al inicio de cada año.	Correo electrónico Papel	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
Programa de Auditoría	Para informar las fechas de las auditorías al Especialista SSOMA	Al inicio de cada año.	Correo electrónico	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Jefes de área	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
						Alta dirección		

Informe de auditoría	Para informar los resultados y conclusiones de la auditoría.	Después de recibir el informe de auditoría sin observaciones.	Correo electrónico	Auditor líder	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Después de cada auditoría	Anual
						Médico Ocupacional		
						Alta dirección		
Matriz de requisitos legales y otros requisitos	Para informar la normativa legal vigente relacionada a seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente aplicable a la empresa.	Cuando el personal es admitido en la empresa.	Correo electrónico	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Jefes de área	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
						Alta dirección		
Resultados de revisión por la dirección	Para informa las decisiones para la mejora del SIG.	Después de recibir los resultados de revisión por la dirección.	Correo electrónico	Alta dirección	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Después de cada revisión por la alta dirección	Anual
						Médico Ocupacional		
Planes de contingencia de seguridad y medio ambiente	Para hacer frente oportunamente a las contingencias ambientales y/o accidentes laborales.	Cuando el personal y/o las partes interesadas son admitidos en la empresa y/o haya modificación.	Correo electrónico Plataforma de RRHH	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual



Representantes de los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional	Para la consulta regular y periódica de los programas, planes y políticas que implemente el empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Cuando el personal y/o las partes interesadas son admitidos en la empresa y/o haya modificación.	Correo electrónico Plataforma de RRHH	Especialista SSOMA	Especialista SSOMA	Todos los trabajadores	Inicio del nuevo periodo y al ingreso de nuevos trabajadores	Anual
--	--	--	--	--------------------	--------------------	------------------------	--	-------

Nota: Elaboración propia

Anexo 12. MATRIZ IPERC BASE – ADMINISTRATIVO

ACTIVIDAD / TAREA		TIPO DE ACTIVIDAD		PELIGRO	RIESGO	PELIGRO	NIVEL DE PROBABILIDAD (INICIAL)				Índice de Probabilidad	Índice de Severidad	NIVEL DEL RIESGO (INICIAL)	CLASIF	JERARQUÍA DE CONTROLES					Medidas de Control	EVALUACIÓN DE				Índice de Probabilidad	Índice de Severidad	NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL	CLASIFICACIÓN DE RIESGO RESIDUAL
		Rutinario	No Rutinario				Personas Expuestas	Controles existentes	Capacitación	Exposición al riesgo					Eliminación	Sustitución	Controles de Ingeniería	Controles Administrativos	Equipo protección personal		Personas Expuestas	Controles existentes	Capacitación	Exposición al riesgo				
Traslado terrestre con vehículo	X	Fallas mecánicas en el vehículo	Choques, colisión de vehículos, volcadura	Contusiones, fracturas, muerte	3	2	2	1	8	3	24	IMPOR TANTE				X		. Mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo. . Capacitación en seguridad vial. . Check list de inspección de vehículos. . Uso del cinturón de seguridad.						3	18	MODE RADO		
		Asaltos	Exposición a asaltos	Golpes, contusiones, fracturas y muerte	3	2	2	1	8	3	24	IMPOR TANTE				X		. Definición de rutas con menor índice de delincuencia. . GPS en el vehículos. . Evitar conducir en horario nocturno, excepto emergencias. . Tener resguardo especial para trabajos en zonas con alta delincuencia. . Uso de taxi seguro.					3	18	MODE RADO			
		SARS-CoV-2	Exposición a SARS-CoV-2	COVID-19	3	2	3	2	10	3	30	INTOLE RABLE				X	X	. Llenado de la ficha de sintomatología. . Toma de temperatura. . Uso de mascarillas y careta facial. . Reducción del aforo en el vehículo. . Lavado y desinfección de manos. . Desinfección de zapatos al ingreso del vehículo. . Limpieza y desinfección del vehículo. . Uso de acrílico de separación con el conductor. . Informativo y/o señalización en el vehículo.					3	18	MODE RADO			

Código: VTP-SST-FOR-026  
 Revisión: 01  
 Fecha: 30-12-2020


Ingreso de información con equipos digitales	X	SARS-CoV-2	Exposición a SARS-CoV-2	COVID-19	3	2	2	2	9	3	27	INTOLERABLE					X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Llenado de la ficha de síntomas.</li> <li>.Toma de temperatura.</li> <li>.Uso de mascarilla.</li> <li>.Lavado y desinfección de manos.</li> <li>.Limpieza y desinfección del área de trabajo.</li> <li>.Barrera de separación física.</li> <li>.Distanciamiento social mayor a 1.5 m.</li> <li>.No utilizar el asiento o escritorio contiguo.</li> <li>.Afiches informativos.</li> <li>.Señalización en el lugar de trabajo.</li> <li>.Disponibilidad de alcohol, alcohol en gel y productos desinfectantes en el lugar de trabajo.</li> </ul>						3	9	TOLERABLE
Ingreso de información con equipos digitales	X	Tiempo prolongado en una misma postura	Sobreesfuerzos	Síndrome de túnel carpiano, cervicalgia postural, lumbalgia, estrés, fatiga visual	3	2	3	3	11	2	22	IMPORTANTE					X		<ul style="list-style-type: none"> <li>.Capacitación en ergonomía.</li> <li>.Realizar pausas activas.</li> <li>.Colocar el teclado a la altura del posabrazo de la silla.</li> <li>.Colocar el monitor a la altura de los ojos y a 60 cm de distancia del mismo.</li> <li>.Silla con dispositivo adaptador de altura y con posabrazos.</li> <li>.Mobiliario ergonómico.</li> <li>.Monitoreo ergonómico.</li> </ul>	3	1	2	2	8	2	16	MODERADO
			Sedentarismo	Obesidad, enfermedades del corazón, presión arterial alta, colesterol alto, accidente cerebrovascular, síndrome metabólico, diabetes	3	2	3	3	11	2	22	IMPORTANTE						X		<ul style="list-style-type: none"> <li>.Capacitación en estilos de vida saludable.</li> <li>.Pausas activas.</li> <li>.Examen médico ocupacional.</li> </ul>	3	1	2	2	8	2	16
		Útiles de escritorio	Uso de útiles punzocortantes	Cortes	2	2	2	2	8	1	8	TRIVIAL						X		<ul style="list-style-type: none"> <li>.Orden del área de trabajo.</li> <li>.Mantener herramientas punzocortantes en sus estuches.</li> <li>.Capacitación en 5s.</li> </ul>	2	1	1		4	1	4

			Equipo energizado	Manipulación de equipo energizado	Quemaduras, electrocución	3	1	2	2	8	3	24	IMPOR TANTE				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cables de equipos ordenados.</li> <li>. Reporte inmediato de equipos o cableado en mal estado.</li> <li>. Realizar la medición y mantenimiento periódico del pozo tierra.</li> <li>. Equipos con toma corriente con puesta a tierra.</li> <li>. Capacitación de seguridad en oficinas.</li> </ul>	2	1	1	1	5	3	15	MODERADO
Traslado en el centro de trabajo	X		Escaleras	Caídas a distinto nivel	Golpes, contusiones, fracturas, muerte.	3	1	2	2	8	3	24	IMPOR TANTE				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Escaleras con filos antideslizantes.</li> <li>. Capacitación en seguridad en oficinas.</li> <li>. Uso de barandas.</li> </ul>	2	1	1	1	5	3	15	MODERADO
			Pisos húmedos	Caída al mismo nivel	Contusiones, fracturas	2	1	2	1	6	2	12	TOLERA BLE				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Colocación de cartel de advertencia.</li> <li>. Reforzar que no se debe transitar sobre piso mojado.</li> </ul>	2	1	1	1	5	2	10	TOLERABLE
			Mala distribución de mobiliario	Tropezos	Golpes, contusiones, fracturas	3	3	2	3	11	2	22	IMPOR TANTE				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Retiro de objetos, materiales y cargas de las vías de acceso.</li> <li>. Capacitación en 5s.</li> <li>. Reporte de condiciones subestándares.</li> </ul>	3	1	1	2	7	2	14	TOLERABLE
				Caídas al mismo nivel	Golpes, contusiones, fracturas	3	3	2	3	11	2	22	IMPOR TANTE				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Retiro de objetos, materiales y cargas de las vías de acceso.</li> <li>. Capacitación en 5s.</li> <li>. Reporte de condiciones subestándares.</li> </ul>	3	1	1	2	7	2	14	TOLERABLE
			Ascensor	Bajar o subir por ascensor	Golpes, contusiones, fracturas, atrapamiento, amputaciones.	3	2	2	2	9	2	18	MODERAD				X		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Programa mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor.</li> <li>. Recomendaciones de uso publicadas en el ascensor.</li> <li>. Respetar el aforo y la carga máxima.</li> </ul>	3	1	1	1	6	2	12	TOLERABLE

Nota: Elaboración propia



### Anexo 13. MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

	Matriz de aspectos e impactos ambientales de la empresa Viettel Perú S.A.C.						VTP-SIG-MAT-005	
							Aprob.:01-06-23	
							Versión: 00	
SUCURSAL:	NACIONAL			Actividad Económica:			TELECOMUNICACIONES	
PUESTO DE TRABAJO:	ADMINISTRATIVO			N° DE TRABAJADORES:			1355	
Actividad	Procesos	Aspecto	Impacto	EVALUACION DEL RIESGO				GESTIÓN AMBIENTAL MEDIDAS DE CONTROL OPERACIONAL POR IMPLEMENTAR(*)
				Prob	Sev	Valor	Nivel	
ADMINISTRACIÓN	Impresiones, generar documentos.	Consumo de papel	Agotamiento del recurso natural madera	4	1	4	NO SIGNIFICANTE	Buenas prácticas para el ahorro de papel. Impresión de papel en ambas caras (reuso). Implementar el Programa de uso eficiente de papel. Campañas de reciclaje.
	Uso de equipos de cómputo, iluminación, impresoras, similares	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento del recurso natural no renovable. Contaminación del aire Emisiones de CO2	4	1	4	NO SIGNIFICANTE	Buenas prácticas para el ahorro de energía. Apagado de equipos y luces a la hora de retirarse de la oficina. Señales de aviso: Etiquetas de ahorro de energía.
	Generar residuos reciclables: papel, cartón, plástico, vidrio, metal y no reaprovechables: envolturas, restos de frutas, papel higiénico, entre otros.	Generación de residuos no peligrosos	Contaminación del suelo Contaminación de fuentes de agua Efectos negativos en la biodiversidad	4	1	4	NO SIGNIFICANTE	Implementar un plan de Gestión de Residuos. Programas de segregación en la fuente. Colocar los residuos en el tacho correspondiente.

Cambio de tóner y cartuchos de impresoras para la impresión de documentos, focos, fluorescentes, baterías, pilas,	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo. Contaminación del agua. Reducción vida útil del relleno sanitario.	2	3	6	<b>SIGNIFICANTE</b>	Implementar un plan de Gestión de Residuos. Programas de segregación en la fuente. Colocar los residuos en el tacho correspondiente.
Uso de computadoras, impresoras, teléfonos, similares.	Generación de Residuos Electrónicos y eléctricos - RAEE	Contaminación del suelo Contaminación de fuentes de agua Efectos negativos en la biodiversidad	4	2	8	<b>SIGNIFICANTE</b>	Implementar un plan de Gestión de Residuos. Programas de segregación en la fuente. Colocar los residuos en el tacho correspondiente. Antes de la entrega de los RAEE se debe coordinar con el área correspondiente para que se efectúe la baja de los mismos.
Uso de SSHH	Consumo de agua	Agotamiento del recurso natural	3	3	9	<b>SIGNIFICANTE</b>	Buenas prácticas para el ahorro de agua. Cerrar el caño mientras se cepillan los dientes o lavan las manos. Señales de aviso: Etiquetas de ahorro de agua.
	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento del recurso natural no renovable.	2	2	4	<b>NO SIGNIFICANTE</b>	Buenas prácticas para el ahorro de energía: Apagado de las luces al salir de los SSHH
	Generación de residuos generales	Contaminación del suelo Contaminación de fuentes de agua Efectos negativos en la biodiversidad	4	1	4	<b>NO SIGNIFICANTE</b>	Implementar un plan de Gestión de Residuos. Programas de segregación en la fuente. Colocar los residuos en el tacho correspondiente.

Nota: Elaboración propia

### Anexo 14. MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESO	ÁREAS	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA LA ORGANIZACIÓN	TIPO DE FACTOR CRÍTICO	ASPECTO ASOCIADO AL FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO IDENTIFICADO	CONTROL				NIVEL DE IMPACTO (EVALUACIÓN)	
					TIPO DE ASPECTO	NOMBRE DEL CONTROL/REGISTRO	FRECUENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE	SIGNIFICATIVO	GESTIÓN INTERNA
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Cuenta con la lista maestra de documentación de SGSST.	FORTALEZA	Mantener la documentación ordenada	OPORTUNIDAD	Registro de control de documentos	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	LOGÍSTICA	Capacidad de abastecimiento de bienes para los trabajadores.	FORTALEZA	Tener un stock adecuado	OPORTUNIDAD	Registro de entrega y renovación de EPP'S	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Cuenta con una base sólida de SGSST.	FORTALEZA	Facilidades para obtener la ISO 45001	OPORTUNIDAD	Procedimiento de elaboración de línea base	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	RRHH/SSOMA	Personal técnico con experiencia en el rubro.	FORTALEZA	Personal de alta competitividad	OPORTUNIDAD	PETS por actividades	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Los trabajadores cuentan con capacitaciones de SST.	FORTALEZA	Personal altamente capacitado	OPORTUNIDAD	Programa anual de capacitaciones, capacitaciones lúdicas	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	ALTA DIRECCIÓN	Empresa conocida a nivel nacional, donde profesionales competentes desean laborar.	FORTALEZA	Personal de alta competitividad	OPORTUNIDAD	Difusión de logros	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	RRHH/SSOMA	Reuniones presenciales y virtuales.	FORTALEZA	Mantener informado al personal	OPORTUNIDAD	Reuniones dinámicas	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Segregación correcta de Residuos Sólidos	FORTALEZA	Buena gestión de los Residuos	OPORTUNIDAD	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI



ADMINISTRACIÓN	TODAS LAS ÁREAS	No se cuenta con procedimientos definidos y estandarizados de los procesos de trabajo.	DEBILIDAD	Procesos establecidos para las actividades	AMENAZA	Desarrollar PETS por actividades	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	TODAS LAS ÁREAS	No se cuenta con una debida comunicación con la alta dirección.	DEBILIDAD	Comunicación asertiva	AMENAZA	Matriz de comunicaciones, implantar un sistema de comunicación asertiva	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	No contar con suficientes profesionales para atender la demanda del SGSST.	DEBILIDAD	Ingreso de personal especializado en SGSST	AMENAZA	Capacitación constante y de calidad al personal del SGSST	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	TODAS LAS ÁREAS	Información física y digital poco sistematizada.	DEBILIDAD	Documentación organizada	AMENAZA	Procedimiento de información documentada	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	TODAS LAS ÁREAS	Deficiencia en la gestión de documentos.	DEBILIDAD	Documentación sistematizada	AMENAZA	Procedimiento de información documentada	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	No se cuenta con una cultura de prevención de riesgos en la empresa.	DEBILIDAD	Implantar en cada uno de nuestros trabajadores una cultura de prevención	AMENAZA	Implementar la Seguridad Basada en Comportamiento (SBC)	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	Falta de conocimiento en SGSST de la alta dirección.	DEBILIDAD	Reuniones con la alta dirección	AMENAZA	Reuniones estratégicas, Comunicación integral con el personal de trabajo y alta dirección para el cumplimiento del SGSST	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	No se cuenta con un SGA	DEBILIDAD	Implementar un SGA	AMENAZA	Certificación ISO 14001	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI


ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Capacitar continuamente a los trabajadores en temas de SST.	OPORTUNIDAD	minimización de accidentes, trabajo seguro	OPORTUNIDAD	Programa anual de capacitaciones, capacitaciones lúdicas	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RH/ALTA DIRECCIÓN	Implementar la ISO 45001 y la ISO 14001 en VIETTEL PERÚ S.A.C.	OPORTUNIDAD	Obtener un Sistema Integrado de Gestión	OPORTUNIDAD	Certificación ISO 14001 Certificación ISO 45001	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	Capacitarse en nuevas metodologías de implementación del SGSST.	OPORTUNIDAD	Mejoras en el sistema	OPORTUNIDAD	Capacitaciones lúdicas	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	Incentivos a los trabajadores en el cumplimiento del SGSST.	OPORTUNIDAD	Trabajadores motivados	OPORTUNIDAD	Programa de reconocimiento	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	ALTA DIRECCIÓN/SSOMA	Asociarse con empresas que brinden el servicio de mejora SGSST.	OPORTUNIDAD	Contratar terceros para la mejora continua	OPORTUNIDAD	Apoyo externo y aprendizaje del servicio de mejora del SGSST.	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	ALTA DIRECCIÓN/SSOMA	Adquisición de recursos para la mejora continua de SIG.	OPORTUNIDAD	Innovación en el SIG	OPORTUNIDAD	Manejo y seguimiento del SGSST a nivel nacional	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	Apertura de puestos de trabajo dirigida a personal técnico con experiencia en SST.	OPORTUNIDAD	Personal competente	OPORTUNIDAD	Gestión y dirección de supervisores capacitados en materia de SGSST	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/RHH	Incumplimiento del compromiso de SST por parte de los trabajadores.	AMENAZA	cero accidentes	AMENAZA	Evaluación de desempeño	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI

ADMINISTRACIÓN	ALTA DIRECCIÓN	Incumplimiento del compromiso por parte de la alta dirección.	AMENAZA	Comunicación asertiva	AMENAZA	Reuniones estratégicas, Comunicación integral con el personal de trabajo y alta dirección para el cumplimiento del SGSST Hacer conocer los beneficios del SGSST	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	ALTA DIRECCIÓN/SSOMA/RRHH	Renuncia de los miembros del SGSST.	AMENAZA	Comunicación asertiva con los miembros del CSST	AMENAZA	Reclutar personal comprometido a cumplir y mejorar el SGSST	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/GESTIÓN COMERCIAL	Incremento del costo de servicios de capacitación de seguridad y salud en el trabajo	AMENAZA		AMENAZA	Capacitar al personal del SIG para que el pueda realizar las capacitaciones	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/GESTIÓN COMERCIAL	Incremento del costo de servicios de monitoreo de agentes peligrosos de SST.	AMENAZA		AMENAZA	Capacitar al personal del SIG para que el pueda realizar los monitoreos	MENSUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA/ALTA DIRECCIÓN	Cambios en la normativa legal bajo la cual se rige la empresa y que tenga que entrar en un periodo de transición para poder adaptarse	AMENAZA	Seguimiento a la actualización en normativa y poder migrar	AMENAZA	Matriz de requisitos legales	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI
ADMINISTRACIÓN	SSOMA	Normativa relacionada a la Gestión Ambiental cambiante y más exigente.	AMENAZA	actualización constante en normativa ambiental	AMENAZA	Matriz de requisitos legales	ANUAL	AD/SSOMA/RRHH	SI	SI

Nota: Elaboración propia



## Anexo 15. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES


		<b>Matriz de identificación y evaluación de requisitos legales de la empresa Viettel Perú S.A.C</b>		VTP-SIG-MAT-005
				Aprob.:01-06-23
				Versión: 00
Tipo de Normativa Legal	Número de la Normativa Legal	Nombre de la Normativa Legal	Descripción del Requisito Legal	
ISO	ISO 14001	Sistema de Gestión de Ambiental	Dar cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión.	
ISO	ISO 45001	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dar cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión.	
Decreto Legislativo	Artículo 168° A	Decreto Legislativo N° 635 Código Penal (modificado por Ley N° 30222)	Pena privativa de la libertad a quien ponga en peligro inminente la vida, salud o integridad física de sus trabajadores.	
Decreto Supremo	Artículo 1° y Anexo	DS N° 002-2013-TR Aprueban la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Instrumento para la generación de una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú y establece el objetivo, los principios y los ejes de acción del Estado.	
Ley	Artículo 18°	Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Ley general de SST.	
Decreto Supremo	Artículo 25°	DS 005-2012 TR Reglamento de la Ley 29783	El empleador debe implementar el Sistema de Gestión de la SST, regulado en la Ley y en el presente Reglamento, en función del tipo de empresa u organización, nivel de exposición a peligros y riesgos, y la cantidad de trabajadores expuesto.	
Resolución de Intendencia	Todos	Resolución de Intendencia N° 1122-2019-Sunafil	Fijan criterio para la conformación del comité de seguridad y salud laboral	
Decreto Supremo	Otros artículos	Decreto Supremo 020-2019-TR	Modifica el Reglamento de la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>				
Resolución Ministerial	Artículo. 1°, 2°	RM 050-2013-TR Aprueban los formatos referenciales	Formatos Referenciales que contemplan la información mínima que deben contener los registros obligatorios del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.	
Ley	Capítulo VII: 100°, 101° Y 102°	Ley N° 26842 Ley general de salud	Ley General de Salud. Obligación de quienes conducen actividades de adoptar medidas para proteger la salud y seguridad de los trabajadores y de terceras personas en sus instalaciones o ambientes de trabajo; sujetándose lo que señale la autoridad de salud.	
Ley	Todos	Ley N° 26790 Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud	Regula todos los aspectos referidos al seguro regular obligatorio.	

Resolución Ministerial	Artículo 1°, 2°,3° (6.6 se modifica, 6.7.2)	R.M. N° 004-2014/MINSA y la N°571-2014/MINSA)	Aprueban documento técnico "Protocolos de exámenes Médico-Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por actividad"
Resolución Ministerial	Artículo 1°	R.M N°571-2014/MINSA	La presencia del médico ocupacional para la vigilancia de la salud de los trabajadores en las empresas.
Resolución Ministerial	Artículo 1° y Anexo	R.M N° 480-2008/MINSA	Norma Técnica de Salud que establece el Listado de Enfermedades Profesionales.
Decreto Supremo	Artículo 54°,55°	DS N° 039-93-PCM: Reglamento de prevención y control del cáncer profesional	El empleador deberá llevar y conservar una historia clínica de cada trabajador. Sustancias y agentes cancerígenos en los que debe limitarse la exposición mediante la aplicación de medidas de protección restringentes.
<b>HIGIENE OCUPACIONAL</b>			
Ley	Artículos 1° y 2°	LEY N° 30102 Ley que dispone medidas preventivas contra los efectos nocivos para la salud por la exposición prolongada a la radiación solar	Desarrollar actividades destinadas a informar y sensibilizar al personal a su cargo acerca de los riesgos por la exposición a la radiación solar y la manera de prevenir los daños que esta pueda causar.
Resolución Ministerial	Anexo 1 - Título III: Manipulación Manual de Carga	R.M N° 375-2008-TR: Norma básica de Ergonomía y de procedimiento de Evaluación de riesgo Disergonómico.	No debe exigirse o permitirse el transporte de carga manual, para un trabajador cuyo peso es susceptible de comprometer su salud o su seguridad (25 kg varones y 15 kg mujeres).
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
Resolución Ministerial	020-312 Accesibilidad para Mantenimiento	R.M.037-2006-MEM/DM Código Nacional de Electricidad	Los pasajes y espacios de trabajo alrededor del equipo eléctrico no deben ser usados como almacén, y deben mantenerse libres de cualquier obstrucción.
Decreto Supremo	Artículo 3°, 5°-11°,12°-19°,20°-28°, 37°-41°, 52°-65°, 99°, 163°-165°,	Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA	Cumplir con aforo, requisitos de seguridad para las puertas de evacuación (giro de hoja), medios de evacuación, cálculo de la capacidad de medios de evacuación, ancho libre de los componentes de evacuación (escalera, pasillos, escaleras), señalización de seguridad e iluminación de emergencia, sistema de detección y alarmas de incendios, requisitos de protección contra incendios para oficinas, la edificación en general protegida con extintores portátiles.
Norma Técnica Peruana	Anexo B	NTP 399.010-1:2004: Señales de seguridad	Anexo B Señales de seguridad y símbolos.
Norma Técnica Peruana	Varios	NTP 350.021:2004: Clasificación de los fuegos y su representación gráfica.	Clasifica a los fuegos de acuerdo con el material combustible y establece sus símbolos gráficos de tal manera que se indique en el extintor su uso adecuado.
Norma Técnica Peruana	9.2 Inspección de Extintores.	NTP 350.043-1:2011 Extintores portátiles.	Todos los extintores deben ser inspeccionados mensualmente.
Norma Técnica Peruana	3. Campo d aplicación	NTP 370.301 2002 Instalaciones Eléctricas en edificios	Se aplica a las instalaciones eléctricas tales como: edificios residenciales, edificios comerciales, establecimientos públicos.
<b>INSPECCIÓN EN EL TRABAJO</b>			

Ley	Varios	Ley N° 29981 Ley General de Inspección del Trabajo	Toda persona, natural o jurídica, está obligada a proporcionar a la Inspección del Trabajo los datos, antecedentes o información con relevancia en las actuaciones inspectoras.
Ley	Artículo 1°	Ley N° 28806 Ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) es el organismo técnico responsable, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, vigilar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo, así como de brindarles asesoría técnica, investigación y promover propuestas normativas sobre dichas materias.
Decreto Supremo	Capítulo II	Decreto Supremo N° 019-2006-TR Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo	Infracciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.
<b>RESPUESTA A EMERGENCIA</b>			
Ley	Artículo 3°	Ley N° 28551: Ley que establece la obligación de elaborar y presentar Planes de Contingencia	Todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado o público que conducen y/o administran empresas, instalaciones, edificaciones y recintos tienen la obligación de elaborar y presentar planes de contingencia para cada una de las operaciones que desarrolle.
Decreto Supremo	Artículo 2°	DS-111-2012-PCM DS Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres	Incorporación de la Política Nacional de Gestión del riesgo de desastres como política nacional de obligatorio cumplimiento para las entidades de gobierno nacional.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
Ley	Todos	Ley 28611	Ley General del Ambiente
Ley	Artículo 3.1	Ley 27345	Ley de Promoción del Uso Eficiente de la Energía
Decreto Legislativo	Todos	Decreto Legislativo N° 1278	El almacenamiento de residuos municipales y no municipales deben cumplir con gestión de residuos.
Decreto Supremo	Todos	Decreto Supremo 014-2017	Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Nota: Elaboración propia

## Anexo 16. MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

		MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN					VTP-SIG-MAT- 008
							Aprob.:01-06-23
							Versión: 00
OBJETIVO GENERAL	DIRECTRIZ DEL SISTEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Mejorar el Sistema Integral de Gestión	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión	Crear conciencia en el personal de la empresa en la importancia del mejoramiento continuo como herramienta para optimizar la gestión de su trabajo	No. de acciones de mejora implementadas en el periodo	>= 95 %	Semestral	SSOMA	
	Prevenir lesiones y enfermedades	Mejorar el sistema de seguridad y salud ocupacional previniendo enfermedades profesionales y accidentes de trabajo	IF : (No. De incidentes con incapacidad y sin incapacidad / No. Total de horas hombre trabajadas) * 240000	0	Mensual	SSOMA	
			IS = (No. De días perdidos o cargados por ATEP / No. Total de horas hombre trabajadas) * 240000	0	Mensual	SSOMA	
				0	Mensual	SSOMA	



	Mitigar los impactos ambientales especialmente los significativos generados por nuestra actividad	Prevenir, controlar y mitigar el impacto ambiental asociado con el consumo del agua.	(Consumo de agua mes – Consumo de agua mes anterior) %	>= 5 %	Semestral	SSOMA
		Prevenir, controlar y mitigar el impacto ambiental asociado con el consumo de energía.	(Consumo de energía mes – Consumo de energía mes anterior) %	>= 5 %	Semestral	SSOMA
		Realizar la correcta clasificación de los residuos sólidos generados en cada una de las actividades de la empresa.	Volumen de residuos segregados / Volumen de residuos generado	>= 95 %	Mensual	SSOMA
	Cumplir con las legislaciones legales aplicables y otros requisitos que se suscriban	Mantener actualizada nuestra matriz de requisitos legales aplicables y otros	(Requisitos legales cumplidos/Requisitos legales aplicables)	100 %	Mensual	SSOMA

Nota: Elaboración propia

**Anexo 17. PRESUPUESTO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD,  
SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE**

Fase	Detalle	Costo
Presentación del proyecto	Contratación de un especialista en SIG	S/ 35,000.00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	S/ 3,000.00
Diagnóstico y diseño	Comité (cinco trabajadores)	S/ 15,000.00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	S/ 4,000.00
Planificación	Comité (5 trabajadores)	S/ 15,000.00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	S/ 4,000.00
Sensibilización y capacitación	Capacitación al comité	S/ 4,000.00
	Programas de sensibilización y capacitación	S/ 6,000.00
	Evaluación y retroalimentación de los programas	S/ 6,000.00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	S/ 4,000.00
Implementación	Gastos generales	S/ 9,000.00
	Instrumentos para inspección (epps, herramientas, etc)	S/ 6,000.00
	Equipos tecnológicos y recursos de escritorio	S/ 4,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/115,000.00</b>

Nota: Elaboración propia

## Anexo 18. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE CONCIENCIA Y COMPETENCIA

	<b>Procedimiento de Toma d Consciencia y Competencia de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-003
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la participación y consulta de cada una de las áreas involucradas con el Sistema Integrado de Gestión, así como la comunicación externa con cada uno de los interesados en el cual la empresa de telecomunicaciones VIETTEL PERÚ S.A.C. brinda servicios.

Establecer las pautas para asegurar el desarrollo de las capacidades que permitan a cada uno de nuestros trabajadores en VIETTEL PERÚ S.A.C., desempeñarse de manera segura, saludable y ambientalmente responsable en sus puestos de trabajo dentro de la Organización

### ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación al personal que trabaja EN VIETTEL PERÚ S.A.C. y cualquier persona(s) bajo su control y que pueda realizar tareas que puedan impactar en la Seguridad, Salud Ocupacional o Medio Ambiente.

### REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.

### DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Capacitación: Según el D.S. N° 005-2012-TR se define como la Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud ocupacional de los trabajadores.
- Formación: Entrenamiento profundo, cuyo objetivo generalmente va más allá de lograr el conocimiento de habilidades específicas, ya que busca un cambio de actitud y una formación integral sobre una temática.

- **Inducción:** Acción breve de carácter informativo, que instiga, persuade o mueve a los empleados y obreros a actuar en favor de una idea. Según el D.S. N° 005-2012-TR se define como la capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador para que ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta. Se divide normalmente en:
- **Inducción General:** Capacitación brindada al trabajador sobre temas generales de nuestras actividades, como políticas, procedimientos, normas beneficios, así como información general de proyectos y áreas.
- **Inducción del trabajo específico:** Capacitación que brinda el jefe inmediato al trabajador, referente a la información y el conocimiento necesario para el desempeño de las funciones en el área.
- **Sensibilización:** Dotar de capacidad de respuesta a pequeños estímulos, despertar sentimientos morales, etc.
- **Toma de Conciencia:** Darse cuenta o percatarse de algo.

## **MODO DE PROCEDER**

### **Lineamientos generales**

Toda capacitación impartida por instructor/ entrenador externo, deberá ser gestionado a través del responsable SSOMA.

El área SSOMA deberá contar con las hojas de vida de los expositores que sustenten la competencia en la materia de capacitación.

Todas las capacitaciones serán evaluadas, ya sea de manera escrita u otro medio que el capacitador y responsable del área de SSOMA consideren adecuada.

Todas las capacitaciones deberán contar con una evaluación de efectividad, cuya metodología se detalla en el presente documento.

El área de SSOMA debe presentar mensualmente al área de Desarrollo y Capacitación un reporte de las horas capacitadas.

Acciones para garantizar la competencia, formación y toma de conciencia en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente: La Competencia para el puesto se garantizará antes de la incorporación de cada colaborador a VIETTEL PERÚ S.A.C., la formación requerida para cada puesto se encuentra en los Descriptivos de Puesto incluidos. Las

necesidades adicionales para asegurar la competencia se garantizarán con las acciones de inducción, capacitación, formación y toma de conciencia periódicas.

Consideraciones para las empresas contratadas por VIETTEL PERÚ S.A.C.: Los trabajadores bajo el control del VIETTEL PERÚ S.A.C., que pertenezcan a empresas contratadas, recibirán la misma formación que el personal de VIETTEL PERÚ S.A.C. que solo implique recursos propios, según el programa de capacitación aprobado. Por lo tanto, la capacitación que la legislación indique debe ser impartida por terceros y deberá ser garantizada por su empresa sin cargo a VIETTEL PERÚ S.A.C. Para ello el responsable SSOMA solicitará al Representante de cada empresa contratista remita su programa de capacitaciones y las referencias necesarias que garanticen que la entidad formadora y el contenido cumple con lo establecido con la legislación.

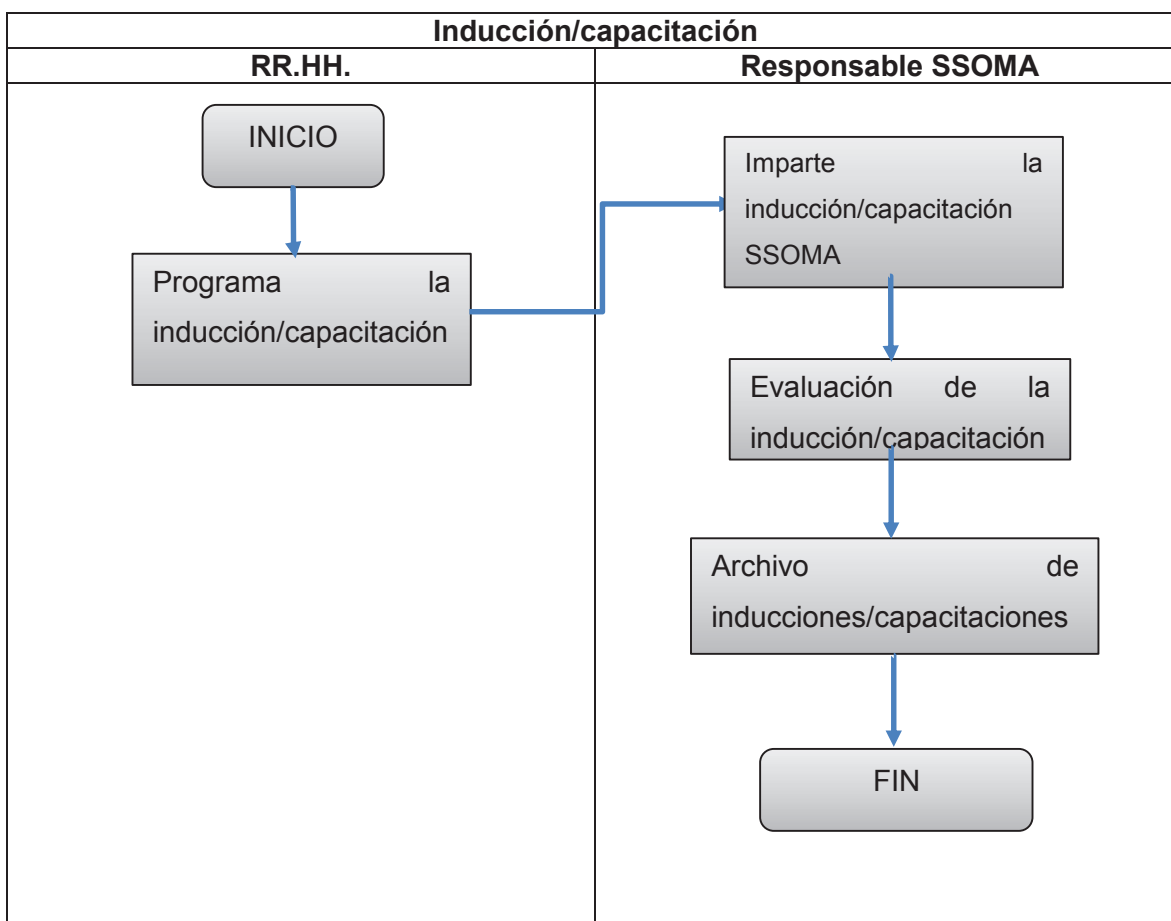
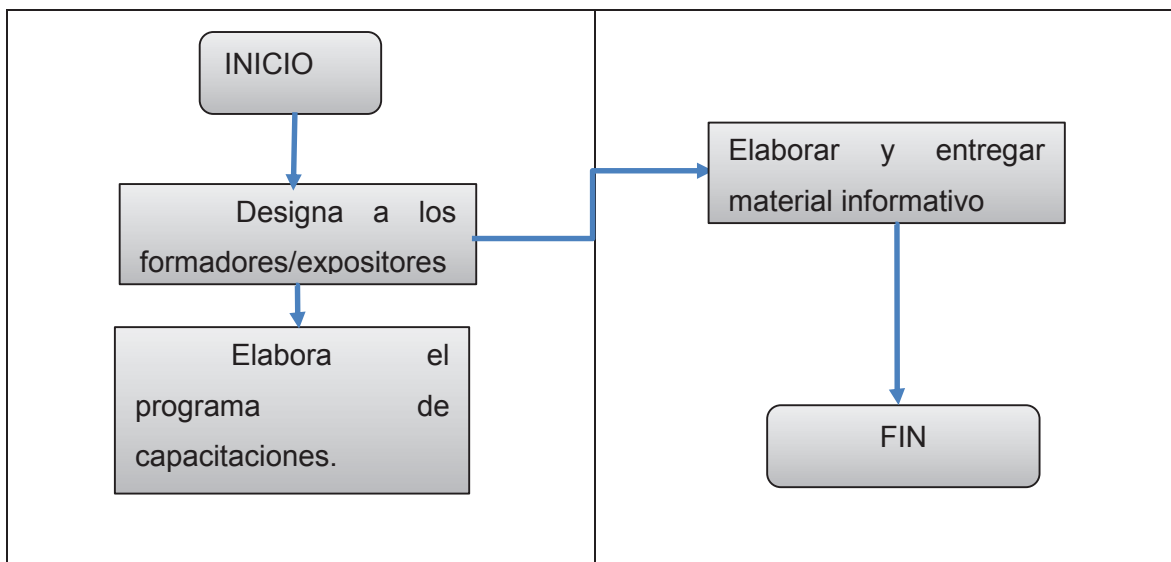
En el caso de observarse Necesidades de Capacitación del personal de las contratistas que puedan dar lugar a una merma en los niveles de seguridad establecidos por VIETTEL PERÚ S.A.C., o por los clientes del VIETTEL PERÚ S.A.C., se solicitará a las empresas contratistas que formen adecuadamente a su personal o procedan a retirarlo de las actividades o centro de labores.

### **RESPONSABILIDADES**

- Gerente General: Brindas los recursos para la ejecución del Plan de Capacitación.
- Responsable SSOMA: Gestiona las capacitaciones aprobadas en el Plan respectivo y remitir las evidencias correspondientes al responsable SSOMA.
- RR.HH.: Gestionar las inducciones del personal.
- CSST: Revisar y aprobar el Programa de Capacitaciones SSOMA y verificar su cumplimiento.

### **FLUJO DE PROCESO**

<b>Designación de formadores</b>	
<b>Responsable SSOMA</b>	<b>Profesional encargado</b>



**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

- a) Designación de Formadores

Act.	Rol / Cargo	Descripción	Referencia / Control
1	Responsable SSOMA	<p><b>Designar a los Formadores/Expositores:</b> El expositor/formador será el responsable de SSOMA designado en el centro de labores o quien él mismo determine.</p>	Registro de capacitadores
2	Responsable SSOMA	<p><b>Elaborar y entregar material formativo</b> La acción formativa tendrá dos temáticas diferenciadas, una inducción común a todos los colaboradores y una formación específica del puesto.</p> <p>El área SSOMA pondrá a disposición de los expositores/formadores el material necesario para impartir en la inducción y la formación inicial. Este material será también facilitado a RR.HH.</p>	Material formativo

b) Inducción:

Act.	Rol / Cargo	Descripción	Referencia / Control
1	Responsable SSOMA	<p>Programar la Inducción</p> <p>El área de RR.HH. programará las inducciones para el personal nuevo en el proyecto o centro de labores; para lo cual, coordinará previamente con los responsables de las áreas para la participación/exposición y horarios definidos.</p> <p>Dicha inducción constará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción general, desarrollada por las diferentes áreas participantes que se establezca como necesarias para el proyecto.</li> <li>• Inducción en SSOMA, liderada por el responsable SSOMA.</li> <li>• Inducción específica, desarrollada en el área donde se desempeñará el personal.</li> </ul> <p>Es necesario tener en cuenta que en algunas actividades o centros de labores puede estar preestablecido un día concreto de la semana para dar las inducciones</p>	Correo de programación de inducción
2	Responsable SSOMA	<p>Impartir la Inducción en SSOMA</p> <p>La inducción será impartida por el responsable SSOMA o el definido por el mismo en coordinación con el área de RR.HH.</p>	Lista de Asistencia



3	Responsable de SSOMA	<p>Evaluación de la inducción</p> <p>Al finalizar el expositor/formador realizará una prueba de evaluación la cual deberá ser escrita. Para los fines del caso, se considerará una evaluación aprobada cuando obtenga una nota mínima de 14 sobre una escala vigesimal.</p> <p>Si el personal no aprobara en la primera oportunidad, el formador/expositor podrá realizar la misma u otra evaluación con variantes que requiera necesaria para un mejor entendimiento.</p>	Evaluación de la inducción
4	Responsable de SSOMA	Envío de información para archivo Los resultados de la evaluación, serán entregados a RR.HH. en copia a la División de SSOMA	Evaluación de la inducción
5	Responsable de SSOMA	<p>Archivo de Inducciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Archivar y custodiar las Listas de Asistencia y resultado de las evaluaciones.</li> </ul> <p>Presentar una copia a RR.HH. y al responsable SSOMA.</p>	Lista de Asistencia

## c) Capacitación:

Act	Rol / Cargo	Descripción	Referencia / Control
	Responsable SSOMA	<p><b>Identificar las Necesidades de Capacitación en SSOMA por Puesto de Trabajo</b></p> <p>La identificación de las Necesidades de</p>	

1		<p>Capacitación se obtendrá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles de los puestos de trabajo y/o actividades/procesos a desarrollar.</li> <li>• La identificación de Aspectos e Impactos ambientales.</li> <li>• Reportes de accidentes e incidentes.</li> <li>• Simulacros de emergencia.</li> <li>• Resultados de los indicadores de gestión, inspecciones, auditorías.</li> <li>• Exigencias legislativas nacionales y sectoriales.</li> </ul>	Programa de Capacitación
2	Responsable SSOMA	<p><b>Establecer el Programa de Capacitación en SSOMA atendiendo a las necesidades identificadas</b></p> <p>El responsable de SSOMA, remitirá su propuesta de programa independiente en la primera semana de diciembre al CSST.</p> <p>En el caso de algunas actividades que inicien sus labores durante el resto del año, el responsable de SSOMA designado revisará el Programa previsto en el caso de existir, caso contrario remitirá su propuesta de programa en el primer mes de iniciada las actividades.</p>	Programa de Capacitación
3	CSST	<p><b>Aprobar programas de Capacitación</b></p> <p>Revisar los programas y solicitar las aclaraciones necesarias que sustente la necesidad de la programación presentada (contenido y tiempo).</p>	Programa de Capacitación
4	CSST	<p><b>Aprobar Programa de Capacitación</b></p> <p>El CSST del centro de labores tendrá que aprobar el programa de capacitación.</p>	Programa de Capacitación / Acta de Reunión Comité / Subcomité

5	Responsable SSOMA	<p><b>Elaborar Consolidadode Programa de Capacitación</b></p> <p>Se consolidan los programas de capacitación incluyendo las necesidades de la sede central, diferenciando las Necesidades de Capacitación externa de la interna.</p>	Programa de Capacitación en SSOMA
6	Comité de SST	<p><b>Aprobar los Programas de Capacitación SSOMA Sede Central</b></p> <p>Según establece el procedimiento para Garantizar el Liderazgo y Compromiso.</p>	Programa de Capacitación en SSOMA / <b>Acta de Reunión del Comité de SST</b>
7	Responsable de SSOMA	<p><b>Impartir la Capacitación</b></p> <p>La Capacitación será impartida por el responsable SSOMA.</p> <p>De ser el caso será efectuada por expositores externos ya aprobados por el área de SSOMA. Se incluirá el contenido y material corporativo, así como información exclusiva del centro de labores.</p>	Lista de Asistencia Registro de Capacitaciones
8	Responsable SSOMA	<p><b>Evaluar la Capacitación</b></p> <p>Al finalizar el expositor/formador realizará una prueba de evaluación la cual deberá ser escrita. Para los fines del caso, se considerará una evaluación aprobada cuando obtenga una nota mínima de 14 sobre una escala vigesimal.</p> <p>Si el personal no aprueba en la primera oportunidad, el formador/expositor podrá realizar la misma u otra evaluación con variantes que requiera necesaria para un mejor entendimiento.</p>	Evaluación de la Capacitación
9	Responsable SSOMA	<p><b>Evaluar la eficacia de las Capacitaciones</b> Trimestralmente el responsable SSOMA se entrevistará, durante sus inspecciones, con trabajadores de forma aleatoria y evaluará la efectividad de las Capacitaciones celebradas en el trimestre.</p> <p>De la evaluación de las entrevistas y de lo observado durante la inspección se podrá decidir si es necesario tomar alguna acción adicional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar una nueva acción</li> </ul>	-

		<p>formativa para todos o parte de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y modificar el material utilizado en la acción formativa.</li> <li>• Cambiar al formador/expositor del centro de labores.</li> </ul> <p>Encargar a personal de SSOMA o de otra área que realice entrevistas adicionales.</p>	
10	Responsables de SSOMA/RR.HH.	<p><b>Enviar la información para archivo</b></p> <p>Los resultados de la evaluación de la capacitación y evaluación de la eficacia de la capacitación, deberán ser guardados y custodiados por el responsable de SSOMA o quien designe en el Centro de Labores, enviando una copia a RR.HH. y a la Jefatura Corporativa de SSOMA.</p>	Evaluaciones de la Capacitación

d) Toma de conciencia:

Act	Rol / Cargo	Descripción	Referencia / Control
-----	-------------	-------------	----------------------

1	Área SSOMA	<p><b>Sensibilizar</b></p> <p>La sensibilización o toma de conciencia del personal del VIETTEL PERÚ S.A.C. se lleva a cabo mediante afiches, carteles, reuniones en las actividades, charlas diarias, envío y publicación en nuestra aula virtual de Alertas de accidentes e incidentes, campañas de seguridad, boletín de Seguridad (para mandos intermedios y gerentes), entre otros.</p> <p>Las acciones de sensibilización o toma de conciencia serán dirigidas al personal del VIETTEL PERÚ S.A.C., contratistas, proveedores, visitas y cualquier persona bajo su control.</p> <p>El liderazgo e impulso de las acciones de sensibilización y toma de conciencia se llevará a cabo por el personal de SSOMA o se compartirá con otras Áreas (Por ejemplo RR.HH., Imagen y Comunicaciones, Equipos y Mantenimiento, entre otros).</p>	<p>Afiches SSOMA Alerta de accidentes e incidentes Boletín de Seguridad</p>
---	------------	--	---

Nota: Elaboración propia

**Anexo 19. REGISTROS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRAL Y OBJETIVOS.**

	<b>Registros de difusión de la Política Integral y objetivos Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-FOR-002
		Aprob.:01-06-23
		Versión: 00

**CARGO DE RECEPCIÓN**

**POLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE Y OBJETIVOS**

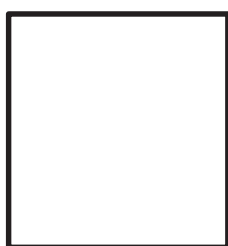
Conste por el presente documento que yo, Sr(a).

.....  
 ....., identificado con DNI / CE ....., perteneciente a la empresa

....., en el cargo de .....

dejo constancia y declaro que en la fecha de suscripción de la presente constancia, la empresa **VIETTEL PERU S.A.C.**, me ha hecho entrega de un ejemplar de la Política Integral y objetivos.

Al mismo tiempo por el presente documento declaro haber tomado conocimiento y aplicar lo suscrito en él.




Firma y Huella

\_\_\_\_\_

Fecha de recepción

Nota: Elaboración propia

## Anexo 20. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

	<b>Procedimiento de información</b>	VTP-SIG-PRO-001
	<b>documentada del sistema de gestión integrado de</b>	Aprob.:01-06-23
	<b>la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VERSIÓN: 00

### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimiento a seguir para controlar los documentos internos y externos; así como los registros establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

### II. ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por el responsable SSOMA o quien haga de sus veces y es fuente de consulta y aplicación para todo el personal de la organización. El procedimiento aplica para todos los documentos internos, externos y registros incluidos en el Sistema Integrado de Gestión.

### III. DEFINICIONES

- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- Documento Externo: Son las Normas Legales, Reglamentos, Manuales Técnicos, etc. de origen externo que la organización ha determinado necesarios para su Sistema Integrado de Gestión y/o aplicables a sus procesos involucrados.
- Documento Interno: Documento generado en la organización para la realización del servicio y control del Sistema Integrado de Gestión.
- Documento Controlado: Es aquel documento restringido y su uso es previa autorización del Sistema Integrado de Gestión. Documento que generalmente contiene el logotipo de la empresa y las instancias de elaboración, revisión y aprobación, con sus respectivas firmas. Los originales de dichos documentos y las copias debidamente selladas son considerados como Documentos Controlado.
- Documento Obsoleto: Son los documentos que perdieron vigencia al cambiar de

revisión o darse de baja. Documentos que han perdido su vigencia por modificación o derogación en fecha y contenido; copias de documentos sin la debida identificación de documento controlado.

- Documento No Controlado: Son copias de los “Documentos del Sistema de Gestión que no cumplen con las características de documento controlado, no autorizados por el responsable del proceso y que no se garantiza su uso dentro del sistema.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.
- Archivo Pasivo: Ambiente donde se archivan los registros que han cumplido su tiempo de archivo activo y que ya no son requeridos. Luego del tiempo de archivo pasivo los registros se pueden eliminar.
- Formato: Hoja impresa o digital en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en documento o registro.
- Instructivo: Es un documento en el que se explican las condiciones específicas bajo las cuales se realizará una tarea en la que normalmente se hace referencia a actividades en donde solo interviene un responsable.
- Plan: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.
- Objetivo: Lo que se espera alcanzar en beneficio del cliente del servicio del proceso.
- Alcance: Cobertura del proceso. ¿A qué áreas aplica?, ¿Con qué evento o actividad se inicia? Y ¿con qué evento o actividad finaliza?
- Definiciones: Fijar con claridad, exactitud y precisión, el significado de una palabra.
- Condiciones: Notas para considerar en el desarrollo del procedimiento.
- Hoja de Control: Registro de modificación o eliminación de alguna parte del



Procedimiento.

- Anexos: Unir documentos con dependencia del procedimiento.

#### IV. CONDICIONES

La versión final de cada proyecto de documento será almacenada por el responsable SSOMA o quien haga de sus veces, en formato impreso o digital.

La Política, Manual, Organigrama, los procedimientos e instrucciones, deben tener los siguientes elementos en el formato.

- a) La carátula debe contener.
  - El título del documento.
  - Logo de la institución.
  - Nombre y Cargo.
  - La firma de la persona que aprobó el documento, así como la respectiva fecha.
- b) Cada una de las páginas debe contener en el encabezado.
  - El logo de la empresa.
  - El título del documento.
  - El código que identifica al documento.
  - La fecha de aprobación y versión.

Los formatos y registros deben tener los siguientes elementos en el encabezado:

- Logo, título del documento, código, fecha y versión.

Elaborar un borrador del documento, el cual generalmente deberá contener el desarrollo de los títulos mencionados, deberán ser desarrollados en el orden en que se indica; cada una de ellas según el cuadro de estructura de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

La aprobación, revisión y elaboración de los documentos será de acuerdo al cuadro adjunto:

Tabla 1: Aprobación de formatos por parte de personal

DOCUMENTO	APROBADO
Política del SIG	Gerente general

Organigrama	Gerente general
Manual SIG	Gerente general
Mapa de procesos	Gerente general
Plan/procedimientos instructivos	Departamento de Procesos
Formatos	Departamento de Procesos

NOTA: Las políticas y los documentos en materia ambiental serán aprobados por el Gerente General y el Supervisor SSOMA respectivamente.

Los plazos para la revisión y aprobación de documentos son de 04 días hábiles correspondientemente.

La codificación de los documentos se realizará de acuerdo con el siguiente esquema:

VTP	SIG	PRO	###
Sigla de la razón social	Sigla del proceso	Tipo de documento	Número correlativo

**Sigla de Proceso:** Campo alfabético que identifica la sigla del proceso que administra y emite el documento:

**Tipo de documento:** Campo alfabético con caracteres que representan el tipo de documento, según la table siguiente.

Tabla 2: Codificación por siglas

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA
POLÍTICA	POL
PROCEDIMIENTO	PRO
MANUAL	MAN

INSTRUCTIVO	INS
PLAN	PLA
FORMATO	FOR
MATRIZ	MAT
MAPA	MAP
DOCUMENTO EXTERNO	DEX

**Número correlativo:** Campo numérico de tres (3) dígitos representando por un número secuencial que identifica al documento.

- Los cambios (entre una versión y otra) que se realicen en los documentos internos se identificarán en el mismo documento, en el capítulo: Hoja de Control de Cambios. En el caso de las políticas, cartillas y formatos, los cambios son identificados por comparación con la versión anterior.

#### Hoja de Control de Cambios

N° de versión	N° de ítem	Modificación (M) Eliminación (E)	Modificaciones
---------------	------------	-------------------------------------	----------------


- Se distribuirá las copias controladas (físicas o virtual) de los documentos, debidamente identificados como “Documento Controlado”, a través de la Lista de Distribución de Documentos, en caso sea necesario, al personal que lo requiera.
- El documento aprobado deberá ser distribuido mediante copias controladas identificado mediante un sello de Copia Controlada (Físico), en los espacios vacíos del sello se anotará el número de copia, fecha de distribución y el área a la que se le entrega el documento.
- Todos los documentos de origen externo se deberán identificar mediante el título o nombre, edición, número de ejemplar, etc.
- Los registros se identificarán a través de su título y código.
- Durante el periodo de conservación de los registros del Sistema Integrado de Gestión, se deberá garantizar que el sistema de organización del archivo permita su fácil accesibilidad, su oportuna consulta, que se mantengan legibles e

identificables, almacenados en lugares apropiados, y seguros a fin de evitar su deterioro.

- El personal de la organización deberá disponer de los espacios y facilidades para conservar y archivar los registros del Sistema Integrado de Gestión, de tal forma que sean fácilmente accesibles y se evite su deterioro.

Nota: Elaboración propia

## Anexo 21. PLAN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

	<b>Plan de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PL-001
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### I. INTRODUCCIÓN

La compañía de telecomunicaciones Bitel es filial del grupo vietnamita Viettel y ofrece servicios 3G y 4G a personas y empresas. Bitel opera en Perú con la razón social de Viettel Perú S.A.C. desde 2011, cuando empezó a desplegar la infraestructura de lo que hoy es la mayor red de fibra óptica del país, que abarca todas las regiones. La empresa comenzó a ofrecer servicios en 2014.

Viettel Perú S.A.C. considera que la Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de sus trabajadores es un aspecto fundamental para el desarrollo de la empresa, por lo cual; la gerencia lidera y está comprometida con el sistema integrado.

Viettel Perú S.A.C. en responsabilidad de sus actividades, en cumplimiento de su Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente ha desarrollado el Plan Anual.

### II. ALCANCE

El Plan de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente se aplica a todas las actividades administrativas desarrolladas dentro de Viettel Perú S.A.C Lima así como, también a las contratistas, proveedores, visitantes y otros cuando se encuentren en nuestras instalaciones o desarrollen trabajos para nuestra organización.

### III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, Artículo 2°. Derechos de la Persona.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias,
- Resolución Ministerial N° 312-2011-SA, “Protocolo de Exámenes Médicos y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad” y sus modificatorias.

- Decreto Supremo N° 050-2013-TR, Formatos Referenciales para los Registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad R.M. N° 111-2013-MEM-DM
- Resolución Ministerial N° 480-2008-SA, Norma Técnica de Salud que establece Listado de Enfermedades Ocupacionales y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial 148-2012-TR, Guía y formatos para la elección de los representantes al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en el sector público y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 012-2015-MINSA, Aprueban Perfil de Competencias para el Médico Ocupacional.
- Directiva Administrativa N° 321–MINSA/DGIESP-2021, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-CoV-2 y sus modificatorias.

#### **IV. ELABORACIÓN DE LÍNEA DE BASE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE**

El servicio de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente es el responsable de realizar diagnóstico línea base para la mejora continua del Sistema, prevención de riesgos laborales y mejora del bienestar de los trabajadores.

##### **1. POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE**

Viettel Perú S.A.C. ha implementado su Política del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, que establece un conjunto de compromisos asumidos por la empresa para regir sus procesos (ver Anexo 01), la cual se encuentra exhibida en forma visible en las instalaciones.

##### **2. OBJETIVOS Y METAS**

###### **OBJETIVO GENERAL**

- Garantizar las condiciones de seguridad y medio ambiente para salvaguardar la

vida, integridad física y el bienestar de los trabajadores.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Estimular y fomentar un mayor desarrollo de la conciencia de seguridad y medio ambiente entre los trabajadores para que toda actividad sea hecha de manera segura a través de reporte actos o condiciones inseguros.

Fomentar una cultura preventiva y garantizar las condiciones de seguridad, salud, integridad física y mejora de desempeño ambiental de los trabajadores durante el desarrollo de las labores en el centro de trabajo y en todos aquellos lugares donde se le designe servicio.

### **3. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Viettel Perú S.A.C cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) conformado de forma bipartita y paritaria entre los representantes del empleador y representantes elegidos los trabajadores mediante elecciones. El plazo de vigencia del Comité es no mayor a dos años.

#### a) Conformación del Comité

El Comité de Seguridad y Salud está conformado por:

- **Presidente:** Elegido por el Comité, de entre los representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores; y actúa como nexo entre el comité y la gerencia de la Empresa.
- **Secretario:** Puede ser el encargado de seguridad y salud en el trabajo de la Empresa, o ser uno de los miembros del comité elegido por consenso.
- **Miembros:** Aportan iniciativas para ser tratadas en las reuniones, y son los encargados de hacer cumplir las disposiciones y acuerdos.

Para el funcionamiento del Comité, se debe tener en consideración lo siguiente:

- Los integrantes del comité son renovados periódicamente.
- La duración del mandato del Comité es de un (1) año como mínimo y de dos (2) años como máximo.

La vacancia del cargo del Miembro del Comité se da por:

- Inasistencia injustificada a tres (03) sesiones consecutivas o cuatro (04) alternadas, en el lapso de su vigencia.

- Por cualquier otra causa que extinga el vínculo laboral.
- Los cargos que pudieran quedar vacantes deben ser cubiertos inmediatamente por el suplente o los suplentes que hubiera, hasta que se complete el periodo.

b) Reuniones del Comité

Respecto de las reuniones del Comité, se deberá tener en consideración lo siguiente:

- Las reuniones se pueden realizar dentro o fuera de las horas de trabajo, según acuerdo de los miembros del Comité.
- La sesión se lleva a cabo previa agenda elaborada y sólo sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El Comité se reúne en forma ordinaria una vez al mes, en día previamente fijado. En forma extraordinaria se reunirá a convocatoria de su presidente, a solicitud de dos de sus miembros o en caso de accidente mortal.
- Para que el Comité pueda sesionar es requisito mínimo la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes como mínimo.
- Cuando a la fecha de sesión del Comité no asista el mínimo requerido, dentro de los ocho (8) días subsiguientes se cita a nueva reunión, y se llevará a cabo con quienes asistan, levantándose Acta en cada caso.
- El Comité procurará que los acuerdos sean adoptados por consenso y no por el sistema de votación. En caso de no llegar a consenso, se requiere mayoría simple. En caso de empate, el presidente tiene el voto dirimente.
- Al término de cada sesión del Comité se levantará el Acta que será asentada en el libro de Actas, con copia a la Gerencia y a los integrantes del Comité.

#### **4. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MAPA DE RIESGOS**

a) IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para lograr una efectiva identificación de peligros y evaluación de riesgos, Viettel Perú S.A.C. cuenta con el Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control (IPERC) en el cual se indica a detalle el llenado del formato Matriz IPERC donde se realiza la valoración de los riesgos identificados para posteriormente proponer las medidas de control a efectos de reducir los riesgos significativos.



En cumplimiento del Artículo 77° del Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR y modificado por el Decreto Supremo N° 002-2020-TR, la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC) es elaborada y actualizada periódicamente, sin exceder el plazo de un año, por el/la empleador/a; se realiza en cada puesto de trabajo, con participación del personal competente, en consulta con las y los trabajadores, así como con sus representantes ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, esta evaluación de riesgos se realizará una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo.

#### b) MAPA DE RIESGOS

Viettel Perú S.A.C. cuenta con mapas de riesgos representados gráficamente, en un plano de distribución de las instalaciones y se encuentran exhibidos en lugares visibles dentro de cada sucursal con la finalidad de comunicar al personal de la empresa acerca de los riesgos del trabajo en las diferentes instalaciones.

El mapa de riesgos se actualizará cada vez que se produzcan cambios en las instalaciones, equipos o en los procedimientos de trabajo.

### **5. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

#### a) GERENTE GENERAL

El Gerente General asume responsabilidad y liderazgo manifestando su respaldo en las actividades de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y garantizando el cumplimiento el marco normativo legal vigente, así como todas las obligaciones establecidas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, para lo cual se han establecido como responsabilidades:

- Revisar y aprobar la Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objeto de asegurar el mantenimiento del sistema, la búsqueda de oportunidades de mejora.
- Liderar y hacer cumplir el contenido del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, manifestando un compromiso visible con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación y ejecución de todas las

actividades contenidas en el presente Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Organizar y delegar las funciones y responsabilidades entre el personal tanto administrativo, comercial y técnico, de tal manera que se garantice la participación activa de los trabajadores.
- Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el desempeño de todos los aspectos relacionados con su labor, en el centro de trabajo o con ocasión del mismo.
- Desarrollar acciones permanentes con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes.
- Identificar las modificaciones que puedan darse en las condiciones de trabajo y disponer lo necesario para la adopción de medidas de prevención de los riesgos laborales.
- Identificar los peligros y evaluar los riesgos que puedan darse en las condiciones de trabajo, comunicar y disponer lo necesario para la adopción de medidas de prevención de los riesgos laborales.
- Promover en todos los niveles de la organización la prevención de los riesgos, enfermedades ocupacionales, incidentes y accidentes en el trabajo.
- Dar facilidades al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Practicar exámenes médicos al trabajador, acordes con los riesgos a que están expuestos en sus sedes o locales y las labores que realice, informando sobre los resultados de dichos exámenes al trabajador y garantizando la confidencialidad de los mismos.
- Proporcionar a los trabajadores los equipos de protección personal acordes a la actividad que realicen que les permitan realizar sus labores de manera segura y dotará de resguardos y dispositivos de control necesarios a la maquinaria que se utilicen para evitar accidentes, bajo un procedimiento de trabajo. Asimismo, proporcionará a las personas bajo modalidad formativa, cuando sea necesario, equipos de protección personal con relación a la actividad a realizar.

- Adoptar las medidas necesarias, de manera oportuna, cuando se detecte que la utilización de indumentaria y equipos de trabajo o de protección personal representan riesgos específicos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- El costo de las acciones, decisiones y medidas de seguridad y salud ejecutadas en el centro de trabajo o con ocasión del mismo no es asumido de modo alguno por los trabajadores.
- Proporcionar a las visitas los equipos de protección personal necesarios de acuerdo con las áreas que estén autorizados a ingresar.
- Contratar los seguros de acuerdo con las normas vigentes durante la ejecución del trabajo; y en especial asegurar a aquellos trabajadores que realicen actividades en instalaciones calificadas como riesgosas, mediante el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).
- Desarrollar acciones de sensibilización, inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia, destinados a promover el cumplimiento por los trabajadores de las normas, procedimientos y estándares relativos a la Seguridad y Salud en el trabajo.
- Difundir el contenido del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con el marco normativo legal vigente.
- Difundir los estándares, reglas, procedimientos de trabajo e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo, para conocimiento de los trabajadores.

b) DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- De acuerdo con el artículo 42° del Decreto Supremo N° 005-2012-TR cumplen las siguientes funciones o responsabilidades:
- Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de VIETTEL PERÚ S.A.C.
- Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de la instalación.
- Conocer y aprobar la Programación Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Aprobar el Plan Anual de Capacitación de los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Promover que todos los nuevos trabajadores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo; así como, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Asegurar que los trabajadores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante: la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.
- Considerar las circunstancias e investigar las causas de los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo, emitiendo las recomendaciones respectivas para evitar la repetición de éstos.
- Verificar el cumplimiento y eficacia de sus recomendaciones para evitar la repetición de los accidentes y la ocurrencia de enfermedades ocupacionales.
- Hacer recomendaciones aplicables al mejoramiento de las condiciones y el ambiente de trabajo, velar por su implementación y examinar su eficiencia.
- Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación deben ser constantemente actualizados por el Servicio de Seguridad

y Salud en el Trabajo de VIETTEL PERÚ S.A.C.

- Colaborará con los servicios médicos y de primeros auxilios.
- Supervisará el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y la asistencia y asesoramiento al empleador y al trabajador.
- Reportar a la gerencia general o en su ausencia a quien este delegue la siguiente información:
  - El accidente mortal o el incidente peligroso, de manera inmediata.
  - La investigación de cada accidente mortal y medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de ocurrido.
  - Las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
  - Las actividades trimestrales del comité.
- Llevar en el Libro de Actas el control del cumplimiento de los acuerdos.
- Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el Programa Anual, y en forma extraordinaria para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan.

De acuerdo con el Artículo 72°, el Comité debe redactar un informe anual en resumen de las labores realizadas.

#### c) DE LOS TRABAJADORES.

- Tienen la responsabilidad de participar en las actividades programadas y firmar su asistencia en los registros correspondientes.
- Cumplir con las normas, reglamentos referidos a la seguridad y salud en el trabajo, que sean de aplicación en su centro de labores.
- Participar en las actividades de capacitación y sensibilización sobre seguridad y salud en el trabajo u otras actividades destinadas a prevenir accidente o enfermedades ocupacionales, organizados por su empleador o por las autoridades competentes.
- Utilizar correctamente los equipos de protección personal que les sean entregados, sin alterarlos ni extraviarlos y solicitar la reposición correspondiente a su supervisor cuando estos se hayan deteriorado por el uso.

- Usar correctamente los materiales, herramientas, equipos, maquinarias y sistemas de protección colectiva.
- No operar o manipular maquinarias, equipos, herramientas u otros elementos, sin la capacitación ni autorización correspondiente.
- Mantener en buenas condiciones y correcta ubicación la señalización y protección colectiva de su área de trabajo, reponiéndola o informando a la brevedad en caso de que se haya retirado por motivo de las labores.
- Mantener su área de trabajo en buenas condiciones de orden y limpieza, evitando que existan derrames, o cualquier otra situación que pueda causar o generar una condición subestándar.
- Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, y la de sus compañeros.
- Comunicar a su jefe inmediato, todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo la seguridad de las instalaciones de su lugar de trabajo, su integridad física y salud, y la de sus compañeros.
- Comunicar en forma inmediata a su supervisor inmediato, la ocurrencia de accidentes o situaciones que hayan generado daños personales, materiales y ambientales; en adición debe de preparar la manifestación del evento enfatizando la secuencia de hechos y la cronología.
- Cooperar en el proceso de investigación de accidentes de trabajo o situaciones que requieran de información a detalle.
- Inspeccionar diariamente los EPP, de encontrar alguna anomalía comunicar de manera oportuna a su jefe inmediato.
- Cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con los estándares, procedimientos y protocolos establecidos por VIETTEL PERÚ S.A.C.

## **6. CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

El objetivo principal de las capacitaciones es que los trabajadores adquieran conocimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo, que les permita identificar los peligros y prevenir los riesgos a los que están expuestos durante el desarrollo de sus actividades.

Con el propósito de promover una cultura preventiva en los trabajadores de la empresa,

se ha elaborado un Programa Anual de Capacitaciones con temas específicos dirigidos tanto, para el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; como para los trabajadores de acuerdo a las necesidades del puesto de trabajo, relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, para que cada uno de los colaboradores pueda realizar en forma segura las tareas de trabajo asignadas.

Todas las capacitaciones, inducciones, charlas, capacitaciones específicas, cursos teóricos y prácticos quedarán registrados en el Formato de Capacitaciones y controlados, así como, se evaluará la comprensión y entendimiento de las capacitaciones brindadas. Estos registros deben ser archivados, y estar disponibles para ser mostrados cuando lo soliciten nuestras diferentes partes interesadas.

La metodología de entrenamiento, capacitación y sensibilización durante los cursos tiene un carácter teórico práctico para motivar la participación de los asistentes y promover la mayor comprensión posible. La metodología incluye los siguientes métodos:

- Exposiciones teóricas y proyección de los temas a tratar.
- Presentación de videos referente a los temas tratados (algunos casos).
- Participación de los trabajadores.

**Componentes del Programa:** Los componentes están constituidos por:

a) Inducción al personal nuevo

Este programa está dirigido tanto al personal nuevo, como el personal permanente, ya que este programa tiene una vigencia de un año por lo que todos los trabajadores necesitan actualizarse y refrescar los conocimientos básicos para el desenvolvimiento óptimo de nuestros trabajadores, haciendo que nuestra cultura de prevención se fortalezca cada día. Los temas de este programa serán, coordinados entre el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y los trabajadores en General. La participación de los trabajadores deber ser activa y podrá revisar los programas de capacitación y entrenamiento, y formular recomendaciones al empleador con el fin de mejorar la efectividad de los mismos. La Inducción es obligatoria para todos los trabajadores que ingresen a la empresa.

b) Capacitación

Es la transferencia de conocimientos a un colaborador para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas con el fin de mejorar su eficiencia y efectividad

en la posición o el cargo que desempeña dentro de la organización.

c) Entrenamiento

Es poner en práctica los conocimientos técnicos y teóricos que van a contribuir al desarrollo del trabajador en el desempeño de una actividad.

d) Charla

Reuniones previas al inicio del trabajo en ella se permite analizar situaciones que pueden llegar a un accidente o también se analiza el trabajo del día, se comenta los riesgos que en ella existen y sus formas de control, es una instancia de participación de los trabajadores, también es usada para la difusión de los diversos temas de seguridad y salud en el trabajo.

Además, se deberá cumplir lo siguiente:

- Asistencia obligatoria de todos los trabajadores de Viettel Peru S.A.C.
- Las capacitaciones se dictarán en función del nivel de riesgo en las actividades que realizan los trabajadores participantes.
- El tiempo mínimo de una capacitación será de una (01) hora.
- Para los diferentes cursos de capacitación, se tomará en cuenta el perfil del instructor, debiendo ser éste, una persona calificada para el dictado del curso.

## 7. PROCEDIMIENTOS

El servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de Viettel Perú S.A.C. mantiene los Registros del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en formato digital. Se cuenta con una Lista Maestra de Documentos donde se precisa toda la documentación referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y con un Procedimiento de Control Documentario a fin de dar cumplimiento al Artículo 35° del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR.

En cumplimiento del Artículo 33° del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo son:

Tabla 1: Registros Obligatorios de SST

DESCRIPCIÓN
-------------



Registro de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y otros incidentes
Registro de enfermedades ocupacionales
Registro de exámenes médicos ocupacionales
Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos
Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo
Registro de estadísticas de seguridad y salud en el trabajo
Registro de equipos de seguridad o emergencia
Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia
Registro de auditorías

Asimismo, Viettel Perú S.A.C cuenta con procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, difundidos en la inducción general, los cuales deben ser tomados en cuenta para el diseño de controles preventivos que puedan incorporarse a los procedimientos de trabajo seguro para reducir los riesgos inherentes de las propias actividades y así garantizar la seguridad y salud de nuestros trabajadores, contratistas, visitantes y otros que se encuentren presentes en nuestras actividades y/o instalaciones.

Para la revisión y elaboración de los Procedimientos de Trabajo Seguro de las labores que se ejecutan y las nuevas labores que se realicen, se contará con la necesaria participación de los trabajadores.

Estos documentos serán materia de revisión periódica y toda vez que se produzca algún cambio en la organización y/o en alguno de los procesos.

## **8. INSPECCIONES INTERNAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Las inspecciones están destinadas a detectar condiciones o actos subestándares de los trabajadores, equipos, infraestructura y otros.

También se realizan auditorías de permisos de trabajo, auditorías de control de energías peligrosas, las cuales buscan identificar toda desviación que se presente dentro del proceso de autorización de trabajo no rutinario.

En las inspecciones de seguridad y salud en el Trabajo también participan periódicamente el Miembros de los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST), encargados y Jefes de las Sucursales, según aplique. Las actividades en esta materia se encuentran detalladas en el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las inspecciones se realizarán en áreas administrativas y áreas operativas donde se verificará el cumplimiento de la normativa legal aplicable, así como el cumplimiento de los procedimientos y estándares propios de la organización.

Para efectos de la ejecución de inspecciones, se cuenta con inspecciones planificadas e inspecciones no planificadas detalladas a continuación:

a) INSPECCIONES PLANIFICADAS

- Requiere de un cronograma y un proceso previo de planeación que obedezca a necesidades específicas que se desarrollen en la organización.
- Precisan de un cubrimiento sistemático de las áreas críticas de trabajo de acuerdo con los factores de riesgo específicos a vigilar.
- Las personas que hacen este tipo de inspecciones requieren de un entrenamiento previo.
- Tienen unos objetivos claramente definidos sobre los aspectos a revisar.
- Están dirigidas a la detección precoz de detalles y circunstancias no obvias que tienen la capacidad potencial de generar accidentes o incidentes.
- Utilizan un sistema definido para la priorización de las situaciones o condiciones subestándares encontradas.
- Permiten la participación de los trabajadores del área implicada conjuntamente con sus jefes o Responsables de área.
- Estas inspecciones tratan de determinar lo que falla y también aquello que podría fallar.
- Requieren de un registro con los resultados obtenidos.

b) INSPECCIONES NO PLANIFICADAS

- Es la que hace la persona para demostrar un acto subestándar (acto incorrecto)

o condición subestándar (condición insegura). Se realizan de vez en cuando y sin cronograma establecido. Generalmente un Jefe o coordinador y/o supervisor realiza inspecciones no planeadas como parte de su trabajo. Características:

- No periódicas.
- Pueden realizarse sin una guía o lista de verificación.
- Se evidencia mediante un registro.
- Las inspecciones deben registrarse haciendo uso del formato Registro de Inspecciones.

## **V. SALUD OCUPACIONAL**

Viettel Perú S.A.C. desarrolla la Vigilancia Ocupacional Desarrollar la vigilancia Ocupacional de los trabajadores, previniendo los accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y reduciendo los daños que se pudieran ocasionar a la salud de los trabajadores, que sean consecuencia del trabajo o que guarden relación con la actividad laboral.

El Director de cada sucursal es el responsable del cumplimiento de las actividades de promoción y prevención de la salud entre los trabajadores, cumpliendo con la Ley Seguridad y Salud en el Trabajo, y su reglamento, a través de los programas de vigilancia ocupacional.

Se cuenta con un médico y enfermeras enfermero ocupacionales, quienes regularmente brindan el soporte en las actividades de Salud Ocupacional y quien apoya en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.

### **GESTIÓN DE EXÁMENES MÉDICO OCUPACIONALES Y DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SALUD**

Todo trabajador deberá someterse a un examen general y específico según los factores de riesgo prioritarios en la empresa. Esta actividad es ineludible por el empleador, pues una de las obligaciones es practicar exámenes médicos durante la relación laboral a los trabajadores, acordes con los riesgos a los que están expuestos en sus labores, en cumplimiento del Artículo 49° de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Para la realización de los exámenes médicos, se requiere de la participación obligatoria de cada uno de los trabajadores, en caso de que alguno de ellos se niega a someterse a los referidos exámenes, se dejara constancia de esta negativa.

Para valorar el estado de salud de los trabajadores relacionado con la exposición a factores de riesgo críticos de la actividad de la empresa, se tiene en cuenta los requisitos que se mencionan a continuación:

- Elaborar los formatos que le permitan mantener actualizado el porcentaje de personas con exámenes de ingreso, periódicos y de retiro según el puesto de trabajo exposición al factor de riesgo.
- Definir la frecuencia de evaluación según la peligrosidad del riesgo o la severidad potencial del efecto; esto se definirá según indicaciones médicas.

## **9. CLIENTES, SUBCONTRATOS Y PROVEEDORES**

Los servicios que se brinden a Viettel Perú S.A.C. a través de contratistas, subcontratistas y proveedores, deberán garantizar:

- Cumplir lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La verificación de la contratación de los seguros complementarios para el trabajo de riesgo de acuerdo a la normativa.
- El cumplimiento de la normatividad legal en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- En cumplimiento de los Artículos 26° y 32° del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, los Clientes, las Empresas contratistas y proveedores deben tener su Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo como documento entregable al área de contratación.

## **VI. PLAN DE CONTINGENCIAS**

Viettel Perú S.A.C cuenta con un Plan de Contingencias cuya finalidad es actuar con eficiencia ante las situaciones de emergencias y contingencias que se puedan presentar. Este Plan contempla los procedimientos de actuación en caso de presentarse los siguientes eventos:

- Incendio y/o explosión.
- Sismos
- Accidentes de trabajo.

Los simulacros se efectuarán de acuerdo a la planificación establecida, para asegurar que los objetivos de respuesta del plan se cumplan.

## **VII. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES, INCIDENTES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES**

La investigación de accidentes y/o incidentes es una herramienta fundamental en el control de las condiciones de trabajo, y permite obtener a la empresa Viettel Perú S.A.C. una información valiosísima para evitar accidentes posteriores. En ningún caso esa investigación servirá para buscar culpables sino soluciones y acciones de prevención.

Se deben investigar en principio todos los incidentes y/o accidentes ocurridos. Cuanto mayor número de incidentes, accidentes y/o enfermedades ocupacionales se investiguen, mayor será el nivel de prevención que se conseguirá.

El proceso de investigación de accidentes se realiza en función al Procedimiento de Investigación de Accidentes y llenado del Registro de Accidentes. Este registro tendrá como función principal dar a conocer las causas y determinar la responsabilidad de los implicados en el accidente y/o incidente, asimismo, proporcionará alternativas de solución necesarias para resolver los problemas. Para registrar los accidentes y/o incidentes; se usarán el formato Registro de accidentes, incidentes peligrosos e incidentes.

Dicho registro será llenado conjuntamente por los jefes y/o responsables de departamentos/áreas y trabajadores involucrados o que hayan visto dicho accidente y/o incidente, así como también con las personas directas del área de trabajo, para así generar acciones correctivas.

## **VIII. AUDITORÍAS**

Viettel Perú S.A.C. realiza auditorías periódicas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente; el cual es un proceso sistémico, independiente y documentado que busca comprobar si el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de Viettel Perú S.A.C, ha sido implementado, es adecuado y eficaz para la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud.

### **a) Auditoría Interna:**

Se auditará el cumplimiento del marco normativo legal aplicable, los procedimientos y

estándares de la organización, así como los acuerdos tomados en las reuniones mensuales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta auditoría por ser interna podrá ser realizada por la misma empresa, la frecuencia de realización será anual. Estas auditorías se realizarán en función al Procedimiento de Auditorías y plasmadas en el Registro de Auditorías.

b) Auditoría Externa:

La auditoría externa se realiza por auditores independientes y autorizados por el Ministerio de Trabajo de manera obligatoria cada dos años. En la consulta sobre la selección del auditor y en todas las fases de la auditoría, incluido el análisis de los resultados de la misma, se requiere la participación de los trabajadores y de sus representantes, en cumplimiento del Artículo 43° de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Con menor frecuencia se pueden realizar auditorías de parte de nuestros clientes.

Las Auditorías Externas serán realizadas periódicamente, para lo cual se hará uso del formato Registro de Auditorías.

## **IX. ESTADÍSTICAS**

Uno de los requerimientos de la Institución es contar con un archivo de informes estadísticos tanto de Exámenes Médicos Ocupacionales (EMOs) como de registros de accidentes e incidentes, con sus respectivos indicadores de gestión, para identificar grupos de riesgo e incidir en sus capacitaciones para minimizar a corto plazo alguna lesión originada en sus labores, a la vez que sirven para retroalimentar la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución.

## **X. MONITOREO DE AGENTES FÍSICOS, QUÍMICOS, BIOLÓGICOS, DISERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES**

Los monitores de Agentes Físicos, Químicos, Biológicos, Psicosociales y Disergonómico serán realizados periódicamente. La empresa Viettel Perú S.A.C., mediante una empresa externa determinará los agentes a monitorear y se ejecutarán de acuerdo al Plan de Monitoreo. Se comparará los resultados del monitoreo con la normativa correspondiente para cada agente analizado. Si uno de los parámetros analizados presenta una desviación, se analizarán las medias correctivas necesarias para mantenerse dentro de los parámetros establecidos, cada monitoreo realizado será registrado en el formato Registro de Monitoreo de Agentes, Físicos, Químicos,

Biológicos, Psicosociales y Disergonómico.

## **XI. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN**

Viettel Perú S.A.C. ha elaborado su Plan Anual de Actividades en Seguridad y Salud en el Trabajo en base al Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Resolución Ministerial N° 050-2013-TR y con la participación de la Gerencia General a través del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los trabajadores y sus representantes.

## **XII. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO POR EL EMPLEADOR**

La responsabilidad de la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo recae sobre la Alta Dirección.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se revisa por lo menos una vez al año para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, determinando si fuera el caso oportunidades de mejoras o la necesidad de efectuar cambios.

Los resultados de la Revisión por la Dirección se registran y se comunican.

### **a) PRESUPUESTO**

Para la ejecución del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Viettel Perú S.A.C. aprobó un presupuesto para el 2023 de acuerdo a las necesidades de cada Sucursal.

## **XIII. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL**

El Plan de Manejo Ambiental tiene como objetivo brindar una guía a todo el personal, de modo que los aspectos ambientales significativos sean controlados a través de actividades de prevención, compensación y mitigación.

### **1. Objetivo**

El objetivo del Plan de Manejo Ambiental es el de diseñar un conjunto de medidas ambientales para prevenir, mitigar o controlar los principales impactos negativos que potencialmente puedan ocurrir en los componentes ambientales dentro de los procesos

que se realizan.

## **2. Alcance.**

El presente Plan de Manejo Ambiental tiene como alcance todas las actividades que contempladas dentro de las instalaciones de la empresa.

## **3. Identificación de Requisitos Legales y Contractuales.**

Los requisitos legales aplicables a la obra en relación con el medio ambiente son los siguientes:

- Ley N° 28611. Ley General del Ambiente.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión integral de residuos sólidos.
- Decreto Supremo 014-2017 MINAM aprueba Reglamento de la Ley 1278, Ley de Gestión integral de residuos Sólidos
- Ley General de Salud- Ley N° 26842: Establece que toda persona natural o jurídica, está impedida de efectuar descargas de desechos o sustancias contaminantes en el agua, el aire o el suelo, sin haber adoptado las precauciones de depuración en la forma que señalan las normas sanitarias y de protección del ambiente.
- Reglamento de la ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental Decreto Supremo N° 008 – 2005- PCM, reglamentada la Ley del sistema de Gestión Ambiental N° 28245
- Ley de Creación, Organización y Funciones el Ministerio del Ambiente Decreto Legislativo N° 1013
- Ley General de Salud – Ley N° 26842
- NTP 900.058-2005. Código de Colores para Dispositivos de Residuos Sólidos

## **4. Organización y responsabilidades**

**Gerente General:** Se encargará de aprobar políticas y procedimientos medioambientales, aprueba la liberación de recursos para atender emergencias.

**Gerente de operaciones:** Realiza el seguimiento del cumplimiento del plan ambiental, identifica requerimientos y recursos necesarios.

## **5. Aspectos e Impactos Ambientales**



El identificar aspectos ambientales constituye el primer paso para la ejecución del Plan de Gestión Ambiental, y resulta indispensable, ya que, a partir de la identificación de estos aspectos, se pueden tomar acciones para eliminarlos o mitigar sus efectos.

Se identifican y enlistan los aspectos ambientales (de actividades periódicas y anormales de trabajo) y potenciales (en situaciones de emergencia o accidentes) asociados a las actividades, servicios e instalaciones de la empresa.

Tabla 2: Aspectos e Impactos Ambientales

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Consumo de papel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento del recurso natural madera</li> </ul>
Consumo de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento del recurso natural no renovable.</li> <li>Contaminación del aire</li> <li>Emisiones de CO<sub>2</sub></li> </ul>
Generación de residuos no peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación del suelo</li> <li>Contaminación de fuentes de agua</li> <li>Efectos negativos en la biodiversidad</li> </ul>
Generación de residuos peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación del suelo.</li> <li>Contaminación del agua.</li> <li>Reducción vida útil del relleno sanitario.</li> </ul>
Generación de Residuos Electrónicos y eléctricos - RAEE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación del suelo</li> <li>Contaminación de fuentes de agua</li> <li>Efectos negativos en la biodiversidad</li> </ul>
Consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento del recurso natural hídrico</li> </ul>
EPP'S de Bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación del suelo</li> <li>Contaminación de fuentes de agua</li> <li>Efectos negativos en la biodiversidad</li> </ul>
Generación de partículas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación de aire</li> </ul>
Uso de aceites, aerosoles y grasas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación de fuentes de agua.</li> <li>Contaminación del suelo.</li> </ul>
Uso de Combustible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación de aire.</li> <li>Contaminación del suelo.</li> <li>Agotamiento de recursos naturales.</li> <li>Efectos negativos en la biodiversidad</li> </ul>
Uso de Llantas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento de recursos naturales.</li> <li>Contaminación del suelo.</li> <li>Efectos negativos en la biodiversidad.</li> </ul>
Energía liberada al ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Molestias por ruido.</li> <li>Efectos negativo en la biodiversidad.</li> </ul>
Emisión de humo metálico (por	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteración de la calidad del aire</li> </ul>

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
soldadura eléctrica)	

## 6. Medidas de prevención y control

La empresa, una vez identificados los aspectos ambientales, debe establecer, implementar y mantener los procedimientos necesarios para aprobar los requisitos del ámbito ambiental del S.I.G.

La organización se debe cerciorar de que los procesos externos son controlados; así como se deben analizar las consecuencias de cambios imprevistos, y adoptar medidas para la minimización de los efectos negativos.

Según la perspectiva:

Siendo los controles ambientales para los aspectos más significativos: Consumo de agua, consumo de energía eléctrica, generación de RAEE, uso de aceites y combustible.

a) Consumo de agua: Para el aspecto de consumo de agua

- Buenas prácticas para el ahorro de agua: Acciones tales como cerrar el caño mientras se cepillan los dientes o lavan las manos.
- Mantener cañerías sin fugas y caños en buenas condiciones
- Señales de aviso: Etiquetas de ahorro de agua.

b) Consumo de energía eléctrica:

- Buenas prácticas para el ahorro de energía: Incluido el apagado de equipos y luces a la hora de retirarse de la oficina, y uso lo máximo posible de luz natural.
- Señales de aviso: Etiquetas de ahorro de energía.

c) Generación de RAEE:

- Implementar un Programa de Gestión de Residuos y segregación en la fuentePalu
- Colocar los residuos en el tacho correspondiente: Según lo establecido en la NTP 900.058-2019, que determina los colores correspondientes.

- Antes de la entrega de los RAEE a las empresas autorizadas para su recolección y transporte EO-RS, se debe coordinar con el área correspondiente para que se efectúe la baja de los mismos.
- d) Uso de aceites, aerosoles y grasas:
- Kit antiderrame: Las unidades móviles deben contar un kit antiderrame para minimizar los derrames de productos oleosos
  - Capacitación en manejo de sustancias químicas: Los trabajadores deben contar con una capacitación específica para evitar daños en el ambiente y su salud.
- e) Uso de combustible:
- Mantenimiento preventivo y correctivo automotriz: Los mantenimientos periódicos y planificados evitan pérdidas de combustible, y reducción de la eficacia del trabajo del motor de los vehículos.
  - Charlas y capacitaciones en manejo defensivo: Los choferes contarán con una capacitación específica que mejorará su rendimiento al volante.

## **7. Plan de minimización y manejo de residuos solidos**

A través del presente plan se busca:

Asegurar el adecuado, efectivo y ecológicamente responsable manejo de RRSS generados en la empresa VIETTEL PERÚ SAC, de manera que no ocasione perjuicios al ambiente o a la salud.

Asegurar la adecuada gestión de RAEE en la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., con la finalidad de reducir su generación, gestionar el uso y disposición de estos, para mitigar los impactos ambientales que estos generan.

Se propone un plan de manejo de residuos, donde se detalla el manejo de residuos sólidos generados por las actividades realizadas. Para la segregación o separación de residuos, se propone que se utilicen contenedores diferenciados por colores acorde a la imagen N° 1

a) Definiciones:

- Almacenamiento temporal: Es el acopio y depósito de manera temporal de productos o residuos en un espacio físico y por un tiempo determinado, previo al proceso de reaprovechamiento, tratamiento y disposición final.

- aparatos eléctricos y electrónicos: Todos aquellos artefactos que para realizar sus funciones requieran corriente eléctrica o campos electromagnéticos, además de los aparatos para transmitir y originar dichas corrientes o campos.
- Manejo integral de RRSS: Es implementar las acciones oportunas en las actividades dirigidas a la prevención, reducción y segregación en la fuente, acopio, reaprovechamiento y disposición final de Residuos sólidos, para resguardar la salud y el cuidado del medio ambiente.
- RAEE: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, que llegaron al final de su vida utilitaria y se transforman en residuos.
- Luminaria: Es considerado como el aparato para distribuir, filtrar luz por varias lámparas, y que cuenta con los implementos para sostenerlas, conectarlas y resguardarlas.
- Residuos sólidos: Es considerado cualquier objeto material, sustancia o elemento generado por el consumo de un bien o servicio, del cual su usuario se desprenda o tenga la obligación de desprenderse; para ser gestionados con miras a la valorización y como último recurso la disposición final.
- Residuos sólidos peligrosos: Todos aquellos que, por sus propiedades o manejo, al que son sometidos, pueden presentar un peligro de significancia a la salud o el ambiente.
- Empresa operadora de residuos sólidos: Aquella persona jurídica, que brinda servicios de limpieza de espacios públicos, recolección y transporte o disposición final de RRSS. De igual forma pueden, comercializar y valorizar dichos residuos.
- Código de colores: Es un sistema para clasificar los residuos sólidos (tales como, residuos orgánicos, peligrosos, no aprovechables, etc) usando colores.
- Segregación en la fuente: Acción de reunir determinados componentes de los RRSS para ser manejados o valorizados de manera diferente.

b) Código de Colores para la disposición de RR.SS.:

La disposición de RR.SS. se realizará realizando una segregación previa, a través del uso de contenedores de colores que sigan la NTP 900.058-2019. Código de colores para el almacenamiento de residuos sólidos.

Imagen N° 1: Código de colores para disposición de RRSS

Color del Contenedor	Descripción
	Cáscaras de frutas, restos de alimentos, restos de vegetales, restos de poda
	Restos de papel, periódicos, impresiones usadas, cajas de cartón, fotocopias
	Botellas de plástico usado, tapas de bebida
	Piezas de metal
	Tóner y cartuchos, residuos de productos de limpieza, pilas
	Tierra del barrido, tecnopor, residuos no reciclables en general

c) Manejo de RAEE.:

Los RAEE son considerados como una variedad entremezclada de varios materiales, algunos de los cuales son materias primas de valor que requieren un reaprovechamiento (tales como: metales no ferrosos y ferrosos, y algunos tipos de plástico) y otros (metales pesados y tóxicos como el Hg, Cd, Pb, Cr) que si bien no son un problema inmediato a la salud durante su uso, sí llegan a serlo cuando son desechados de manera inadecuada.

**Identificación de Generación de RAEE**

Se identificaron los principales tipos de RAEE, los cuales se generaron en las áreas administrativas, de contabilidad y técnicas.

Tabla 3: Identificación de Generación de RAEE

Naturaleza	Subgrupo	Actividad Generadora
Equipos de cómputo	III De informática	Oficinas
Tóner y cartuchos	III De impresión	Oficinas
Teléfonos	III De telecomunicaciones	Oficinas y unidad técnica

Luminarias y focos	V Luminarias	Oficinas
Routers y modems	III De telecomunicaciones	Unidad técnica
Taladros y herramientas	VI Herramientas eléctricas y electrónicas	Unidad técnica

Para realizar el correcto manejo de RAEE seguiremos las siguientes indicaciones

### **PREVENCIÓN:**

Para asegurar un manejo sostenible en el tiempo de los RAEE, el primer paso es evitar generarlos, así que se generan estrategias dirigidas a disminuir el consumo y uso de productos que contengan materias primas peligrosas. Para la prevención de la generación de RAEE, se proponen las siguientes actividades:

- Sensibilizar a los colaboradores, sobre el adecuado uso de AEE, los cuales se emplean de manera diaria.
- Garantizar la segregación en la fuente, de manera selectiva de los RAEE generados en la entidad, acorde a los protocolos establecidos.

### **MINIMIZACIÓN:**

La minimización está dirigida en adoptar medidas administrativas y operativas que puedan disminuir, hasta un rango económica y ambientalmente sostenible, la cantidad y riesgo de los RAEE, centrándose en 2 criterios: reducción en la fuente y recuperación. El proceso de compra que está enfocado en la reducción de la contaminación desde el origen, introduce características contractuales para conseguir productos de mayor duración, menos peligrosos para el medio ambiente y con un mejor consumo energético, que de preferencia puedan ser reutilizados en lugar de descartados.

Las indicaciones para minimizar la generación de RAEE sería:

- Elegir productos de mayor longevidad de uso.
- Emplear equipos con una extensa garantía
- Adoptar el mantenimiento preventivo para los productos
- Usar la configuración de impresora en calidad borrador, y de manera responsable
- Emplear los medios virtuales de comunicación para contactar entre diferentes áreas.

- Recuperar piezas y componentes funcionales de equipos antiguos
- Donar equipos de poca utilidad.

**RECOLECCIÓN INTERNA:**

En este proceso el personal de limpieza de la empresa VIETTEL PERÚ SAC acopiará los RAEE en coordinación con las diferentes áreas que los generen, desde que son entregados en las áreas generadoras, trasladados hasta zonas de almacenamiento temporal dentro de los espacios en la empresa.

**CLASIFICACIÓN:**

En este proceso, el personal ya capacitado, llevará a cabo la separación de RAEE por tipo y clasificación, inclusive por la manera de reaprovechamiento dentro de la empresa.

**REÚSO:**

La empresa VIETTEL PERÚ SAC cuenta con la oficina de Tecnología e Información con la que se coordinará el reuso para prolongar la vida útil, para que puedan volver a ser usados.

Los diferentes componentes y recambios de las piezas de los artefactos, que se generan como residuo del reuso deben ser manejados de una forma ambientalmente responsable.

**ALMACENAMIENTO:**

La empresa deberá poseer un almacén que acopie de manera temporal los RAEE generados, con ciertas condiciones que mitiguen el impacto en la salud y en el ambiente que pueda generar.

El almacén deberá tener los siguientes requerimientos:

- Debe poseer un techo que separen de las condiciones ambientales, además de estar separado de otros residuos.
- Contará con la capacidad necesaria para el almacenamiento de manera temporal de los RAEE generados.
- Piso no resbaladizo

El proceso para almacenar RAEE es el siguiente:

- Almacenar RAEE agrupados por la clasificación, respondiendo también a la envergadura y peligrosidad en su manejo.

- Almacenar los RAEE en tachos en la medida de las posibilidades, o sobre ciertos elementos que eviten el contacto con el piso como lo son palets de madera.
- Los RAEE se almacenarán teniendo en cuenta cuidados para prevenir la fuga de sustancias peligrosas, además que no serán desensamblados.
- Se establecerán los mecanismos para evitar robos.
- Se establecerá el límite de tiempo de almacenamiento.
- Se llevará el registro de entrada y salida, donde figuren tanto las características, origen, clasificación, y el destino que tendrán.

#### **TRANSPORTE:**

En la actualidad VIETTEL PERÚ SAC no cuenta con una empresa operadora o comercializadora de RRSS con la que trabaje. Que se especialice en el acopio de RRSS peligrosos y RAEE, que se encuentre debidamente autorizado y operando acorde a la normativa vigente en el país.

- Para el transporte de los RAEE se firmará un manifiesto de la empresa generadora.
- En el manifiesto se describirá el volumen, características, y tipo de residuo que será llevado a su disposición final.
- Tanto la empresa operadora o comercializadora de RRSS y la empresa generadora mantendrán una copia del manifiesto con las firmas.
- Toda descarga de residuos de AEE debe ser respaldada con los comprobantes de la guía de transporte y el manifiesto de disposición final.

#### **DISPOSICIÓN FINAL:**

La empresa operadora de RRSS se hará responsable de llevar a cabo la disposición final en los lugares destinados para este fin, de acuerdo con ley 1278 y su reglamento el D.S. 014-2017-MINAM. Los RAEE se depositarán en lugares de disposición final autorizados.

Nota: Elaboración propia





## Anexo 22. RIESGOS ASOCIADOS A LOS CAMBIOS PROPUESTOS EN LA ORGANIZACIÓN

Situación	Nivel de Riesgo	Riesgo	Acciones Previas	Acciones Posteriores	Responsable	Documentación asociado	Recursos	Objetivos asociados
a) Cambios en los posiciones de trabajo críticas: Los puestos críticos o cabezas pueden ser: Gerente General, Jefes de Áreas y Línea de mando en SSOMA	ALTO	Personal no apto o sin conocimientos	Emplear técnicas de reclutamiento. Crear un directorio con candidatos potenciales	Proporcionar capacitación	Jefe de Administración y Recursos Humanos	Cv de personal	Oficina Laptop Útiles de escritorio Presupuesto para las capacitaciones	Garantizar la integridad del sistema de gestión integrado cuando se den cambios en puestos críticos de personal
				Proporcionar inducción al SIG	Jefe SSOMAC	Lista de Asistencia Examen con calificación aprobada		
b) Cambio del Jefe SSOMAC (responsable del SIG)	ALTO	Personal no capacitado	Capacitar a varios trabajadores para implementar y mantener las normas ISO 9001, 14001 Y 45001	Proporcionar inducción como responsable del SIG	Recursos Humanos	Certificado de haber aprobado la capacitación		
c) Cambios de materiales o cambios en el proveedor de materiales cruciales de acuerdo al tipo de Servicio.	MEDIO	Materiales de calidad inferior, Equipos con fallos	Contratar solo proveedores confiables	Evaluación de posibles proveedores	Jefe de Lógica y Mantenimiento	>Directorio y calificación de Proveedores Nuevos >Garantía para equipos y certificado de materiales	>Uso Internet > Uso de Teléfono > Uso de PC e impresora	Garantizar la integridad del sistema de gestión integrado cuando se cambien materiales y equipos

Situación	Nivel de Riesgo	Riesgo	Acciones Previas	Acciones Posteriores	Responsable	Documentación asociado	Recursos	Objetivos asociados
d) Cambios en procedimientos de operación	MEDIO	Información Documentada desfasada	Mantenimiento de documentación	Seguimiento	Responsable del SIG	Documentos en su última versión	>Uso Internet > Uso de Teléfono > Uso de PC e impresora	Cumplimiento de requisitos legales necesarios y los criterios de las Normas ISO del SIG
		Personal sin capacitación	Difusión		Jefe de Área	- Lista de Asistencia	>Disponibilidad de ambiente para capacitación con material >Acceso a internet	>Garantizar la capacitación del personal
e) Cambio en la Política SSOMA	MEDIO	Información Documentada desfasada	Consulta a las jefaturas que corresponde	Correcciones en redacción	Responsable del SIG	Publicación y difusión de la Política	- Información	Cumplimiento de requisitos legales necesarios y los criterios de las Normas ISO del SIG
		Personal sin capacitación		Difusión	Responsable del SIG	Lista de Asistencia.	Disponibilidad de ambiente para capacitación	>Garantizar la capacitación del personal


Situación	Nivel de Riesgo	Riesgo	Acciones Previas	Acciones Posteriores	Responsable	Documentación asociado	Recursos	Objetivos asociados
f) Cambios de objetivos	MEDIO	Información Documentada desfasada	Consulta a las jefaturas correspondiente	Correcciones en redacción	Responsable del SIG	Objetivos del SIG actuales	>Uso Internet > Uso de Teléfono > Uso de PC e impresora > Profesional capacitado en SIG	Mantener la información documentada correcta
		Personal sin capacitación		difusion	Jefe de Área	Lista de Asistencia. Evidencia de la Comunicación, participación y consulta	Disponibilidad de ambiente para capacitación	>Garantizar la capacitación del personal
g) Nueva versión de las normas ISO del SIG	ALTO	Nueva versión incompatible con la empresa	Estudio de Impacto sobre el SIG		Encargado del SIG	Última versión de Norma ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001	Recursos económicos	Cumplimiento de los criterios de las normas ISO del SIG
		Documentación Desactualizada	N/A	Actualización de contenido del SIG	Encargado del SIG	Lista maestra de documentos y registros actualizados a la Norma ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 vigente.	>Uso Internet > Uso de Teléfono > Uso de PC e impresora > Profesional capacitado en SIG	

Situación	Nivel de Riesgo	Riesgo	Acciones Previas	Acciones Posteriores	Responsable	Documentación asociado	Recursos	Objetivos asociados
		Personal sin capacitación	N/A	Difusión y capacitación	Jefe de Área	Lista de Asistencia. Evidencia de la difusión	Disponibilidad de ambiente para capacitación	Personal con Capacitación
		Cambio sin efecto en la práctica	N/A	Realizar auditorías internas	Jefe de Área / Encargado del SIG	Resultados de Auditoría Interna	>Uso Internet > Uso de Teléfono > Uso de PC e impresora > Profesional capacitado en SIG	

Nota: Elaboración propia



## Anexo 23. PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VTP-SST-PRO-XXX</b>
	<b>PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS</b>	Versión: 00 Fecha de aprobación: XX/XX/2022

### INTRODUCCIÓN

El plan de respuesta a emergencias es el conjunto de normas y procedimientos que proponen acciones que se tomarán para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva los accidentes, incidentes y/o estado de emergencia durante la ejecución de las actividades de Viettel Perú S.A.C.

Las emergencias se refieren a la probable ocurrencia de eventos adversos sobre el ambiente o entorno de trabajo por situaciones no previstas de origen natural o antrópico y que tengan relación directa con el potencial de riesgos y vulnerabilidad del área de la organización, y en la seguridad y/o salud de los trabajadores.

Es por ello que Viettel Perú S.A.C. se ha visto con la necesidad de elaborar el presente plan de respuesta ante emergencias.

### Generalidades

#### Ubicación

El edificio se encuentra ubicado en la Calle 21, N° 878 Urbanización CORPAC, distrito SAN ISIDRO, provincia de LIMA y Departamento de LIMA.

#### Descripción

El Edificio comprende:

- Cinco pisos
- Dos sótanos.
- En el Segundo Sótano se encuentra los servicios generales del Edificio.
- En el Primer Piso se encuentra: recepción, servicios higiénicos, escalera de evacuación, hall de ascensores, rampa de acceso vehicular y estacionamientos, oficinas administrativas, etc.
- En el Segundo Piso se encuentra: data center, hall de ascensores, servicios higiénicos, almacenes.
- En el Tercer Piso se encuentra: oficinas administrativas, servicios higiénicos, hall de ascensores.
- En el Cuarto Piso se encuentra: oficinas administrativas, servicios higiénicos, hall de ascensores, auditorio.
- En el Quinto Piso se encuentra: oficinas, comedor de personal, terraza, cuarto de equipos, servicios higiénicos, hall de ascensores.

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Prevenir y controlar sucesos no planificados pero previsibles y describir la capacidad y las actividades de respuesta inmediata para controlar las emergencias de manera adecuada, oportuna y eficaz.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer un procedimiento formal y escrito que indique las acciones a seguir para afrontar con éxito un accidente, incidente o emergencia, de tal manera que cause el menor impacto a la salud y a la propiedad.
- Optimizar el uso de los recursos humanos y materiales comprometidos en el control de las emergencias.
- Optimizar el sistema de comunicaciones para alertar de inmediato al personal integrante de la Brigada de Emergencias del presente Plan de Respuestas ante Emergencias, así como para solicitar el apoyo externo necesario, a fin de atacar una emergencia en el menor tiempo posible.
- Brindar una oportuna y adecuada atención al personal y/o visitante que pueda resultar lesionado como consecuencia de la emergencia.

### **ALCANCE**

El plan de Respuesta ante Emergencia contempla acciones de respuesta para casos de incendio, evacuación y primeros auxilios, e involucra a todo el personal que labora en la oficina principal situada en Calle 21, N° 878 Urbanización CORPAC, San Isidro, Lima. El plan está diseñado para hacer frente a situaciones cuya magnitud será evaluada por el personal capacitado a dar una pronta respuesta minimizando daños a la persona y la propiedad.

### **BASE LEGAL**

- Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres.
- Decreto Supremo N° 048-2011, Reglamento de la Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres.
- Ley N° 28551, Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de contingencia.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST).

### **DEFINICIONES**

**Emergencia:** Pérdida del control de un peligro, evento indeseado que puede:

- Poner en riesgo la vida del personal que labora en la empresa.
- Causar daño significativo de los recursos y bienes de la empresa.
- Daño a la imagen de la empresa.

**Contingencia:** Evento indeseado que solo afecta la operatividad de la Empresa, sin



poner en peligro a las personas.

**Emergencia médica:** Definida como una lesión o enfermedad que plantea una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

**Lesiones / Enfermedades:** Cuando la persona, como resultado de un accidente y/o Enfermedad, sufre daño que no puede ser tratada solamente a través de Primeros Auxilios, sino que requiere de tratamiento especializado.

**Incidente:** Es un acontecimiento no deseado que, bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas y a la propiedad.

**Incendios:** Todo fuego sin control que cause o no daños a la persona, a la propiedad pudiendo lesionar a uno o varios factores de producción.

**Plan de Contingencia:** Documento en el cual se establece las prácticas, los medios y la secuencia para controlar una emergencia; así mismo restablecer la operatividad del proceso en el menor tiempo y con la mejor condición de calidad dentro del proyecto.

**SDS / HDS:** Safety Data Sheet u Hojas de datos de Seguridad del Material Peligroso que detallan información sobre los productos químicos.

**Prevención:** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa a fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**Riesgo:** Es la probabilidad de que ocurra un accidente o evento indeseado.

**Medidas de Prevención:** Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencias, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

## **RESPONSABILIDADES Y CONFORMACIÓN DE LA BRIGADA**

Durante el desarrollo de nuestras actividades, se realizará la conformación de las brigadas de emergencia, las cuales recibirán capacitación en temas específicos como en PRIMEROS AUXILIOS, LUCHA CONTRA INCENDIOS y EVACUACIÓN, éstas se realizarán periódicamente. Las Brigadas de Emergencias constarán de un cierto número de personas que dependerá de cada área.

Para reducir los riesgos de accidentes de trabajo se deberá capacitar al personal. La capacitación deberá incluir, entre otros, los siguientes temas adicionales:

- Normas generales de seguridad en la empresa.
- Equipo de protección personal.
- Reconocimiento de las señales y letreros de prevención de riesgos.
- Comunicación del peligro.
- Prevención y manejo de accidentes.
- Manejo de materiales.
- Reporte de emergencias.

- Primeros auxilios.
- Evacuación y rescate.
- Uso de extintores.
- Riesgos y peligros.
- Señalización.

### **CONFORMACIÓN DE LA BRIGADA**

- a) Jefe de Brigada. Es el encargado de realizar todas las coordinaciones referidas a la emergencia y/o contingencia, toma las decisiones finales y está en constante comunicación con el jefe de área y el soporte externo.
- b) Coordinador de Brigada. Encargado de las brigadas, determina el grado de la emergencia y vigila el correcto desarrollo de los procedimientos y está en constante coordinación con los miembros de la brigada.
- c) Miembros de la Brigada. Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de emergencia que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones, así como los precedentes de la actividad de servicio de seguridad y salud en el trabajo. Aprobar e implementar y dar seguimiento al plan de seguridad de la empresa, participar de forma activa en alguna emergencia.

### **TIPOS DE CONTINGENCIAS**

Por sus actividades de tipo administrativas que se realizan en su interior, las instalaciones de Viettel Perú S.A.C. ubicadas en San Isidro, se encuentran expuestas a las siguientes contingencias:

#### **SISMO**

De acuerdo al Instituto Geofísico del Perú – IGP36, en el borde occidental del Perú se desarrolla el proceso de convergencia de la placa de Nazca (oceánica) por debajo de la placa Sudamericana (continental) con velocidades promedio del orden de 7-8 centímetros por año (De Mets et al, 1980; Norabuena et al, 1999), siendo el responsable de la actual geodinámica y geomorfología de todo el territorio peruano. Este proceso genera sismos de diversas magnitudes y focos, ubicados a diferentes profundidades, todos asociados a la fricción de ambas placas (oceánica y continental), a la deformación cortical a niveles superficiales y a la deformación interna de la placa oceánica por debajo de la cordillera.

Todo el personal y el edificio se encuentran expuestas a este riesgo, dado que los sismos se producen repentinamente y no son previsibles, las consecuencias de este fenómeno dependen fundamentalmente de su magnitud, intensidad y el lugar del epicentro.

#### **INCENDIO**

Todo incendio está definido como un fuego fuera de control con efectos que pueden originar grandes pérdidas.

En el caso particular del edificio, estas emergencias pueden originarse por la existencia

o comisión de actos o condiciones subestándares. Los puntos de mayor vulnerabilidad donde pudieran presentarse tales hechos son aquellos donde se encuentran equipos e instalaciones eléctricas, existencia de material combustible, archivos, almacenes de productos de limpieza, etc.

### **EMERGENCIA MÉDICA**

Las emergencias médicas que pueden requerir la intervención de un servicio asistido de pacientes pueden derivarse de:

- Aquella situación que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de algún órgano.
- Condición que requiere una asistencia médica inmediata.
- Lesiones derivadas o como consecuencia de un accidente durante el desarrollo de un trabajo y/o durante las actuaciones de respuesta de emergencia.

### **ACCIDENTE VEHICULAR**

Es aquel accidente que ocurre sobre la vía y se presenta súbita e inesperadamente, determinado por condiciones y actos irresponsables potencialmente previsibles, atribuidos a factores humanos, condiciones climatológicas, vehiculares, señalización y rutas de tránsito inestables; los cuales pueden ocasionar pérdidas prematuras de vidas humanas y/o lesiones, así como secuelas físicas o psicológicas, perjuicios materiales y daños a terceros. Para esta eventualidad, se deberá activar el SOAT y seguro del vehículo, posteriormente, de ser el caso, se podrá activar el SCTR.

### **TRABAJOS DE ALTURA**

Se considera trabajo en altura a toda labor que se deba realizar a una altura igual o superior a 1.80 metros. A partir de esa altura es obligatorio por ley el uso del SPDC (Sistema de Protección De Caídas).

### **TRABAJOS ELÉCTRICOS**

Los trabajos eléctricos son aquellos en los que existe la probabilidad de sufrir quemaduras, electrificaciones (cuando se experimentan descargas eléctricas) y electrocuciones (cuando el resultado final es la muerte) por contacto con instalaciones o elementos eléctricos, aunque también pueden producirse otro tipo de accidentes, como caídas a diferente nivel.

### **DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

Los derrames sustancias peligrosas, son situaciones de alto riesgo que pueden poner en peligro la salud y seguridad del personal.

Algunos derrames o emanaciones pueden ser detectados e identificados fácilmente, otros en cambio pueden pasar desapercibidos en sus inicios, por lo que se debe estar

alerta a ciertas señales (olores no normales, vapores, etc.) y a los síntomas que experimentan las personas, tales como irritación en los ojos, piel y sistema respiratorio, entre otros.

## CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS

Las emergencias pueden clasificarse de acuerdo al nivel de respuesta que la organización posea siendo para este caso, la siguiente clasificación:

*Tabla 1. Clasificación de emergencias*

NIVEL	DEFINICIÓN
0	Situación normal.
I	Es una situación que puede ser controlada y solucionada de forma rápida por el personal presente en la instalación con los medios disponibles instalados en la edificación.  Por ejemplo, en los casos de amagos de incendios con los extintores disponibles en el lugar de trabajo, accidentes leves atendidos en sitio o tópico de primeros auxilios, etc.
II	Es una situación que para ser dominada requiere la actuación de las brigadas de emergencia de la organización.  Por ejemplo: incendios que comprometan una parte de la instalación, * accidentes que requieren traslados a un centro médico y den por resultado descansos médicos por menos de un día, etc.
III	Es una situación para cuyo control se precisa de todos los equipos y medios de protección propios y la ayuda de medios externos (tales como cuerpo de bomberos, unidades médicas de traslado de pacientes, rescatistas, entre otros).  Por ejemplo, sismos de gran intensidad, incendios, emergencias médicas que comprometan la vida de las personas, etc.

## ACCIONES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

Se han establecido los recursos humanos y equipos necesarios disponibles para la atención en caso de emergencia.

Para responder ante casos de emergencia, la organización ha conformado Brigadas de para las diferentes contingencias, las cuales están capacitadas y entrenadas para la atención de las emergencias hasta Nivel II, y están conformadas por el Personal de Viettel Perú S.A.C.

Las brigadas, responderán a las emergencias que se pudieran presentar en el nivel asignado, para lo cual deberán contar con los equipos adecuados al nivel de la emergencia y aplicarán los procedimientos operativos normalizados vigentes.

Así mismo, este equipo conformado, velará por la integridad física de todas las personas

que se integren al equipo de respuesta a emergencia, salud y bienestar de los trabajadores y la conservación de los equipos, materiales y ambiente que los rodean.

Su función se afirma en el apoyo que se le tiene que brindar al personal de seguridad de la administración del edificio, quienes son los que toman las decisiones y emiten las directivas de trabajo para la atención de la emergencia.

## **CÁLCULO DE MEDIO DE EVACUACIÓN**

### **a) AFORO**

Para los cálculos de los medios de evacuación de acuerdo al Artículo 28° de la Norma A.010 del Reglamento Nacional de Edificaciones, se considera el aforo en todos los pisos del primero al quinto piso.

Para la evaluación del inmueble a través de las rutas de evacuación se repartirán los aforos en cada uno de los pisos para distribuir equitativamente y/o compensar la capacidad de las rutas de evacuación.

Para el cálculo de los medios de evacuación se tomará la cifra más desfavorable; para el caso de aforo del segundo al quinto como pisos críticos.

### **b) CÁLCULO DEL ANCHO LIBRE DE PUERTAS / RAMPAS**

Tomando como referencia el Artículo 22°, Norma A.130 del Reglamento Nacional de Edificaciones:

#### **Se toma el aforo del Quinto Piso (aforo crítico).**

- Carga ocupacional: 150 personas.
- Factor de ancho libre: 0.005 m/persona.
- Ancho de puertas: (150 personas) \* (0.005m/persona) = 0.75 m
- : 0.90 m. (ancho libre mínimo).
- Ancho de puerta propuesto: (1) \* (0.75) = 0.75 m = **1.00m**.
- (Puertas de escaleras de emergencia).
- Ancho de puerta requerido = 0.98 m. 1.00 m. >0.98 m, se cumple.
- En el primer piso, nivel de evacuación de las puertas de escaleras son de igual sección, en los pisos superiores también.

#### **Número de Escaleras**

Se cuenta con una escalera, de evacuación de 1.20 m. para cumplir con el Artículo 13° de la Norma A.080 OFICINAS del Reglamento Nacional de Edificaciones.

#### **Ancho Libre de Escaleras:**

Persona 5° piso	: 150 personas (Aforo crítico).
Factor de cálculo	: 0.008 m por persona.
Ancho de escaleras	: (150 personas) (0.008m/persona) = 1.2 m.
Ancho propuesto	: 1.20 m. (1) = 1.20m.
Ancho requerido	: 1.20 m.

1.20m. (propuesta) = 1.20 m (requerido). Se cumple con la norma.

**Cálculo de evacuación:**

El tiempo de evacuación de las "Oficinas de Viettel Perú S.A.C.":

$$TTE=TD+TS$$

$$TD=Th+Tv$$

$$TS=NP*PT$$

TTE	: Tiempo total de evacuación
TD	: Tiempo de desplazamiento
Th	: Tiempo desplazamiento horizontal= distancia/velocidad
Tv	: Tiempo desplazamiento vertical= distancia/velocidad
TS	: Tiempo de salida
N	: Número de ocupantes del piso
P	: Personas que pasan por una puerta por segundo
PT	: Número de puertas

Tomamos el caso más crítico el 5to piso:

01 puerta

150 personas

50.10 distancia horizontal

16.20 distancia vertical

**Tiempo de desplazamiento (TD):**

$$TD : Th+Tv$$

Tdh : distancia horizontal/velocidad =50.10m /2m/seg = 25.05seg =Tiempo de desplazamiento horizontal.

Tdv : distancia horizontal/velocidad =16.20m /0.75m/seg = 21.6 seg. Tiempo de desplazamiento vertical.

$$TD : 25.05 +21.6= 46.65 \text{ seg en el 5to piso.}$$

**Tiempo de salida (TS):**

$$TS : N/(P*PT)$$

TS : N° Personas del piso / (N° Personas que pasan por una puerta en un segundo x N° de puertas).

Las puertas de salida tienen un promedio de 1.20 m de ancho por lo que en el peor de los casos se toma en cuenta la evacuación de 2 personas / seg. por puerta.

TS :  $150 / 2 * 1 = 75$  seg. (5to piso).

### **Cálculo del tiempo de evacuación**

TTE : TD + TS

TD :  $46.65 + 75 = 121.65$  segundos

(tiempo de evacuación del 5to piso)

TTE : 121.65 seg

### **Cálculo de aforo por Piso**

El cálculo del aforo se considerará por número de posiciones de acuerdo al Artículo 3° del Reglamento Nacional de Edificaciones, Capítulo I: Sistemas de Evacuación, subcapítulo I: cálculo de carga de ocupantes (aforo).

*Tabla 2: Aforo por piso.*

<b>AFORO</b>	
Sótano 1°	0
Sótano 2°	0
1° Piso	66
2° Piso	3
3° Piso	121
4° Piso	87
5ª Piso	37

### **FASES DE UNA EMERGENCIA**

De acuerdo a las características de la empresa Viettel Perú S.A.C., las fases de una Emergencia se dividen en detección y notificación, evaluación e inicio de la reacción y control.

#### **a) DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN**

Al detectarse una emergencia durante la ejecución de labores en la oficina principal o sedes, la misma deberá ser informada al Gerente de general y al Responsable de Seguridad, Salud en el trabajo.

#### **b) EVALUACIÓN E INICIO DE LA ACCIÓN**

Una vez producida la emergencia y evaluada por el Responsable de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa, se iniciarán las medidas de control y contención de la misma.

#### **c) CONTROL**

El control de una emergencia exige que el personal de la empresa esté debidamente capacitado para actuar bajo una situación de emergencia. Este control implica la participación de personal propio, como también la contratación de terceros especializados, utilización de los elementos.

## PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIOS

El fuego se clasifica en cinco clases A, B, C, D y E, cuyas características y métodos de control, se presentan a continuación:

- *Clase A:* Son fuegos producidos en materiales sólidos tales como: madera, papel, cartón, telas, etc. Tienen como característica principal la producción de brasas. Para combatirlos se utiliza principalmente el agua, pero pueden usarse extintores de PQS de igual manera.
- *Clase B:* Son fuegos producidos en líquidos inflamables y gases, tales como petróleo, aceites, grasas, solventes, pinturas, gas, etc. Para combatirlos se utiliza principalmente extintores de PQS o de CO<sub>2</sub>.
- *Clase C:* Son fuegos producidos en equipos eléctricos y/o electrónicos energizados. Para combatirlos se utilizan extintores de CO<sub>2</sub>, Halón o PQS. Nunca utilice agua en un incendio de este tipo.
- *Clase D:* Son fuegos producidos por la combustión de ciertos metales como titanio, aluminio, circonio, etc. y no metales como azufre, sodio, etc. Para combatirlos se utilizan extintores especiales clase D.
- *Clase E:* Son fuegos producidos por la combustión de grasas en campanas o ductos de extracción de cocinas y/u hornos. Para combatirlos se utilizan extintores de acetato de potasio.

Se establecen procedimientos de actuación frente a incendios antes, durante y después de la emergencia que incluyen la capacitación de todo el personal en lucha contra incendios y procedimientos de evacuación como una práctica periódica.

#### Antes

- Realizar las inspecciones mensuales de los extintores, mantenimiento anual y prueba hidrostática cada 5 años, para garantizar que se encuentren operativos.
- Conocer el procedimiento de comunicación de incendio.
- Participar responsablemente en los simulacros que se programen.
- Conocer la ubicación de los siguientes componentes de seguridad y saber cómo utilizarlos:
  - Extintores y mangas contra incendio.
  - Detectores de humo.
  - Zonas de seguridad.
  - Pulsadores manuales de alarma de incendio.
  - Tableros eléctricos.
- No utilizar ni guardar productos inflamables en las oficinas, ni acercarlos a fuentes de calor o de llama viva.
- Todo líquido inflamable que se derrame deberá ser limpiado inmediatamente y el área ventilada para evitar la acumulación de gases.
- No recargar los tomacorrientes con excesivas conexiones simultáneas, especialmente de hervidores de agua. Reporte a la Gerencia de Seguridad si observa algún incumplimiento.

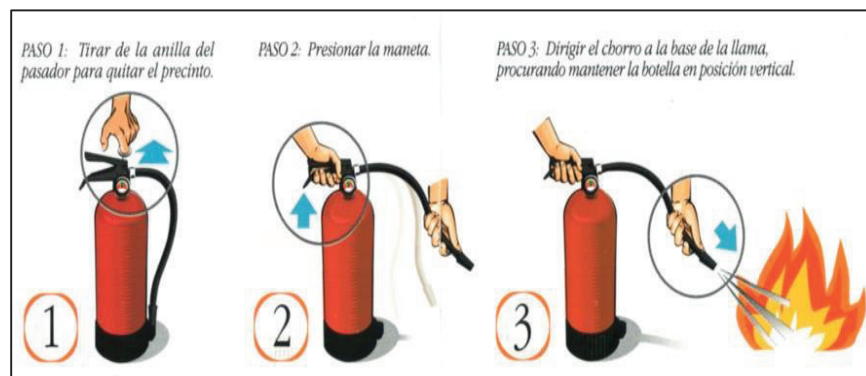


- Respetar la disposición de NO FUMAR.
- Tener claramente identificadas las rutas de evacuación.
- Mantener las rutas de evacuación libres de objetos que puedan dificultar la salida de las personas.
- Diariamente, al salir de la oficina, verificar que no queden equipos eléctricos o electrónicos encendidos.

### Durante

- Al detectar humo o fuego, mantenga la calma, dé la voz de alerta y accione la alarma de incendio más cercana.
- Llamar inmediatamente a los bomberos.
- Usar el extintor y/o las mangas de acuerdo a la capacitación recibida. Recuerde que jamás se debe intentar apagar con agua un incendio en equipos eléctricos.
- La forma de usar un extintor es la siguiente:
- Verifique que el extintor esté cargado (aguja del manómetro en sector verde).
- Rompa el precinto de seguridad y retire el pasador.
- Luego dirija el chorro hacia el origen del fuego, barriendo de derecha a izquierda.
- Al terminar de usar el extintor, como buena práctica, échelo en el piso para que nadie lo reutilice.

Figura 1: Instrucciones de uso de extintor.



- Si usa un extintor de CO<sub>2</sub>, no lo tome de la corneta, pues el gas sale a baja temperatura y puede causar quemadura a la piel al pegarse a la escarcha que se forma en ésta.
- No ingresar a un área con humo sin compañía o sin informar previamente.
- Las personas que no estén involucradas en las acciones para combatir el fuego, deberán colaborar evacuando de inmediato.
- No utilizar los ascensores.
- Utilizar las rutas de evacuación señalizadas y recuerde: No grite, no corra, no empuje. Muchas veces el pánico cobra más víctimas que el siniestro en sí.

- Si el humo ingresara a un ambiente cerrado, cubrir nariz y boca con un trapo (mojado si fuera posible), echarse en el suelo y poner la cara lo más cerca posible al piso donde el aire está menos contaminado.
- Antes de abrir cualquier puerta hay que tocarla. Si está caliente no la abra.
- Si a una persona se le prende la ropa, no deberá correr. Deberá arrojarla al piso y dar vueltas envueltas en una manta, cobija, cortina o prenda similar.
- Alejar del fuego todo objeto combustible. En caso de estacionamientos, alejar los vehículos no afectados.

### **Después**

- Mantenerse alejado del inmueble siniestrado.
- Realizar un conteo del personal a su cargo y de los visitantes presentes en el edificio a la hora del incendio.
- No reingresar al inmueble hasta que lo indique una persona autorizada (Gerente).
- Asistir a los heridos y buscar ayuda médica si fuera necesario.
- En caso de prestar primeros auxilios, tener en cuenta que las quemaduras se lavan con agua limpia fría y que nunca se debe reventar las ampollas ni desprender trozos de ropa adheridos a la piel.
- No utilizar el teléfono, excepto para llamadas de emergencia, debiendo ser éstas de la menor duración posible.
- Colaborar con los rescatistas y con las autoridades.
- Buscar ayuda médica inmediata en caso de experimentar alguna sensación de ahogo, mareo, irritación de garganta o malestar general, porque lo más probable es que sean síntomas de intoxicación por inhalación de humo.

### **En los pisos**

- Evite la formación de tumultos o aglomeraciones. Descienda por las escaleras con cuidado, una caída puede lesionarlo y también a los que lo siguen.
- Descienda por las escaleras formando una línea (todos por el lado derecho), siga la fila hasta encontrarse fuera del edificio y aléjese de la puerta de salida, a una distancia prudencial.
- Cuando el humo es espeso, no abra ventanas, pues el oxígeno del aire avivará el fuego. Busque la salida arrastrándose con un trapo húmedo sobre la cara, le ayudará a respirar. El humo siempre tiende a acumularse en la parte alta de las habitaciones.
- NUNCA regrese a la zona del siniestro, hasta que se indique lo contrario.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SISMOS**

Los movimientos telúricos (sismos) de gran intensidad pueden causar daño de diferentes tipos a las personas y en las instalaciones de la Empresa; de éstos podrían iniciarse incendios por corto circuitos, ocurrir el colapso de estructuras, pueden originarse deslizamientos de tierra, etc.

Se detallan los procedimientos básicos y específicos que permitan posibilitar las acciones a tomar ante una ocurrencia de emergencia por sismos.

**Antes**

- Mantener el presente plan de seguridad para casos de sismos actualizado y practicarlo con regularidad.
- Participar responsablemente en los simulacros que se programe.
- Tener claramente identificadas las zonas internas de seguridad y las rutas de evacuación señalizadas a usarse después del sismo.
- Al recibir visitantes, explicarles las rutas de evacuación y la ubicación de las zonas de seguridad.
- No colocar objetos pesados ni frágiles en lugares altos.
- Mantener las rutas de evacuación libres de objetos que puedan dificultar la salida de las personas.
- Mantener en Seguridad y Recepción un directorio de números telefónicos de emergencia, un botiquín de primeros auxilios, una linterna y un radio portátil.
- Portar siempre algún documento de identidad personal.

**Durante**

- Observar los 3 “NO”: NO grite, NO corra, NO empuje.
- No contribuir a crear pánico.
- Apoyar a los visitantes en la medida de lo posible.
- Ubicarse lo antes posible en alguna de las zonas internas de seguridad señalizadas como zona segura y permanecer allí hasta que termine el mismo.
- De encontrarse muy alejado de alguna zona de seguridad, buscar ubicación debajo de una mesa o de un escritorio de material resistente, cubriendo la cabeza con ambas manos y colocando éstas junto a las rodillas.
- No utilizar los ascensores.
- Alejarse de libreros, vitrinas, estantes y de otros muebles u objetos que puedan deslizarse o caer.
- Alejarse de ventanas, balcones, tragaluces, espejos, escaleras, etc.
- De encontrarse en la calle al ocurrir el sismo, alejarse de edificios altos, muros, letreros publicitarios, postes, cables, etc.
- Si el sismo ocurre de noche, utilizar solamente linternas para alumbrar, nunca fósforos, encendedores o velas.

**Después**

- Cuando la tierra deje de temblar, evacúe el edificio manteniendo la calma y la serenidad y diríjase a una Zona de Seguridad.
- Realice un conteo del personal a su cargo y de los visitantes presentes en el edificio a la hora del sismo.
- No utilizar fósforos, encendedores o velas podría haber fugas de gas.
- Mantenerse alejado de los inmuebles dañados.
- Informar de cualquier fuga de gas o incendio a las personas autorizadas.
- Asistir a los lesionados y buscar ayuda médica de ser necesario.
- Evitar pisar o tocar cables sueltos o caídos.
- No caminar descalzo, para evitar pisar vidrios u otros objetos cortantes.
- No utilizar el teléfono, excepto para llamadas de emergencia, debiendo ser éstas

de la menor duración posible.

- No utilizar los ascensores.
- Encender la radio a pilas para escuchar los boletines de emergencia.
- Colaborar con los rescatistas y con las autoridades.
- No propagar rumores.
- En caso de quedar atrapado, conservar la calma y tratar de comunicarse con el exterior golpeando con algún objeto, a viva voz o utilizando un teléfono celular.
- Estar preparado para los futuros sismos (réplicas), generalmente son más leves que el principal, pero pueden causar daños adicionales importantes.
- No se debe regresar al interior del inmueble hasta que lo indique alguna persona autorizada.
- Si no se va a reanudar la jornada de trabajo en las oficinas, retornar al domicilio lo antes posible, eligiendo el medio de transporte más conveniente. No insistir en utilizar su propio vehículo si el tránsito está congestionado o peligroso.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS MÉDICAS**

### **Antes**

- Capacitación a brigadas en primeros auxilios.
- Conocer el procedimiento de comunicación de la emergencia médica.

### **Durante**

Se han establecido procedimientos de actuación para diferentes sucesos:

#### **a) PRIMEROS AUXILIOS EN QUEMADURAS**

- Sumerja la parte quemada en agua durante un tiempo prolongado, luego cubrirla con vendas estériles o limpias pero sumergidas en agua fría o helada.
- Seque las heridas con cuidado y sin frotarlas.
- No corte las ampollas, por allí entra la infección.
- Evite la infección de la piel, cuando ésta ha sido destruida.
- Cuando las quemaduras han afectado los miembros superiores o inferiores, se buscará tenerlos en alto.

#### **b) PRIMEROS AUXILIOS EN HEMORRAGIAS**

- Cortar el flujo de sangre, utilizando los métodos de presión directa de la arteria, elevando el miembro afectado.
- Presionar la arteria afectada con una gasa o un pañuelo limpio por un tiempo prolongado. Puede realizarse con la mano o ajustando con una tela. Es preciso cuidar que no se desprendan los coágulos formados en la herida.
- Poner en alto el miembro lesionado, luego de ser vendado a compresión. El brazo debe elevarse a una altura mayor que el corazón del accidentado.

#### **c) PRIMEROS AUXILIOS EN ASFIXIAS POR ATRAGANTAMIENTO**

- Si la víctima está consciente, incitarle a que tosa varias veces hasta que logre expulsar el objeto que produce la obstrucción. Si no logra expulsar el objeto,

aplicar la maniobra de Heimlich detallada en la Tabla 3:

*Tabla 3. Secuencia de pasos en caso de asfixia por atragantamiento.*

<b>PASO</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>1</b>	Sitúese de pie o arrodillado detrás de la víctima y rodéela con sus brazos alrededor de la cintura. Ver Figura 3.
<b>2</b>	Cierre una mano en puño.
<b>3</b>	Coloque el lado del pulgar del puño contra el abdomen de la víctima, en la línea media, ligeramente por encima del ombligo, y claramente por debajo del esternón.
<b>4</b>	Agarre el puño con la otra mano y presione el puño hacia el abdomen de la víctima con una compresión rápida y firme hacia arriba.
<b>5</b>	Repita las compresiones hasta que el objeto salga expulsado de la vía aérea o la víctima quede inconsciente.
<b>6</b>	Realice cada nueva compresión con un movimiento individual, distinto, para liberar la obstrucción.

*Figura 3. Compresiones abdominales con la víctima en pie.*



- Si la víctima está embarazada o es obesa, realice compresiones torácicas en lugar de compresiones abdominales. Ver Figura 4.

*Figura 4. Compresiones torácicas en víctima embarazada, también aplica para personas con obesidad.*



- Si la persona está inconsciente, busque el objeto que produce la obstrucción y trate de sacarlo.
- Aplique siguiente secuencia de pasos detallada en la Tabla 4:

*Tabla 4. Desobstrucción de vía aérea en adulto que esta inconsciente.*

PASO	ACCIÓN
1	Pida ayuda. Si hay alguien más cerca de usted, envíe a esa persona a activar el sistema de respuesta a emergencias.
2	Baje a la víctima hasta el suelo con cuidado si comprueba que está dejando de responder.
3	Inicie la RCP comenzando por las compresiones torácicas. No busque pulso.
4	Cada vez que abra la vía aérea para realizar ventilaciones, abra la boca de la víctima por completo. Busque el objeto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si observa un objeto que pueda retirar con facilidad, sáquelo con los dedos.</li> <li>• Si no ve ningún objeto, continúe con el RCP.</li> </ul>
5	Después de unos 5 ciclos o dos minutos de RCP, active el sistema de respuesta a emergencias si no lo ha hecho ya otra persona.

d) **PRIMEROS AUXILIOS EN FRACTURAS**

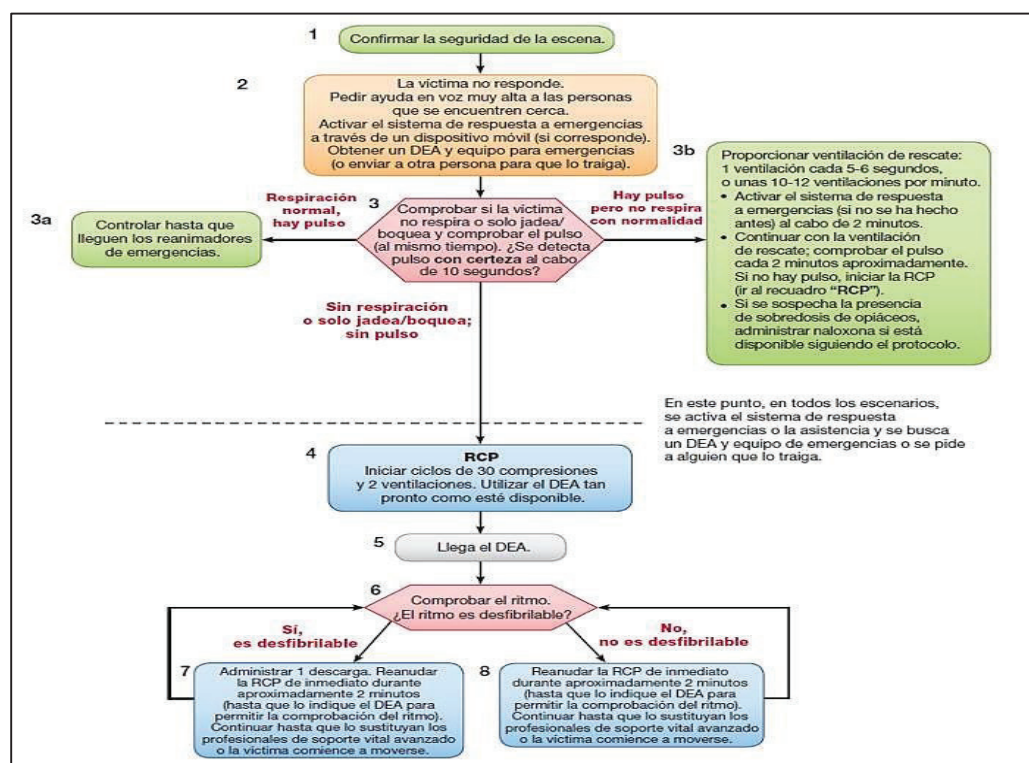
- Inmovilizar el segmento fracturado mediante el entablillado y vendaje hasta que se pueda transportar al accidentado.
- Proteger al accidentado de otras posibles lesiones, ubicándolo en lugar seguro si estuviera expuesto a mayor daño.
- Observar y controlar la respiración, en caso necesario bríndele respiración artificial.
- Nunca trate de colocar los huesos en su sitio, es peligroso, eso sólo debe hacerlo el médico.
- Solicitar con prontitud asistencia médica o una ambulancia.

- Abrigar al herido pues la presión baja y produce shock en algunos casos de fracturas.

### e) PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ATAQUE AL CORAZÓN

Este accidente se produce por falta de irrigación sanguínea, debido a una obstrucción en la arteria coronaria por un coágulo (trombosis) o por la estrechez de una de las arterias. Este ataque puede producirse con o sin pérdida del conocimiento. Generalmente se manifiesta con dolor intenso del pecho o uno de los brazos, presión sobre el pecho, baja de presión, etc. Ante este evento, se hará uso del algoritmo de paro cardiaco de la Asociación Americana del Corazón (AHA).

Figura 5. Algoritmo de paro cardiaco. Fuente: Asociación Americana del Corazón (AHA).





La técnica de RCP consta de tres principales elementos:

- Compresiones torácicas.
- Vía aérea.
- Ventilación.

Los pasos a seguir en caso de encontrar a una persona posible víctima de paro cardiaco se encuentran detallados en la Tabla 5:

Tabla 5. Actuación frente a víctima de paro cardiaco.

PASO	ACCIÓN
1	Asegúrese de que la escena sea segura para usted y la víctima.
2	Compruebe si la víctima responde. Golpee a la víctima en el hombro y exclame “¿Se encuentra bien?”
3	Si la víctima no responde, reclame ayuda de las personas que se encuentran cerca.
4	Active el sistema de respuesta a emergencias o pida a alguien que lo haga.
5	Si se encuentra solo, vaya a buscar el DEA o desfibrilador y material para emergencias. Si cuenta con otra persona que pueda ayudarlo, pídale que vaya a buscarlo.
6	<p>Compruebe si la víctima respira con normalidad y tiene pulso, para lo cual no deberá tardar más de 10 segundos. Para ello deberá ver si el pecho de la víctima se eleva, y tras tocar con dos o tres dedos la tráquea, sentir el pulso durante 5 segundos.</p> 
7	<p>Si la víctima respira con normalidad y tiene pulso, vigílela hasta que llegue la asistencia médica. Si no respira con normalidad, jadeo, y no tiene pulso inicie inmediatamente RCP de alta calidad en ciclo de 30 compresiones y 2 ventilaciones en la siguiente posición:</p> 

## TRABAJOS EN ALTURA

Cuando un trabajador sufre una caída, la víctima queda suspendida inmóvil sujeta a su



arnés, en esta condición puede desarrollar el síndrome de compresión orto estático, el cual puede resultar fatal si no es tratado con rapidez.

El primer objetivo del plan es rescatar rápidamente a la víctima, es recomendable que el rescate se haga dentro de los primeros 15 minutos de ocurrido el accidente. Durante todo el proceso de rescate es esencial controlar signos vitales y seguir técnicas de soporte vital.

Una vez rescatada la víctima, se debe trasladar al centro asistencial más cercano para una evaluación médica especializada.

Hay que tener en cuenta, que, en caso de accidente, el técnico puede llegar a estar en situaciones comprometidas para su vida:

- Zonas alejadas de centros urbanos.
- Situarse cerca de peligros (alta tensión, zonas de altas temperaturas, maquinaria en movimiento, etc.).
- Gravedad a nivel medico (hemorragias masivas).

La rápida respuesta por parte de sus compañeros es vital para no agravar el estado del accidentado. Por ello todos los trabajadores de Viettel Perú S.A.C. deben participar en las capacitaciones de "Primeros Auxilios".

#### a) MÉTODO DIRECTO VERTICAL

Este método es el más rápido de realizar, ya que los pasos a seguir son menos elaborados que en otras técnicas.

- Se verifica la gravedad en la que se encuentra el técnico (lesiones, estado consciente o inconsciente).
- Sus compañeros se acercan a él por medio de las técnicas que tengan más a mano o las que valoren más convenientemente para después seguir realizando el rescate (rápel, con los MGO, etc). Siempre deben tener un tendido de cuerda para una más rápida evacuación.
- Con los cabos de anclaje se unirá al accidentado, colocando dichos cabos en las anillas del arnés que consideren más apropiados para la comodidad tanto del accidentado como del compañero rescatante, y para evitar empeorar las lesiones que pueda tener. A veces es conveniente colocar un cabo en la anilla de la espalda y otra en el anillo central delantera, para que se le pueda bajar verticalmente y evitar la colisión de los pies con las estructuras.
- Una vez unidos el compañero debe asegurar que los cabos de anclaje estén tensos de tal manera que no se note el peso del accidentado.
- Posteriormente el compañero rescatista desengancha al accidentado y si fuese necesario corta los elementos a los que está enganchado (cuerda, cabos de anclaje, cintas, etc) para que de esta manera su peso se traslade a al arnés y sistema de descenso.
- Se descenderá al accidentado hasta la base de la zona de trabajo siempre con el máximo cuidado y atención.

#### b) MÉTODO INDIRECTO VERTICAL

- Se verifica el estado del accidentado, como se encuentra, las lesiones y el estado de las mismas, y si fuera necesario aplicar los conocimientos de primeros

auxilios.

- Sus compañeros se acercan al accidentado por el método adecuado.
- Se montan las cuerdas de rescate con el sistema de doble anclaje. Puede estar acompañado desde su inicio con un sistema de polipasto si fuera necesario elevar al accidentado para liberarlo de su sistema de seguridad (si está colgando en el vacío).
- Se ata al accidentado de las anillas de seguridad del arnés. Se verifica que las cuerdas lleguen hasta el suelo.
- Se sitúa al accidentado en la vertical y se desengancha del sistema de seguridad al que este sujeto.
- Se desciende al accidentado hasta la base de la zona de trabajo con cuidado y si fuese necesario con la ayuda de un tercer operario desde el suelo y una cuerda auxiliar que lo ira separando de la estructura.

c) **ACCIONES POSTERIORES AL RESCATE DE ALTURA**

- Se debe conservar la calma.
- No perder los nervios es básico para poder actuar de forma correcta, evitando errores irremediables.
- Evitar aglomeraciones; No se debe permitir que el accidente se transforme en espectáculo.
- No mover al herido; Como norma básica y elemental no se debe mover a nadie que haya sufrido un accidente, hasta estar seguro de que se pueden realizar movimientos sin riesgo de empeorar las lesiones existentes. No obstante, existen situaciones en las que la movilización debe ser inmediata, ya que el accidentado sigue estando expuesto a una situación de riesgo.
- Examinar al herido; Se debe efectuar una evaluación primaria, que consistirá en comprobar si el accidentado está consciente, si respira y si tiene pulso. Posteriormente se realizará una evaluación donde se comprobará que tipo de lesiones posee el accidentado (fracturas, cortes, golpes, etc.). Es importante realizar un correcto examen del herido para facilitar la mayor información posible a los servicios de emergencia.
- Tranquilizar al herido; Los accidentados suelen estar asustados, desconocen las lesiones que sufren y necesitan a alguien en quien confíen en esos momentos de angustia.
- Mantener al herido caliente; Cuando el organismo humano recibe una agresión se activan los mecanismos de autodefensa, implicando, en muchas ocasiones, la pérdida de calor corporal. Esta situación se acentúa cuando existe pérdida de sangre. Por lo tanto, es vital mantener caliente al accidentado.
- Una vez realizada la evaluación del accidentado, será trasladado a los servicios de emergencia.
- No se debe dar ningún medicamento al accidentado.

## **TRABAJOS ELÉCTRICOS**

La conducta a seguir ante un accidentado por corriente eléctrica puede resumirse en tres fases simples pero muy precisas:

a) Petición de ayuda

Como primera medida se debe dar la "alarma" para que algún compañero comunique el suceso, mientras se le presta auxilio al accidentado.

b) Rescate o desenganche del accidentado

Si la víctima ha quedado en contacto con un conductor o pieza bajo tensión, debe ser separada del contacto como primera medida antes de tratar de aplicarle los primeros auxilios. Para ello:

- Se cortará la corriente accionando el interruptor, disyuntor, seccionador, etc. No hay que olvidar que una persona electrizada que se encuentre en un lugar elevado, corre el riesgo de caer a tierra en el momento en que se corte la corriente. En casos así hay que tratar de aminorar el golpe de la caída mediante colchones, ropa, goma o manteniendo tensa una lona o manta entre varios trabajadores.
- Si resultara imposible cortar la corriente o se tardara demasiado, por encontrarse lejos el interruptor, trate de desenganchar a la persona electrizada mediante cualquier elemento no conductor (tabla, listón, cuerda, silla de madera, cinturón de cuero, palo o rama seca, etc.) con el que, a distancia, hacer presa en el cable o en el accidentado, o agarrarle de la ropa estando el socorrista bien aislado.

c) Primeros auxilios

Después de una descarga eléctrica es frecuente que se presente un estado de muerte aparente, que puede ser debido a una pérdida de conocimiento, a un paro respiratorio o a un paro circulatorio. Cada uno de estos casos requiere una conducta diferente:

**Pérdida de conocimiento**

Puede haber una pérdida transitoria de conocimiento, pero no hay paro respiratorio. Los latidos cardíacos y el pulso son perceptibles. En este caso se debe poner al accidentado acostado sobre un lado, en posición de seguridad. La posición lateral de seguridad consiste en tumbar de lado a la persona accidentada para que, en caso de sobrevenir un vómito, expulsión de sangre o secreciones de la boca, no se atragante. Los pasos a seguir son:

- Flexionar la pierna del herido más próxima al socorrista.
- Colocar la mano del herido más próxima al socorrista, bajo la nalga.
- Tirar del brazo de la víctima más alejado del socorrista girándolo sobre su costado.
- Colocar la mano del herido bajo su mejilla, dejando la cabeza en "posición neutra", (ni flexionada ni extendida).
- Es también muy importante vigilar su respiración y el estado de la circulación sanguínea mientras llega la atención médica.

**Paro respiratorio**

En este caso, además de la pérdida de conciencia se presentan claros síntomas de paro respiratorio. Por el contrario, el pulso es perceptible. Es importante emprender inmediatamente la asistencia respiratoria, preferentemente mediante el método de boca

a boca.

### **Paro circulatorio**

En este caso, a la inconsciencia y a la falta de respiración se asocia además la ausencia de pulso de latidos cardíacos. Por ende, se debe comenzar con las maniobras de R.C.P. (reanimación cardiopulmonar), es decir, combinar la respiración boca a boca con masaje cardíaco externo.

## **ACCIDENTE VEHICULARES**

### **Antes de una emergencia de Accidente Vehicular**

- Brindar charlas de capacitación en manejo defensivo.
- Realizar mantenimiento preventivo de los vehículos, contar con revisión técnica y SOAT vigentes.
- Realizar inspecciones vehiculares de manera mensual.
- El vehículo deberá contar con botiquín, extintor, herramientas de emergencia y conos de seguridad.
- Política de prohibición de consumo de bebidas alcohólicas y drogas.
- Respetar límites de velocidad y reglamento de tránsito.

### **Durante una emergencia de Accidente Vehicular**

- Se colocará una señalización a distancia mínima de 20 metros del vehículo y se dará aviso a la central (de ser vehículo de Viettel Perú S.A.C), Coordinador de Brigadas, Líder de brigada.
- El Coordinador de Brigadas informará del suceso a la Central.
- En caso de existir personal con lesiones, y que su gravedad requiera de atención médica especializada, los heridos serán derivados al centro asistencial más cercano.
- El coordinador de mensajería activará las pólizas de seguro que correspondan según el evento (SOAT o seguro vehicular).
- De ser el caso o según corresponda, la enfermera ocupacional activará el SCTR del trabajador.
- En caso de accidentes con resultados fatales, el Coordinador de Brigadas, llamará a la PNP tomando en cuenta de no alterar el sitio del suceso.

### **Después una emergencia de Accidente Vehicular**

- Elaborar un informe evaluando las pérdidas, registrando evidencia de lo sucedido, tipo de accidente y personas afectadas.
- Se revisará la efectividad de las acciones de contingencia durante el evento y se redactará un reporte de incidentes, en el cual se podría recomendar algunos cambios en los procedimientos, de ser necesarios.

## **DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

Los derrames pueden ocurrir por un incidente o accidente durante el transporte del personal.

El procedimiento es simple y está dirigido a exponer las acciones específicas a seguir

de acuerdo a la sustancia derramada y al área afectada.

Según la cantidad de combustible o sustancia derramada se pueden definir las acciones a tomar, para los cuales la utilización de personal y recursos para su control es diferente.

#### **Antes una emergencia de derrame de sustancias peligrosas**

- Implementar prácticas y procedimientos para la prevención de derrames y fugas.
- Implementar y mantener un Plan de Emergencias que incluya preparación y respuesta ante derrames y fugas.
- Revisión de las condiciones del vehículo previo a salir a realizar funciones a campo.
- Mantenimiento de los vehículos para evitar situaciones inseguras que pudieran conducir a derrames.
- Procedimientos y entrenamiento sobre manejo defensivo.
- Disponer en la unidad de transporte un kit antiderrame.
- Asegurarse que el conductor y sus tripulantes tengan el entrenamiento adecuado para dar la primera respuesta ante una emergencia por derrame.

**Tabla 6: Durante una emergencia de derrame de sustancias peligrosas**

PASOS	PROCEDIMIENTOS
Paso 1	Contar con un kit anti derrame para casos de emergencia.
Paso 2	Remover las marcas dejadas removiendo el suelo del lugar, utilizando el kit y sus indicaciones.
Paso 3	Controlado el evento, comunicar al superior a cargo.

#### **Después de una emergencia de derrame de sustancias peligrosas**

- Disponer de una zona de descontaminación
- Lavar los equipos y ropa utilizada
- Las personas que intervinieron en la descontaminación deben bañarse
- Lavar la zona contaminada con agua, en caso que no exista contraindicación.
- Señalizar los recipientes donde se van depositando los residuos. Todos los productos recogidos, deben tratarse como residuos peligrosos
- Los residuos deben ser eliminados, de manera que no violen ninguna legislación vigente, esto implica ser entregados a empresas autorizadas para su eliminación.

## **COMUNICACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA**

Figura 6. Flujo de Básico de Comunicación en caso de emergencia

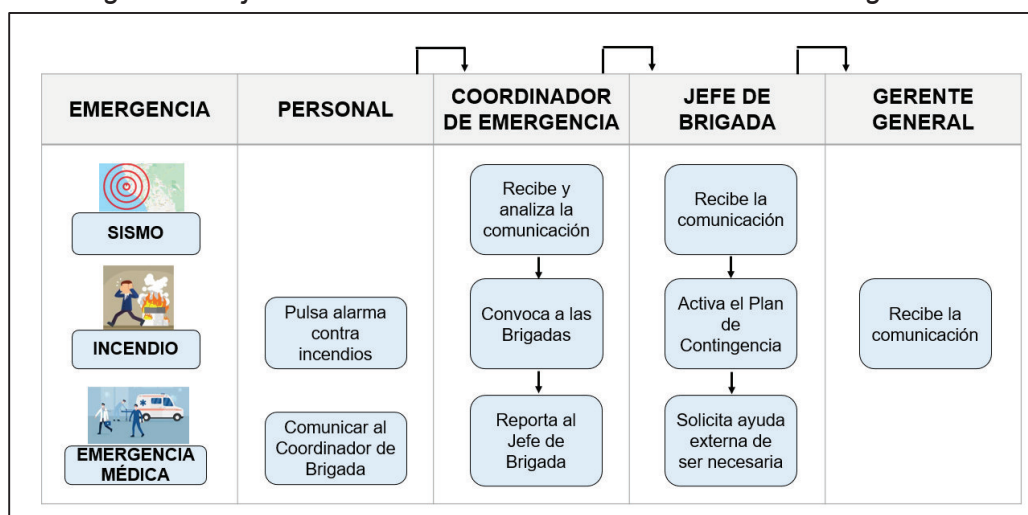


Tabla 7. Listado de números telefónicos en caso de emergencia.

NÚMEROS TELEFÓNICOS EN CASO DE EMERGENCIA	
LUGAR	TELÉFONO
Comisaría de San Isidro	(01) 441-1275
Estación de Bomberos de San Isidro	(01) 264-0339
Serenazgo de San Isidro	(01) 264-5679
Clínica Anglo Americana	(01) 616-8900
Clínica Internacional	(01) 619-6161
Clínica Limatambo	(01) 617-1111
Clínica Ricardo Palma	(01) 224-2224
Clínica San Borja / SANNA	(01) 635-5000
Analista de Seguridad -Sr. Pedro Chaca	935437158
Vice Gerente General -Sr. Raúl Galdo	935390027
Jefa de RRHH -Sra. Sofia Inés Bedon Burgos	967754562

## ENTRENAMIENTOS Y SIMULACROS

Viettel Perú S.A.C. realizará entrenamientos en el año 2022, capacitación para las brigadas de emergencia. Entre las capacitaciones a dictarse están:

- Primeros auxilios.
- Manejo de extintores
- Simulacros de evacuación.

## SIMULACROS

Se efectuará al menos una vez al año. Los objetivos principales de los simulacros son:

- Detectar errores u omisión tanto en el contenido del Plan como en las acciones a realizar para su puesta en práctica.
- Habituarse a los ocupantes a evacuar la edificación o zona afectada en caso de siniestro.
- Prueba de idoneidad y suficiencia de equipos y medios de comunicación, alarma, señalización, luces de emergencia.
- Estimación de tiempos de evacuación, de intervención de equipos propios y de intervención de ayudas externas.

Los simulacros deberán realizarse con el conocimiento y con la colaboración de todo el personal de la Empresa, de las Brigadas y ayudas externas que tengan que intervenir en caso de emergencia.

La preparación de los simulacros debe ser exhaustiva, dejando el menor resquicio posible a la improvisación, previniendo todo, entre otros, los problemas que la interrupción de la actividad, aunque sea por un espacio corto de tiempo, pueda ocasionar. Se debe disponer de personal para cronometraje.

*Figura 7. Simulacros de Sismo.*



*Tabla 8. Simulacros por brigadas.*

BRIGADAS	SIMULACROS		
	PRIMEROS AUXILIOS	INCENDIO	EVACUACIÓN
PRIMEROS AUXILIOS	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
EVACUACION	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
INCENDIO	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

#### **IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD**

##### a) EQUIPOS DE EXTINTORES

*Tabla 9. Tipo de extintores por piso.*

ITEM	NRO. SERIE	UBICACIÓN	TIPO	
			PQS	CO <sub>2</sub>
<b>1ER PISO</b>				
1	21	HALL DE ASCENSORES	4KG	
2	22	CORREDOR	4KG	
3	23	HALL SALA DE REUNIONES		5LB
4	24	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
5	25	SALA DE RECEPCION	4KG	
6	26	FRENTE A OFICINA SUB DIRECTOR		15LB
<b>2DO PISO</b>				
7	27	HALL DE ASCENSORES	4KG	
8	28	HALL DE ASCENSORES	4KG	
9	29	PISO TECNICO		5LB
10	30	PISO TECNICO		5LB
11	31	PISO TECNICO		5LB
12	32	PISO TECNICO		5LB
13	33	PISO TECNICO		5LB
14	34	PISO TECNICO		5LB
15	35	PISO TECNICO		5LB
16	36	PISO TECNICO		5LB
17	37	PISO TECNICO		5LB
18	38	PISO TECNICO		5LB
19	39	PISO TECNICO		5LB



ITEM	NRO. SERIE	UBICACIÓN	TIPO	
			PQS	CO <sub>2</sub>
20	40	PISO TECNICO		5LB
21	41	PISO TECNICO		5LB
22	42	PISO TECNICO		5LB
23	43	PISO TECNICO		5LB
24	44	PISO TECNICO		5LB
25	45	PISO TECNICO		5LB
26	46	PISO TECNICO		5LB
27	47	PISO TECNICO		5LB
28	48	PISO TECNICO		5LB
29	49	PISO TECNICO		5LB
30	50	PISO TECNICO		5LB
31	51	PISO TECNICO		5LB
32	52	PISO TECNICO		5LB
33	53	PISO TECNICO		5LB
34	54	PISO TECNICO		5LB
35	55	PISO TECNICO		5LB
<b>3ER PISO</b>				
36	56	HALL DE ASCENSORES	12KG	
37	57	NOC	4KG	
38	58	NOC	4KG	

ITEM	NRO. SERIE	UBICACIÓN	TIPO	
			PQS	CO <sub>2</sub>
39	59	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
40	60	CORREDOR	4KG	
41	61	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
42	62	OFICINA		5LB
43	63	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
44	64	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
<b>4TO PISO</b>				
45	65	HALL DE ASCENSORES	6KG	
46	66	ESTACIONES DE TRABAJO	6KG	
47	67	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
48	68	SALA DE REUNIONES	4KG	
49	69	IT ROOM	4KG	
50	70	IT ROOM	4KG	
51	71	ESTACIONES DE TRABAJO		5LB
52	72	ESTACIONES DE TRABAJO	4KG	
53	73	ARCHIVO	4KG	
54	74	LACTARIO		5LB
55	75	ESTACIONES DE TRABAJO	12KG	
<b>5TO PISO</b>				
56	76	HALL DE ASCENSORES	12KG	
57	77	AREA DE MAQUINAS	12KG	
58	78	ESTACIONES DE TRABAJO	4KG	

ITEM	NRO. SERIE	UBICACIÓN	TIPO	
			PQS	CO <sub>2</sub>
59	79	CORREDOR A CAPILLA HO CHI MINH		10LB
60	80	TERRAZA	6KG	
61	81	KITCHEN	4KG	
<b>TECHOS</b>				
62	82	MAQUINA DE LOS ASCENSORES		5LB
63	83	ESCALERA AZOTEA	6KG	
<b>2DO SOTANO</b>				
64	1	ESTACIONAMIENTO		15LB
65	2	ESCALERA HACIA ASCENSOR		15LB
66	3	ENTRADA DE DEPOSITO		15LB
67	4	ENTRADA CUARTO DE BATERIAS		15LB
68	5	PASADIZO A TANQUES	50KG	
69	6	PASADIZO A TANQUES	50KG	
70	7	ENTRADA CUARTO DE MAQUINAS		15LB
71	8	ENTRADA CUARTO DE MAQUINAS		15LB
72	9	ENTRADA CUARTO DE MAQUINAS		15LB
73	10	FRENTE A SALA DE EXTRACTORES DE HUMO		15LB
<b>1ER SOTANO</b>				
74	11	ESTACIONAMIENTOS		15LB
75	12	ESTACIONAMIENTOS		15LB
76	13	ESCALERA HACIA ASCENSOR		15LB

ITEM	NRO. SERIE	UBICACIÓN	TIPO	
			PQS	CO <sub>2</sub>
77	14	FRENTE A CUARTO DE TRANSFORMADORES		15LB
78	15	FRENTE A CUARTO DE TRANSFORMADORES		15LB
79	16	FRENTE A CUARTO DE TRANSFORMADORES		15LB
80	17	FRENTE A DEPOSITO		15LB
81	18	FRENTE A CUARTO DE TABLEROS	4KG	
82	19	FRENTE A CUARTO DE BASURA		15LB
83	20	FRENTE A DEPOSITO		15LB

## b) MANGUERA CONTRA INCENDIOS

Tabla 10. Ubicación de mangueras contraincendios por piso.

GABINETE CONTRA INCENDIO		
Piso	Ubicación	Estado
Sótano 2	Estacionamiento	Operativo
	Escalera	Operativo
Sótano 1	Estacionamiento	Operativo
	Escalera	Operativo
1° Piso	Pasadizo de ascensores	Operativo
2° Piso	Pasadizo de ascensores	Operativo
3° Piso	Pasadizo de ascensores	Operativo
4° Piso	Pasadizo de ascensores	Operativo

5° Piso	Pasadizo de ascensores	Operativo
---------	------------------------	-----------

c) PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Se debe contar con cronograma de actividades, tomando en consideración las siguientes actividades:

- Inventario de factores que influyen en el riesgo potencia.
- Inventario de los medios técnicos de autoprotección.
- Evaluación de riesgo.
- Redacción de Manual y procedimientos.
- Selección, formación y adiestramiento de los componentes de los equipos de emergencia.

d) PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Se elaborará un programa anual de actividades que comprenderá las siguientes actividades:

- Cursos periódicos de formación y adiestramiento del personal.
- Mantenimiento de las instalaciones que presenten riesgo potencial.
- Mantenimiento de las instalaciones de detección, alarma y extinción.
- Inspecciones de seguridad.
- Simulacros de emergencia.

**EVALUACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA**

La Evaluación del Plan de Emergencia en la etapa de Post Emergencia o Simulacro, tendrá como referencia los siguientes puntos:

- Análisis del reporte del incidente.
- Tiempo de respuesta de la brigada.
- Efectividad de la respuesta.
- Daños materiales producidos a terceros.
- Sistema de Comunicación.
- Daños materiales a la empresa.
- Equipo empleado.
- Evaluación de brigadistas.

Viettel Perú S.A.C. presentará un informe, en el que se detallará los resultados de la investigación que se llevó a cabo en cuanto a la emergencia suscitada.

Se efectuará una valorización de los daños ocasionados por el evento, copia del cual se remitirá al Dpto. de Seguridad para su conocimiento.

**PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACION Y REVISION DEL PLAN DE EMERGENCIA**

- El presente Plan de Contingencia es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Empresa Viettel Perú S.A.C.
- Comprende las comunicaciones internas y externas efectuadas antes, durante y después de una emergencia, hasta el retorno a la normalidad.

- El presente documento estará sujeto a revisiones periódicas, y podrá ser observado y enriquecido por cualquier miembro de Viettel Perú S.A.C.
- Las revisiones ordinarias, deberán ser registradas en un documento de acción correctiva y las mejoras al presente Plan estar registrados utilizando el formato de revisiones y deberán ser comunicadas a todo el personal.
- La revisión deberá a su vez evaluar los siguientes componentes del Plan:
- Verificar la eficiencia de los Procedimientos de notificación.
- Demostrar eficiencia para movilizar la respuesta necesaria dentro del tiempo requerido.
- Demostrar capacidad en las funciones y responsabilidades del personal considerado dentro del Plan de Contingencia.
- Demostrar capacidad de diagnóstico inicial de la emergencia (incendio, accidente personal).
- Demostrar capacidad para proporcionar apoyo operativo, administrativo y de salud al personal de contingencia.
- Capacidad para mantener y movilizar los equipos de contingencia.
- Demostrar capacidad para la preparación de la documentación de las acciones de contingencia.
- El presente plan se actualizará cada año o cuando como resultado de una auditoria, simulacro o inmediatamente después de una emergencia real que implique haber desplegado todos los medios humanos y físicos para atender la emergencia o cambios propuestos por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, se presenten desviaciones entre lo ejecutado y lo establecido en el presente documento.

**ANEXO**

## COMPONENTES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA


NOMBRES	BRIGADA	TELÉFONO	CORREO
Pedro Chaca Gómez	Jefe	935437158	pedro.chaca@bitel.com.pe
Jaime Benavides Marroquín	Contraincendios	991262032	jaime.benavides@bitel.com.pe
Ulises Zavalaga Paz	Contraincendios	945173654	ulises.zavalaga@bitel.com.pe
Yon Palomino Puma	Contraincendios	999872579	yon.palomino@bitel.com.pe
Josué Flores Paredes	Contraincendios	929728280	josue.flores@bitel.com.pe
Leonardo Parihuaman Arivilca	Contraincendios	956360696	leonardo.parihuaman@bitel.com.pe
Mireilly Joana Lopez Yovera	Evacuación	924809212	mireilly.lopez@bitel.com.pe
Cesar Palacios Carhuamaca	Evacuación	992380489	cesar.palacios@bitel.com.pe
Christofer Jara Rojas	Evacuación	935778961	christofer.jara@bitel.com.pe
Katherin Chumpitaz Atausinchi	Evacuación	912169162	katherin.chumpitaz@bitel.com.pe
Katherin Samame Celadita	Evacuación	934474722	katherin.samame@bitel.com.pe
Andres Villegas Huayllaquispe	Primeros Auxilios	996585657	andres.villegas@bitel.com.pe

Aníbal Farje Vélez	Primeros Auxilios	987724556	anibal.farje@bitel.com.pe
Néstor Huerta León	Primeros Auxilios	967706876	nestor.huerta@bitel.com.pe
Miguel Ampuero Pezua	Primeros Auxilios	977468015	miguel.ampuero@bitel.com.pe
Luis Untiveros Hernández	Primeros Auxilios	977809741	luis.untiveros@bitel.com.pe

Nota: Elaboración propia



## Anexo 24. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	PROGRAMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Código	VTP-SSOMA-PRO-XXX
		Versión	0
		Fecha	XX/XX/2022

PROGRAMA ANUAL DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN							
N°	Elementos	Proceso	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Frecuencia
1	Política	Política de SSOMA	Revisar la Política SSOMA de la empresa	Política con revisión	Acta de Revision	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Aprobar la Política del SIG	Política aprobada	Política aprobada y publicada	Gerente General	Anual
			Difusión de Política	100 %	N° Personal Capacitado / N° personal planificado	Responsables de área	Semestral
2	Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Control IPERC	IPERC	Realizar el Mapeo de Procesos	Mapeo de Procesos Aceptado	Mapeo de Procesos publicado	Responsable SSOMA	Anual
			Revisión IPERC	IPERC Base aprobado	Acta para aprobar el IPERC	Responsable SSOMA	Anual

				100 %	N° Personal Capacitado / N° personal planificado	Responsable de Seguridad y Salud / Médico Ocupacional	Anual
			Implementar las medidas de control establecidas en los IPEERC	100 %	(N° Medidas de control implementadas) / (N° Medidas de control programadas)	Responsables de área	Mensual
			Elaborar el mapa de riesgo	Aprobación de Mapa de Riesgos	Aprobación de Mapa de Riesgos	Responsables de área	Anual
3	Identificación de Requisitos Legales	Cumplimiento Legal	Identificar los requisitos legales y otros aplicables	100 %	Matriz de Identificación de Requisitos Legales	Área Legal	Mensual
			Mantener actualizada la matriz de requisitos legales	100 %	Matriz de Requisitos Legales Actualizada	Área Legal	Mensual
			Implementar los requisitos legales	100 %	(Cantidad de Requisitos implementados) / (Cantidad de requisitos identificados)	Responsables de área	Mensual

4	Establecimientos de Objetivos y Metas	Planes de Contingencia y Emergencia	Elaborar y Aprobar Programa Anual SSOMA	Aprobar Programa Anual SSOMA	Programa Anual SSOMA aprobado	Gerente General / Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Capacitar sobre el contenido del plan a responsables de Procesos	100 %	N° Responsables de Procesos Capacitados / N° Responsables de Procesos planificados	Responsables de área	Anual
5	Preparación y Respuesta ante emergencias	Planes de Contingencia y Emergencia	Elaborar el Plan para Respuesta a Emergencias	Plan General de Respuesta a Emergencias aprobado	Aprobación de Plan General de Respuesta a Emergencias	Gerente General	Anual
			Capacitar sobre el contenido del Plan de Respuesta a Emergencias	100 %	N° Personal Capacitado / N° personal planificado	Responsable de SSOMA	Mensual
			Realizar simulacros programados	100 %	N° de simulacros realizados / N° de simulacros planificados	Responsable de SSOMA / Responsables de área	Mensual
			Elaborar el inventario de Extintores	Inventario de extintores	Inventario de extintores	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual

6	Recursos, Funciones Responsabilidad y autoridad	Funciones y responsabilidades	Elaborar el RISST	RISST	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo Aprobado	Supervisor de Seguridad / Médico Ocupacional / Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Capacitación de funciones y responsabilidades	100 %	(N° de Colaboradores que recibieron comunicación) / (N° Colaboradores total)	Responsable de SSOMA	Mensual
			Identificar los puestos de Trabajo por nivel de Riesgo	100 %	Puestos de Trabajo de alto riesgo identificados	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
7	Competencia, formación y toma de conciencia	Capacitación y Entrenamiento	Comprobar que todos los trabajadores cursen el proceso de inducción general de seguridad	100 %	N° de Colaboradores con inducción / N° de Colaboradores planificados	Responsable de Seguridad	Mensual
			Asegurar que todos los colaboradores reciban induccion específica	100 %	N° de Colaboradores que recibieron inducción Específica / N° de Colaboradores planificados	Responsables de área	Mensual

			Elaborar Programa de Capacitación y Entrenamiento	100 %	Programa de Capacitación Aprobado	Responsable de Seguridad y Salud / Gestión Humana	Anual
			Cumplir las actividades aplicables en el Programa Anual de Capacitación y Entrenamiento	100 %	N° de Colaboradores capacitados / N° de Colaboradores programados	Responsable de Seguridad y Salud / Gestión Humana	Mensual
			Cumplir la Programación de Charlas de Inicio de Jornada (10 minutos)	100 %	N° de Charlas Ejecutadas / N° de Charlas Programadas	Responsables de área	Mensual
8	Comunicación, Participación y Consulta	Participación y Consulta	Implementar mecanismos de comunicación con los trabajadores	100 %	Mecanismos de Comunicación implementados	Responsables de área	Mensual
			Elección del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo elegido	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo elegido	Gerente General	Anual
			Reuniones mensuales con el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	100 %	N° de reuniones realizadas / N° de reuniones programadas	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	Mensual

			Realizar un Programa Anual de Motivación de Seguridad y Salud en el Trabajo	Programa Anual de Motivación de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado	Aprobación de Programa Anual de Motivación de Seguridad y Salud en el Trabajo	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Ejecutar las campañas de Motivación establecidas en el Programa Anual de Motivación de sst	100 %	N° de campañas de Motivación realizadas / N° de campañas de Motivación programadas	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
9	Control de la documentación	Control de Documentos y Registros	Revisión y actualización de documentos del SG- SST	100 %	N° de formatos revisado / N° de formatos generados	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
			Distribuir los documentos actualizados a los lugares de uso	100 %	N° Total de Compendios generados / N° Total de áreas	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
	Control Operacional	Inspecciones	Elaborar el Programa Anual de inspecciones	Programa Anual de inspecciones aprobado	Aprobación del Programa Anual de inspecciones	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Ejecutar el Programa Anual de inspecciones	100 %	N° de inspecciones realizadas / N° de Inspecciones planeadas	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
			Ejecutar los planes de acción	100 %	N° de planes implementados / N° de planes propuestos	Responsables de área	Mensual

		Identificar áreas sin señalización	100 %	N° Zonas Señalizadas / N° Zonas Identificadas	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
		Implementar señalización en zonas identificadas	>= 80 %	N° Zonas implementadas / N° Total de Zonas identificadas	Responsable de Seguridad y Salud	Trimestral
	Estándares de Seguridad	Revisar y aprobar estándares de seguridad	Estándares de Seguridad Aprobados	Aprobación de Estándares de Seguridad	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
		Difundir los estándares de seguridad	100 %	N° de Personal Capacitado / N° Total de Personal	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
	Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro	Realizar y revisar PETS por actividades desarrolladas	100 %	N° Actividades Implementadas con PETS / N° de Actividades Identificadas	Responsables de área	Mensual
		Difundir PETS aprobados	100 %	PETS Difundidos / PETS Aprobados	Responsables de área	Mensual
	Realizar seguimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo y Programa de	Solicitar programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Vehículo	Programa de Mantenimiento Aprobado	Aprobación del Programa de Mantenimiento Preventivo	Áreas Involucradas	Anual

	Calibración de Equipos y vehículos	Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo	100 %	N° Actividades Realizadas / N° Actividades planificadas	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
		Realizar Cronograma de Calibración para Equipos de Seguridad	Programa de Calibración Aprobado	Aprobación del Programa de Calibración	Áreas Involucradas	Anual
		Realizar seguimiento al cumplimiento Programa de Calibración de Equipos	100 %	N° Equipos Calibrados / N° Total de Equipos	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
	Materiales Peligrosos y productos Químicos	Identificar todas las hojas MSDSS utilizadas en	>= 70 %	N° de Productos químicos con Hojas MSDS aprobadas / N° total de productos químicos usados	Responsable de Seguridad y Salud / Medico Ocupacional / Responsables del Área	Mensual
		Revisión y Aprobación de procedimiento para Ingreso de Materiales Peligrosos Nuevos	Procedimiento de Materiales Peligrosos aprobado	Aprobación de Procedimiento de Materiales Peligrosos	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	Anual



	Monitoreos Disergonómicos	Elaborar Programa de Monitoreos de	Programa de Monitoreo aprobado	Aprobación del Programa de Monitoreo	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo / Médico Ocupacional	Anual
		Cumplir con el Programa de Monitoreos de	100 %	N° de Monitoreos Ejecutados / N° de Monitoreos Programados	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo / Médico Ocupacional	Mensual
		Revisión del informe de monitoreo ocupacional	100 %	N° de Monitoreos Ocupacionales Revisados / N° de Monitoreos Programados	Responsable de Seguridad y Salud / Médico Ocupacional	Mensual
	Equipos de Protección Personal	Realizar la Matriz de Identificación de EPP por Puesto de Trabajo	Matriz de EPP aprobada	Aprobación de Matriz de EPP	Medico Ocupacional	Anual
		Realizar procedimiento de Selección, Distribución, Uso y Autorización de EPP	Procedimiento de Selección, Distribución, Uso y Autorización de EPP aprobado	Aprobación de procedimiento de Selección, Distribución, Uso y Autorización de EPP	Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo / Médico Ocupacional	Anual
		Realizar evaluación de calidad de EPP	Examen de Ear Fitness realizado	Realización de examen de Ear Fitness	Gerencia / Seguridad / Medico Ocupacional	Semestral

			Inspeccionar el uso y conservación de los EPP	50 %	N° de inspecciones realizadas / N° de inspecciones planeadas	Medico Ocupacional / Enfermera Ocupacional	Trimestral
			Realizar prueba de Ajuste (Fit Testing) y confortabilidad a los trabajadores a los que se les asignara un respirador	30 %	N° respiradores con prueba de ajuste / N° de respiradores entregados	Responsable de Seguridad y Salud / Médico Ocupacional	Semestral
11	Salud Ocupacional	Elaboración de Programa de vigilancia médica de los trabajadores	Elaborar un programa de vigilancia medica	Programa de Vigilancia Medica	Programa de Vigilancia Médica aprobado	Medico Ocupacional	Anual
			Ejecutar el programa de Vigilancia Médica Ocupacional	100 %	N° de exámenes periódicos realizados / número de exámenes periódicos programados	Medico Ocupacional / RR HH / Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
	Salud Ocupacional	Elaboración de Programa de exposición al ruido	Elaborar programa de conservación auditiva	Programa de conservación auditiva	Programa de conservación Auditiva aprobada	Medico Ocupacional	Mensual
			Ejecutar programa de conservación auditiva	100 %	Actividades realizadas / Actividades programadas	Medico Ocupacional / RR HH / Responsable de Seguridad y Salud	Mensual

		Elaborar el programa de vigilancia Sanitaria al trabajador expuesto a polvo respirable	Programa de vigilancia Sanitaria al trabajador expuesto a polvo respirable.	Programa de vigilancia Sanitaria al trabajador expuesto a polvo respirable.	Medico ocupacional	Mensual
	Elaboración de Programa de protección respiratoria	Ejecutar el programa de vigilancia Sanitaria al trabajador expuesto a polvo respirable	100 %	Actividades realizadas / Actividades programadas	Medico Ocupacional / Gestión Humana / Seguridad Industrial	Mensual
	Elaboración del Programa de Protección de la Trabajadora Gestante	Elaborar el programa de Protección a la trabajadora Gestante	Programa de Protección auditiva	Programa de Protección Auditiva aprobada	Medico ocupacional	Mensual
		Ejecutar el programa de Protección a la trabajadora Gestante	100 %	Actividades realizadas / Actividades programadas	Medico Ocupacional / RR HH / Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
	Elaboración de Programa de Promoción y Prevención de la Salud	Elaborar el programa promoción y prevención de la Salud	Programa de inmunizaciones	Programa de inmunizaciones aprobado	Medico ocupacional	Trimestral
		Ejecutar el programa de promoción y prevención de la Salud	100 %	Actividades realizadas / Actividades programadas	Medico Ocupacional / RR HH / Responsable de Seguridad y Salud	Trimestral

			Campañas de Prevención y promoción de la salud	75 %	N° de campañas realizadas / N° de campañas programadas	Medico Ocupacional / Enfermera Ocupacional	Anual
12	Medición y Seguimiento del Desempeño	Seguridad y Salud Ocupacional	Implementar las actividades aplicables en el Programa de Seguridad	100 %	N° de Actividades Implementadas / N° de Actividades Programadas	Responsable de Seguridad y Salud / Responsables de área	Mensual
			Implementar las actividades aplicables en el Programa de Salud Ocupacional	100 %	N° de Actividades Implementadas / N° de Actividades Programadas	Médico Ocupacional / Responsables del Área	Mensual
13	Investigación de Incidentes	Reporte, Análisis, e investigación de incidentes. Reporte, tratamiento de Actos y Condiciones Subestándares	Revisar procedimiento de Investigación de Incidentes	Procedimiento de Investigación de Incidentes Aprobado	Aprobación de Procedimiento de Incidentes	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Difundir procedimiento de Investigación de Incidentes	100 %	N° Personal Capacitado / N° de Personal Planificado	Responsable de Seguridad y Salud / Responsables de área	Anual
			Analizar incidentes	100 %	N° de Incidentes Reportados e Investigados / N° Total de Incidentes Ocurridos	Responsable de Seguridad y Salud / Responsables de área	Mensual
			Difundir los resultados de los análisis al Personal Interno	100 %	N° de Accidentes difundidos / N° de accidentes Reportados y analizados	Responsable de Seguridad y Salud / Responsables de área	Mensual

			Implementar planes de acción	100 %	N° de Planes de Acción Ejecutados / N° de Planes de Acción Programados	Responsables de área	Mensual
			Índice de Frecuencia (IF)	< 10	N° Accidentes acumulado * 200000 / HHT Acumulado	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
			Índice de Severidad (IS)	< 300	N° Días Perdidos acumulado * 200000 / HHT acumulado	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
			Índice de Accidentabilidad (IA)	< 10	(IFxIS) / 200	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
14	No Conformidades, acción correctiva y acción preventiva	Gestión de No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas	Revisar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas aplicadas	100 % de AC / AP cumplidas	Cantidad de AC / AP implementados / Cantidad de AC / AP propuestos	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
15	Auditorías	Auditorías	Aprobación del Programa de Auditoría	Programa de Auditoría aprobado	Aprobación del Programa de Auditoría	Responsable de Seguridad y Salud	Anual
			Implementar auditoría de seguridad	100 % auditorías realizadas	Cantidad de auditorías realizadas / Cantidad de auditorías programadas	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual

16	Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección	Elaborar Informes mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional	100 %	N° de Informes Revisados / N° de Informes Realizados	Responsable de Seguridad y Salud	Mensual
----	---------------------------	---------------------------	--	-------	--	----------------------------------	---------

Nota: Elaboración propia

## Anexo 25. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-003
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la planificación, ejecución y evaluación de los resultados de las auditorías internas, con el fin de determinar si el Sistema Integrado de Gestión de la empresa cumple con los requisitos establecidos para la gestión de la organización, se han implementado adecuadamente y se mantienen de manera eficaz.

### ALCANCE

Aplica a las áreas / procesos de Viettel Perú S.A.C. que realizan actividades y servicios relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 45001:2018 – Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisito 9.1 Medición y Análisis y Evaluación del Desempeño.
- Norma ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión de Ambiental - Requisito 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – Cap. IX Acción para la mejora continua.

### VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

### CONTENIDO

#### DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría. El equipo auditor es uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo se le designa como líder del mismo, para que conduzca la auditoría y al equipo auditor. El equipo auditor puede incluir auditores en formación. El equipo auditor puede estar conformado por personal interno o externo.
- **Autoridad Competente:** Ministerio, entidad gubernamental o autoridad pública

encargada de reglamentar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales.

- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades o servicios, así como el periodo del tiempo cubierto.
- **Criterio de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad, y pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Observación (OBS):** Situación que no representa incumplimiento (por no revestir riesgos críticos de incumplimiento a requisitos de la norma o requisitos legales), pero debería ser revisada y mejorada oportunamente por la organización. Puede ser atendida con acciones inmediatas y no requiere análisis de causas o verificación de eficacia de las acciones tomadas.
- **Oportunidad de Mejora (OM):** Situación que no representa incumplimiento, pero puede ser revisada por la organización, cuando lo estime conveniente para mejorar la eficacia del proceso.
- **Informe de Auditoría:** Documento que presenta los resultados obtenidos en la auditoría.
- **Programa de Auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y los detalles acordados de una auditoría.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad. Estándar internacional – Norma ISO 9001.
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental. Estándar internacional – Norma ISO 14001.
- **SGSST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estándar internacional – Norma ISO 45001.
- **SGSSOMA:** Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional.

## DESCRIPCIÓN



### **Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión**

El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, como dueño del proceso del Sistema Integrado de Gestión, es responsable que el proceso de Auditorías, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.

La gestión de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad está a cargo del departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; a cargo del Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

La planificación de auditorías internas debe basarse en:

- La importancia de los procesos, incluyendo su importancia ambiental y las áreas a auditar.
- Los resultados de la valoración de los riesgos asociados a las actividades de la organización.
- Los resultados de las auditorías previas.
- Los cambios que afecten a la organización.

La frecuencia de auditorías internas debe ser anual, con la posibilidad de planificar otras auditorías durante el año, según sea necesario.

El alcance de las auditorías internas debe abarcar los procesos dentro del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo aquellos procesos que realicen sus contratistas y subcontratistas.

Las auditorías internas pueden ser: con un enfoque integral, al Sistema Integrado de Gestión; o con un enfoque específico, a un sistema de gestión.

El equipo auditor puede ser conformado por personal interno o externo, que tenga la competencia necesaria para llevar a cabo el proceso de auditoría, debiendo cumplir los requisitos establecidos. Se debe designar como auditor líder al miembro del equipo auditor con mayor experiencia en auditorías del sistema de gestión a auditar.

El Plan de Auditoría Interna contiene: objetivo, alcance, criterios de auditoría, método, lugar, fecha, hora, procesos / áreas a auditar, auditados, equipo auditor y requisitos a auditar de la norma de referencia.

La auditoría interna debe considerar: la reunión de apertura, la recopilación de información, la evaluación de las evidencias frente a los criterios de auditoría, la determinación de hallazgos y conclusiones de la auditoría y la reunión de cierre.

Los métodos para recopilar y verificar la información durante la auditoría interna incluyen: la revisión de la documentación, la observación de las actividades y las

entrevistas con el personal de los procesos / área a auditar. Estos métodos pueden ejecutarse de manera presencial y/o remota.

En el caso que se efectúen auditorías en modalidad remota (no presencial), el Especialista en Calidad y Mejora de Procesos y/o el Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según corresponda, se deben asegurar que los actores del proceso de auditoría (equipo auditor y auditados) dispongan de los recursos tecnológicos y de conectividad que permitan llevar a cabo la auditoría de manera eficaz, cumpliendo con el Plan de Auditoría.

El Informe de Auditoría Interna contiene: datos generales de la auditoría (objetivo, alcance, criterios de auditoría, método, lugar, fecha, procesos / áreas auditados, auditados, equipo auditor), hallazgos de la auditoría (incluyendo las evidencias relacionadas), conclusiones de la auditoría y anexos (de ser necesario).

Los registros tales como el Programa Anual de Auditorías, el Plan de Auditoría Interna, el Informe de Auditoría Interna, los registros de competencias de auditores internos, los registros de la implementación de las correcciones y las acciones correctivas necesarias, entre otros, deben mantenerse archivados por el Especialista en Calidad y Mejora de Procesos o el Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según corresponda.

### **Auditorías del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, según la Normativa Legal de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Según la Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, el Empleador debe realizar auditorías periódicas a fin de comprobar si el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido aplicado, es adecuado y eficaz para la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud de los trabajadores. Para ello, se debe utilizar la Lista de Verificación de Lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La auditoría se realiza por auditores independientes.

En la consulta sobre la selección del auditor y en todas las fases de la auditoría, incluido el análisis de los resultados de la misma, se requiere la participación de los trabajadores y de sus representantes.

### **Pautas para el Equipo Auditor y el Auditado en un proceso de auditoría interna**

**a. Para el Equipo Auditor:  
Antes de la auditoría**

- Revisar la normativa legal, las normas de estándares internacionales y la normativa interna aplicable a los procesos a auditar (políticas, manuales, reglamentos, directivas, procedimientos, instructivos, controles operacionales, estándares, procedimientos escritos de trabajo seguro, etc.)
- Revisar que cuente con las medidas de control necesarias para la auditoría (EPP, SCTR, equipos de bioseguridad, etc.), a fin de evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes.
- Preparar el plan de auditoría interna, coordinando la disponibilidad de los dueños de los procesos (o quienes éstos designen) para el proceso de auditoría y verificando que el equipo auditor sea independiente del proceso / área a auditar para asegurar su objetividad e imparcialidad.
- Preparar las listas de verificación conteniendo los aspectos a auditar, de ser necesario.

**Durante la auditoría**

- Conducir la auditoría gestionando los tiempos y los cambios necesarios, con el fin de asegurar el cumplimiento del plan de auditoría interna.
- Al finalizar la auditoría de cada proceso / área, retroalimentar al auditado comunicando de manera clara los posibles hallazgos de la auditoría, a pesar que la categorización final de éstos está sujeta a la deliberación final con el resto del equipo auditor, con el fin de que el auditado pueda aclarar cualquier situación, brindar mayor información o subsanar cualquier hallazgo durante la auditoría, y posteriormente no se presenten diferencias entre ambas partes.

**b. Para el Auditado:  
Antes de la auditoría**

- Agendar el horario de la auditoría y comunicar al personal de su área que dará soporte durante la auditoría, con anticipación, para asegurar su disponibilidad y preparación.
- Conocer la Política de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad, y los objetivos relacionados del Plan Estratégico de la Auditoría.
- Conocer el proceso, las áreas con las cuales interactúa (clientes y proveedores), las actividades que se realizan, los responsables, los riesgos y controles, y el desempeño del proceso, a través de los documentos de su proceso (ficha de proceso, matriz de riesgos y controles, ficha de indicadores, procedimientos, formatos, etc.).
- Asegurarse de trabajar con los documentos actualizados y vigentes (últimas versiones) y desechar los no vigentes.
- Asegurarse de tener disponibles y actualizados todos los registros que evidencien las actividades de su proceso, a fin de que pueda verificarse durante la auditoría de manera fácil y rápida.
- Conocer el repositorio de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Tener ordenado el lugar de trabajo.

**Durante la auditoría**

- Tratar al auditor con respeto y cortesía.

- Contestar sólo lo que el auditor pregunta, oportunamente y con la verdad.
- Presentar todos los registros que evidencien las actividades de su proceso, en el momento que sean solicitados por el auditor. En el caso eventual que los registros no estuvieran disponibles, el auditado debe comunicar al auditor de manera clara y oportuna los motivos debidamente justificados.
- No tener miedo a equivocarse, todo es subsanable.
- Al finalizar la auditoría de tu proceso / área, preguntar al auditor si encontró posibles hallazgos de auditoría.
- Si el auditor encuentra algún hallazgo de auditoría en el proceso / área, se debe aclarar cualquier situación, brindar mayor información, plantear posibles soluciones, preguntar cómo solucionarlo, o subsanar el hallazgo durante la auditoría, según corresponda.
- Recordar que el auditor es un aliado y que los hallazgos de auditoría tienen la finalidad de mejorar los procesos.

## Procedimiento

### a) Planificación de Auditorías Internas

Ejecutor	Actividad
El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	1. Elabora el Programa Anual de Auditorías del SGC / SG-SSOMA, a finales del año anterior o a inicios del año en curso.
	Nota: En caso se esté implementando un sistema de gestión nuevo, el Programa Anual de Auditorías puede ser actualizado cuando corresponda.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	2. Revisa el Programa Anual de Auditorías del SIG.
Gerencia General	3. Aprueba el Programa Anual de Auditorías del SIG. El Programa Anual de Auditorías del SG-SST debe ser revisado por el Comité de SST antes de su aprobación por la Gerencia General.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	4. Difunde el Programa Anual de Auditorías del SIG / SG-SSOMA al personal mediante su publicación en la red interna y/o página web institucional, y su comunicación mediante memorando o correo electrónico, según corresponda.

	5. Selecciona al equipo auditor, ya sea interno o externo, verificando que cumplan los requisitos de competencias de auditores internos, recopilando los registros y registrándolos en la Lista de Auditores Internos.
--	--

**b) Preparación de Auditorías Internas**

<b>Ejecutor</b>	<b>Actividad</b>
Equipo Auditor	1. Revisa la normativa legal, las normas de estándares internacionales de gestión y la normativa interna, aplicables a los procesos a auditar.
	2. Revisa que cuente con las medidas de control necesarias para la auditoría.
	3. Prepara el Plan de Auditoría Interna.
	4. Prepara las Listas de Verificación de Auditoría conteniendo los aspectos a auditar, de ser necesario.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	5. Revisa el Plan de Auditoría Interna.
Gerencia General	6. Valida el Plan de Auditoría Interna.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	7. Revisa y valida el Plan de Auditoría Interna del SG-SSOMA.
El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	8. Comunica el Plan de Auditoría Interna al personal involucrado, mediante memorando o correo electrónico, con una anticipación mínima de 2 días hábiles.

**c) Ejecución de Auditorías Internas**

Ejecutor	Actividad
Equipo Auditor	<p>1. Realiza la reunión de apertura con la el departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente / Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, el Gerente General y/o los dueños de los procesos / áreas a auditar, de ser posible, para explicar el proceso de auditoría interna, los principales aspectos del Plan de Auditoría Interna y realizar los ajustes necesarios.</p>
	<p>2. Al inicio de la auditoría de cada proceso / área, explica brevemente al auditado el proceso de auditoría interna.</p>
	<p>3. Recopila mediante muestreo aleatorio, verifica la información pertinente a los objetivos, alcance y criterios de auditoría, y registra la evidencia que conduce a los hallazgos de la auditoría.</p>
	<p>4. Al finalizar la auditoría de cada proceso / área, retroalimenta al auditado comunicando de manera clara los posibles hallazgos de la auditoría.</p>
	<p>5. Evalúa la evidencia frente a los criterios de auditoría, determinar los hallazgos (clasificándolos en no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora) y las conclusiones de la auditoría, en conjunto con todos los miembros del equipo auditor.</p>
	<p>6. Realiza la reunión de cierre con departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente / Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, el Gerente General y/o los dueños de los procesos / áreas a auditar, de ser posible, para presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría.</p>

**d) Evaluación de Resultados y Acciones para la Mejora**

<b>Ejecutor</b>	<b>Actividad</b>
Equipo Auditor	1. Prepara el Informe de Auditoría Interna y lo presenta a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua / Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, en un plazo máximo de 10 días hábiles después de finalizada la auditoría. Cualquier excepción al plazo deberá estar debidamente sustentada.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	2. Revisa el Informe de Auditoría Interna del SGC.
Jefe de la Oficina de Planeamiento	3. Evalúa el Informe de Auditoría Interna del SGC y lo comunica a los Gerentes de los procesos / áreas auditadas y a la Gerencia General.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	4. Revisa, evalúa el Informe de Auditoría Interna del SGSSOMA y lo comunica a los Gerentes de los procesos / áreas auditadas y a la Gerencia General. El Informe de Auditoría Interna de SST debe ser puesto en conocimiento al Comité de SST para su evaluación.
Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	5. Coordina la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora, según corresponda, con los dueños de los procesos / áreas auditadas, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.
Dueños de los procesos / áreas auditadas	6. Analiza los resultados de la auditoría interna referidos a los procesos a su cargo e implementa las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora sin demora injustificada, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.
	7. Informa a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua / Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente el avance en la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora de los procesos a su cargo, hasta su culminación.
El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	8. Informa el avance en la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora, en la próxima revisión por la dirección.

Ejecutor	Actividad
	El avance en la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora referidas a seguridad y salud en el trabajo debe ser informado por el Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente al Comité de SST.
El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	9. Archiva los registros de la auditoría interna y de la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora, según corresponda.

## ALCANCES FUNCIONALES

- a) Gerente General
  - Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.
  - Aprobar el Programa Anual de Auditorías Internas del SIG.
- b) Departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
  - Conducir el proceso de Auditorías Internas del SIG, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
  - Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
  - Revisar el Programa Anual de Auditorías Internas del SGC.
- c) Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
  - Elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas en SSOMA y asegurar su cumplimiento.
  - Asegurar que el equipo auditor en SSOMA sea competente para el proceso de auditoría, velando por su objetividad e imparcialidad.
  - Revisar el Plan de Auditoría Interna de SSOMA.
  - Coordinar con los dueños de los procesos / áreas auditadas la implementación de las acciones necesarias en base a los resultados de la auditoría del SSOMA.
  - Promover la formación de auditores internos en SSOMA.
- d) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Revisar el Programa Anual de Auditorías Internas en SST.
  - Evaluar el Informe de Auditoría Interna en SST.
- e) Equipo Auditor
  - Prepararse adecuadamente para efectuar el proceso de auditoría.
  - Preparar el Plan de Auditoría Interna.
  - Ejecutar la auditoría interna, de manera objetiva e imparcial.
  - Preparar el Informe de Auditoría Interna.
- f) Dueño del Proceso (Gerente o jefe del área)
  - Brindar las facilidades para el proceso de la auditoría interna.
  - Tomar las acciones necesarias para la mejora, sin demora injustificada, en base al Informe de Auditoría Interna.



## Anexo Requisitos de Competencias de Auditores Internos

Los auditores internos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

### Para personal interno:

- Ser profesional universitario en ciencias o ingeniería, lo cual será sustentado con el grado de bachiller o título profesional y/o el currículum vitae.
- Haber aprobado un curso de formación de auditor interno o líder del sistema de gestión a auditar, lo cual será sustentado con el certificado de aprobación.
- Tener experiencia de auditor:
- Habiendo realizado mínimo 1 auditoría, implementación o mantenimiento del sistema de gestión a auditar, lo cual será sustentado con los certificados de trabajo, certificados de calificación como auditor y/o currículum vitae; o
- Habiendo participado como auditor en formación u observador en una auditoría del sistema de gestión a auditar; debiendo obtener una calificación aprobatoria en la Ficha de Evaluación de Auditores Internos, elaborada por la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua, el Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, o el auditor líder.

### Para personal externo:

- Ser profesional universitario en ciencias o ingeniería, lo cual será sustentado con el grado de bachiller o título profesional y/o el currículum vitae.
- Haber aprobado un curso de formación de auditor interno o líder del sistema de gestión a auditar, lo cual será sustentado con el certificado de aprobación.
- Tener experiencia de auditor habiendo realizado mínimo 3 auditorías, implementaciones o mantenimientos del sistema de gestión a auditar, en instituciones públicas o privadas, de preferencia en el sector minería y/o construcción, lo cual será sustentado con los certificados de trabajo, certificados de calificación como auditor y/o currículum vitae.
- Tener conocimiento de la normativa legal aplicable al sistema de gestión a auditar, lo cual será sustentado con el certificado de participación o aprobación, o los documentos de la experiencia laboral mencionada. Es requisito obligatorio para el SGSST y SGA.

El personal interno también califica como auditor interno si cumple con los requisitos establecidos para el personal externo.

Nota: Elaboración propia

## Anexo 26. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	<b>Procedimiento de Revisión por la Dirección de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-004
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección de Viettel Perú S.A.C., conforme a lo establecido en los estándares de sistemas de gestión implementados en la empresa, para asegurar su eficacia, conveniencia, adecuación, mejora y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

### ALCANCE

Aplica al Sistema Integrado de Gestión de Viettel Perú S.A.C., conformado por los Sistemas de Gestión, Ambiental ISO 14001, de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001 y La Ley N°29783.

- Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, Requisito 9.3 – Revisión por la Dirección.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Requisito 9.3 – Revisión por la Dirección.
- Ley N°29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo – Cap. IX Acción para la mejora continua.

### VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

### CONTENIDO

#### 8. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de una organización.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

## DESCRIPCIÓN

### Disposiciones Generales

El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, como dueño del proceso es responsable que el proceso de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.

La Gerencia General y/o el Comité General del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con el Departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y el Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según corresponda, efectúa anualmente la revisión del Sistema Integrado de Gestión (Ambiental ISO 14001, Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001 y la Ley N°29783, ya sea de manera integrada o independiente), preferentemente en el primer trimestre de cada año, para asegurarse de su eficacia, conveniencia, adecuación, mejora y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. La Gerencia General puede disponer revisiones extraordinarias del SIG en cualquier fecha del año.

- a) Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Ejecutor	Actividad
Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	1. Solicita a los Dueños de Proceso la información necesaria para realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, considerando lo siguiente: Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes al SGSSOMA. Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Cambios en los aspectos ambientales significativos. Cambios en los riesgos y oportunidades. Resultados de las auditorías internas y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscribe. Resultados de participación y consulta. Comunicaciones relevantes de partes interesadas, incluyendo quejas.

	<p>Desempeño de SSOMA de la organización (resultados del seguimiento y medición).</p> <p>Grado de cumplimiento de los objetivos de SSOMA.</p> <p>Estado de las no conformidades, de las investigaciones de incidentes y las acciones correctivas.</p> <p>Acciones a seguir, revisiones gerenciales previas.</p> <p>Cambios de circunstancias, incluyendo evolución en los requisitos legales y otros requisitos relacionados con SSOMA.</p> <p>Adecuación de los recursos.</p> <p>Oportunidades para la mejora continua.</p> <p>2. En base a la información recibida, elabora el Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</p> <p>3. Realiza la presentación del Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a la Gerencia General y/o al Comité General del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>Gerencia General y/o Comité General del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>4. Efectúa la Revisión del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, da instrucciones y define los acuerdos de revisión por la dirección, incluyendo:</p> <p>Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del SGSSOMA.</p> <p>Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora detectadas,</p> <p>Las necesidades de cambio del Sistema de Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</p> <p>Las necesidades de recursos.</p> <p>Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos.</p> <p>Las oportunidades para mejorar la integración del SIG a otros procesos de negocio, si fuera necesario.</p> <p>Otros relacionados con la dirección estratégica de Viettel Perú S.A.C.</p>

Ejecutor	Actividad
Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	5. Redacta el Acta de Reunión en función a lo desarrollado en la reunión y a los acuerdos de revisión por la dirección adoptados, y toma la firma de los participantes de la reunión.
	6. Coordina la implementación de los acuerdos de revisión por la dirección por los Dueños de Procesos.
Dueño de Proceso (Gerente, jefe o Supervisor de Área)	7. Implementa los acuerdos de revisión por la dirección e informa su estado al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	8. Realiza el seguimiento a la implementación de los acuerdos de revisión por la dirección por los Dueños de Procesos, para asegurar su cumplimiento en los plazos acordados, así como informa su estado en la próxima revisión por la dirección.

### ALCANCES FUNCIONALES

- a) Gerente General
  - Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.
  - Realizar la Revisión del Sistema Integrado de Gestión.
- b) El departamento Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
  - Conducir el proceso del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
  - Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
- c) Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
  - Elaborar y presentar el Informe del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
  - Realizar el seguimiento a la implementación de los acuerdos de revisión por la dirección en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- d) Dueño de Proceso (Gerente, Jefe o Supervisor de área)
  - Elaborar y remitir la información solicitada para realizar la Revisión.
  - Implementar los acuerdos de revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión.

Nota: Elaboración propia

## Anexo 27. PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

	<b>Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-004
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Establecer las disposiciones a seguir para la atención de no conformidades y otras situaciones no deseadas, mediante el análisis de la no conformidad, la determinación de sus causas, la planificación y ejecución de acciones inmediatas, acciones correctivas, el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, con el fin de evitar que ocurran o que vuelvan a ocurrir en cualquier parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la empresa Viettel Perú S.A.C.

### ALCANCE

El alcance del presente SIG, comprende las normas ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y la Ley N° 29783, este se extiende para el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, las operaciones en las diversas sucursales que opera Viettel Perú S.A.C., los todos colaboradores pertenecientes al área y los siguientes documentos:

- Situación actual del cumplimiento de las normativas del SST
- Análisis de las necesidades de las áreas a implementar
- Las actividades relacionadas con el trabajo, planificadas o realizadas

### ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la edición y revisión de los documentos del sistema corresponde a el área de SSOMA de Viettel Perú S.A.C., quién coordina los trabajos de preparación y distribución y procede a la autorización de los mismos mediante su firma y fecha de vigencia. El departamento correspondiente, tiene la responsabilidad de la distribución del plan estratégico de acción.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 45001:2018, 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Norma ISO 9001:2015, 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Cap. IV-IX.

### VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

### CONTENIDO

### DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Inmediata o Corrección (AI):** Acción para controlar y corregir una, no conformidad y mitigar sus consecuencias.
- **Acción Correctiva (AC):** Acción para eliminar la causa de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte del Sistema Integrado de Gestión. Formato donde se registra una, no conformidad, las acciones inmediatas, el análisis de causas, el plan de acción correctiva, la verificación de la ejecución y la eficacia de las acciones tomadas.
- **Sistema integrado de Gestión (SIG):** Sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas.
- **Causa Raíz:** Es la fuente que origina un efecto de no conformidad.
- **Plan de Acción:** Acciones que se deben llevar a cabo para alcanzar un objetivo, para lo cual se establecen acciones relevantes, entregables, responsables, recursos y plazo de ejecución.

## **DESCRIPCIÓN**

### **a) DISPOSICIONES GENERALES**

El su de Viettel Perú S.A.C., como difusor del proceso de Sistema Integrado de Gestión, es responsable que el proceso de No Conformidad y Acción Correctiva del SIG, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.

La identificación y validación de no conformidades, la apertura de los formatos de Acción Correctiva, la validación de la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, así como el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas, del Sistema integrado de Gestión, están a cargo del departamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, a cargo del Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

### **b) IDENTIFICACIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD Y GENERACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA**

Ejecutor	Actividad
<p align="center"><b>Dueño de Proceso (o quien éste designe)</b></p>	<p>1. Identifica una, no conformidad en cualquier proceso el Supervisor SSOMA.</p>
	<p>En el caso que una no conformidad sea identificada por otro colaborador de Viettel Perú S.A.C., éste debe comunicarla al Dueño de Proceso involucrado / Supervisor SSOMA. Los responsables de la revisión de las fuentes de información para identificar no conformidades están deliberados por el comité de Dueño de Proceso (o quien éste designe)</p>
<p align="center"><b>Supervisor SSOMA</b></p>	<p>2. Revisa y valida la no conformidad, en coordinación con el área de operaciones involucrada.</p>
	<p>3. Realiza la apertura de un formato de Acción Correctiva y la deriva al área de operaciones involucrada, para su tratamiento. Para la apertura de un formato de Acción Correctiva, se deben priorizar aquellas no conformidades relacionadas a:</p>
	<p>Incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, tales como las normas ISO de sistemas de gestión          Incumplimiento de objetivos estratégicos, operativos o del sistema integrado de gestión.          No conformidades de mayor frecuencia.          No conformidades de mayor impacto.</p>

**c) ANÁLISIS DE UNA NO CONFORMIDAD, DETERMINACIÓN DE SUS CAUSAS Y PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA**



Ejecutor	Actividad
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	1. Revisa y analiza la no conformidad y determina las causas que la originaron. Para determinar las causas de una no conformidad, se pueden utilizar herramientas como el Diagrama de Causa y Efecto (también llamado Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado), los "5 Por qué", el Árbol de Problemas y círculos de calidad.
	1. Determina las acciones inmediatas (para controlar y corregir una, no conformidad y mitigar sus consecuencias)
	2. Elabora el plan de acción correctiva orientado a eliminar las causas de la no conformidad (considerando acciones, entregables, responsables, recursos y fecha de término), registra los resultados en el formato de Acción Correctiva y lo deriva a la Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Las acciones correctivas para eliminar las causas de la no conformidad (con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte) incluyen la determinación y tratamiento de no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
Supervisor SSOMA	3. Revisa y valida la determinación de causas, las acciones inmediatas y el plan de acción correctiva, asegurándose de que las acciones correctivas estén orientadas a la eliminación de la no conformidad y estén acorde a su magnitud.
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	4. Ejecuta las acciones correspondientes del acción e informa su ejecución al Supervisor de SSOMA. Si bien el plan de acción correctiva se ejecuta luego del análisis de la no conformidad y la determinación de las causas, las acciones inmediatas (correcciones) deben realizarse de forma inmediata, sin demora injustificada.

**d) SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE EFICACIA DEL PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA**

Ejecutor	Actividad
<p align="center"><b>Supervisor SSOMA</b></p>	<p>1. Realiza el seguimiento a la ejecución de las acciones inmediatas y el plan de acción correctiva y registrar los resultados en el Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas. Las evidencias para verificar en el seguimiento de implementación de las acciones correctivas podrían ser:</p>
	<p>Registros de Capacitación Nuevos Procedimientos Cambios en los procesos Mejora de indicadores</p>
	<p>Si la acción planificada no se implementó, se debe reprogramar la fecha de ejecución registrándose en el seguimiento de dicha acción correctiva.</p>
<p align="center"><b>Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b></p>	<p>2. Realiza la verificación de la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas y registra los resultados en la Acción Correctiva y en el Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas. En caso que se trate de una no conformidad detectada en el proceso relacionado al departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la verificación de la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas será validada por un auditor interno de la empresa que no pertenezca a dichas áreas.</p> <p>3. Informa el estado de las acciones correctivas generadas a la Gerencia General, en la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.</p>

### ALCANCES FUNCIONALES

**a) Gerente General**

- Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.

**b) Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente**

- Conducir el proceso de No Conformidad y Acción Correctiva, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
- Identificar no conformidades dentro de las operaciones de la empresa y comunicarla a la Supervisor SSOMA.

- Realizar el análisis de causas de las no conformidades y la planificación y ejecución de las acciones inmediatas y las acciones correctivas, sin demoras injustificadas.

**c) Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente**

- Identificar no conformidades, revisar y validar las no conformidades identificadas y realizar la apertura de los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- Revisar y validar la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, registradas en los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo.
- Realizar el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo, e informar su estado a la Gerencia General, en la Revisión por Dueño de Proceso (o quien éste designe).

Nota: Elaboración propia

## Anexo 28. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

	<b>Procedimiento de Investigación de Accidentes de la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-004
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Realizar el proceso de Investigación de accidentes e incidentes de manera eficaz y dinámica.

Determinar las causas básicas, inmediatas y faltas de control que produjeron la ocurrencia de accidentes e incidentes peligrosos; para aplicar medidas de control y evitar su recurrencia.

### ALCANCE

Aplica a toda actividad, procesos rutinarios y no rutinarios desarrollados dentro del ámbito de las actividades realizadas por la organización, a cargo del personal empleado, contratistas, proveedores y visitantes.

### Responsabilidades

- a) Jefatura
  - Cumplir estrictamente el presente procedimiento.
  - Participar activamente en la investigación de accidentes de
- b) Ingeniero SSOMA
  - Brindar soporte en el proceso de investigación de accidente
- c) Comité de SST
  - Cumplir estrictamente el presente procedimiento.
  - Participar activamente en la investigación de accidentes de trabajo.
  - Llenar los formatos correspondientes al tipo de accidente de trabajo.
  - Reportar a la Gerencia General los resultados obtenido.
- d) Trabajadores
  - Informan de manera inmediata el accidente o incidente peligroso por más leve que sea a la Jefatura correspondiente.

### Procedimiento

#### Reporte de Incidente

Todo incidente debe ser reportado, de manera verbal o telefónica, inmediatamente después de ocurrido, debiendo proceder de acuerdo al nivel de emergencia establecido en el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias.

<b>Ejecutor</b>	<b>Actividad</b>
<b>Trabajadores Viettel Perú S.A.C.</b>	1. Comunica inmediatamente el incidente a su supervisor directo, responsable de área o de la actividad (Especialista, Supervisor, jefe de Área o Administrador de Contrato), debiendo proceder de acuerdo al nivel de emergencia establecido en el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias.
	2. En caso de ser un incidente de tránsito, ya sea con los buses de transporte de personal o con vehículos de propiedad de Viettel Perú S.A.C., el conductor debe comunicar la ocurrencia a su supervisor directo.
	3. En caso de estar imposibilitado para realizar dicha comunicación, cualquier persona cercana que haya percatado del evento debe realizar la comunicación.
<b>Dueño de Procesos</b>	4. Comunica inmediatamente el incidente a su Gerencia respectiva y al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
	5. Comunica al área Logística para la activación de los seguros correspondientes en caso de incidente de tránsito.
	6. Elabora el reporte flash de incidente en el formato de de registro de accidentes, incidentes peligrosos e incidentes de trabajo.
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	7. Remite el Reporte de Incidente a su Gerencia de Área respectiva y al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, dentro del plazo de 24 horas de haber ocurrido.
	8. Brinda el soporte requerido en la elaboración del Reporte Flash de Incidente.

**Reporte de Accidente Mortal**

Ejecutor	Actividad
Trabajadores Viettel Perú S.A.C.	1. Comunica inmediatamente el incidente a su supervisor directo, responsable de área o de la actividad (Especialista, Supervisor, Jefe de Área o Administrador de Contrato), debiendo proceder de acuerdo al nivel de emergencia establecido en el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias.
Dueño de Proceso (Jefe o Supervisor de Área)	<p>2. Comunica inmediatamente el incidente a su Gerencia respectiva y al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</p> <p>3. Elabora el Reporte de Incidente en el formato de registro de accidentes, incidentes peligrosos e incidentes de trabajo, para lo cual contará con el soporte del Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</p> <p>4. Remite el Reporte de Incidente a la Gerencia General, la Gerencia Legal, la Gerencia del Área y al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, dentro del plazo de 24 horas de haber ocurrido el evento.</p>
Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	<p>5. Brinda el soporte requerido en la elaboración del Reporte de Incidente.</p> <p>6. Previa coordinación con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Legal, notifica el incidente mortal dentro de las 24 horas de ocurridos, en el formato del Anexo 21, a las siguientes entidades:</p> <p>Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, a través del Sistema de Información para el Registro Único de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales (SAT).</p> <p>7. Previa coordinación con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Legal, notifica a la Policía Nacional del Perú en la comisaría más cercana al lugar del incidente.</p>
Gerente Legal	8. Comunica el incidente a la fiscalía correspondiente según jurisdicción.

Ejecutor	Actividad
Gerente de Área	9. Coordina el acordonamiento del lugar del incidente y la restricción de visitas, para garantizar que se conserven todas las evidencias hasta que sea autorizado por la fiscalía.

### Investigación de Incidentes

Ejecutor	Actividad
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	1. Coordina la creación del equipo investigador que realizará la investigación del incidente, el cual podrá estar conformado por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueño de Proceso y quien éste designe</li> <li>• Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</li> <li>• Representante del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Representante de la empresa contratista, de ser el caso</li> </ul>
	2. Recopila toda la información relevante al incidente (evidencia objetiva) las cuales podría incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibujos, bosquejos, mapas, diagramas</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Entrevista a testigos oculares</li> <li>• Registros y otros datos históricos (lista de verificación de inspección diaria, IPERC – Línea Base, IPERC continuo, registros de capacitación, etc.)</li> </ul>
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente / Responsable de Área o Proyecto</b>	3. Analiza la evidencia encontrada listando las pérdidas, los eventos, causas inmediatas, causas básicas y causa raíz.
	La metodología para realizar la investigación de incidentes será la “Causa Raíz”, sin importar la clasificación del incidente.
	4. Desarrolla y propone las medidas correctivas / preventivas para la no repetición del incidente.

### Investigación de Incidentes Peligrosos

Ejecutor	Actividad
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	1. Coordina la creación del equipo investigador que realizará la investigación del incidente, el cual podrá estar conformado por:

Ejecutor	Actividad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Área</li> <li>• Dueño de Proceso y quien éste designe, según corresponda.</li> <li>• Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</li> <li>• Representante del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Representante de la empresa contratista o intermediaria, de ser el caso.</li> </ul>
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente / Responsable de Área o Proyecto</b>	2. Recopila toda la información relevante al incidente (evidencia objetiva) las cuales podría incluir:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibujos, bosquejos, mapas, diagramas</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Entrevista a testigos oculares</li> <li>• Registros y otros datos históricos (lista de verificación de inspección diaria, IPERC – Línea Base, IPERC continuo, registros de capacitación, etc.)</li> </ul>
	3. Analiza la evidencia encontrada listando las pérdidas, los eventos, causas inmediatas, causas básicas y causa raíz.
	4. Propone las medidas correctivas / preventivas para la no repetición del incidente.
	5. Establece, para cada causa básica, por lo menos una acción que puede ser correctiva o preventiva orientada a reducir la posibilidad que estas mismas causas vuelvan a originar incidentes en el futuro.
	Cada acción debe estar enfocada a eliminar las causas del incidente y se deberá definir claramente quién es el responsable de implementarlas y cuál es la fecha en que debe estar completa. Las acciones deben estar enfocados en los niveles más altos de la Jerarquía de Controles, dando preferencia a los de Ingeniería.
<b>Gerente de Área</b>	6. Completa el Informe Final de Investigación del Incidente en el Formato y lo eleva a la Gerencia de Área.
	7. Realiza la presentación del Informe Final de Investigación del Incidente a la Gerencia de Operaciones y al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, dentro de un plazo de 3 días calendario.
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	1. Ejecuta las acciones correctivas/preventivas aprobadas para la no reincidencia del incidente.
	1. Realiza el seguimiento del cumplimiento de las acciones correctivas / preventivas.
	2. Realiza la difusión de las lecciones aprendidas. 3. Archiva todos los registros relacionados a la investigación de incidentes.

### Investigación de Accidentes Mortales



Ejecutor	Actividad
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente</b>	1. Coordina la creación del equipo investigador que realizará la investigación del incidente, el cual podrá estar conformado por:
	Gerente de Área Dueño de Proceso y quien éste designe, según corresponda. Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente Representante del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Representante de la empresa contratista o intermediaria, de ser el caso.
	2. En coordinación con la Policía Nacional, recopila toda la información relevante al incidente (evidencia objetiva) las cuales podría incluir:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibujos, bosquejos, mapas, diagramas</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Entrevista a testigos oculares</li> <li>• Registros y otros datos históricos (lista de verificación de inspección diaria, IPERC – Línea Base, IPERC continuo, registros de capacitación, etc.)</li> </ul>
	3. Analiza la evidencia encontrada listando las pérdidas, los eventos, causas inmediatas, causas básicas y causa raíz.
<b>Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente / Responsable de Área o Proyecto</b>	4. Propone las medidas correctivas / preventivas para la no repetición del incidente.
	5. Establece, para cada causa básica, por lo menos una acción que puede ser correctiva o preventiva orientada a reducir la posibilidad que estas mismas causas vuelvan a originar incidentes en el futuro.
	Cada acción debe estar enfocada a eliminar las causas del incidente y se deberá definir claramente quién es el responsable de implementarlas y cuál es la fecha en que debe estar completa. Las acciones deben estar enfocados en los niveles más altos de la jerarquía de Controles, dando preferencia a los de Ingeniería.

### Reporte final del accidente o incidente

El o los responsables de la investigación deberán redactar el informe final adjuntado al registro de accidentes, incidentes peligrosos o incidentes de trabajo (VTP-SST-FOR-001) dependiendo del evento, dentro de los siguientes plazos:

- Accidente: 10 días calendario
- Incidente Peligroso: 7 días calendario.

El reporte final deberá ser validado por el representante del CSST y el Jefatura

responsable.

Sobre la base del reporte final el comité deberá:

- Identificar las acciones correctivas derivadas a fin de hacerles seguimiento hasta su cierre.

Nota: Elaboración propia

## Anexo 29. PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

	<b>Procedimiento de Mejora Continua la empresa Viettel Perú S.A.C.</b>	VTP-SIG-PRO-004
		Aprob.:01-07-23
		VERSIÓN: 00

### OBJETIVO

Establecer el proceso de gestión de la mejora continua en Viettel Perú S.A.C., desarrollado sobre la base de los lineamientos establecidos por la ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y la Ley N° 29783, los estándares internacionales de sistemas de gestión y la normativa aplicable.

### ALCANCE

Aplica a la mejora de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de Viettel Perú S.A.C.: Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 45001:2018 – Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisito 10.3 Mejora Continua.
- Norma ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión de Ambiental - Requisito 10.3 Mejora Continua.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – Cap. VI

### VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

### CONTENIDO

#### 9. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **Círculo de Calidad:** Es un grupo de colaboradores que se reúnen voluntaria y periódicamente, para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a la dirección, y, si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de acciones de mejora.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una

situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

- **Fuente de oportunidad de mejora:** Fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora.
- **Plan de mejora continua:** Documento que especifica lo que es necesario para efectuar el control y seguimiento de la ejecución de las acciones de mejora.

## DESCRIPCIÓN

### DISPOSICIONES GENERALES

El Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, como dueño del proceso de Gestión de la Excelencia Operacional, es responsable que el proceso de Gestión de la Mejora Continua, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.

La gestión de la mejora continua de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad, a nivel operativo, está a cargo del Dueño de Proceso (o quien éste designe).

La gestión de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a nivel operativo, está a cargo del Supervisor de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

La mejora continua de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de Viettel Perú S.A.C. se realiza, en primera instancia, a partir del análisis de la información proveniente del Sistema de Gestión de la Calidad, de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según lo establecido en el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

Las principales acciones de mejora de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión se consolidan en el Plan de Mejora Continua; se elabora anualmente, o se actualiza, por el departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, en coordinación con los responsables de los sistemas de gestión, de corresponder, y se aprueba por la Gerencia General o el Comité General del Sistema Integrado de Gestión; el avance de dicho Plan se reporta trimestralmente al Comité General del Sistema Integrado de Gestión.

Los colaboradores de Viettel Perú S.A.C. pueden comunicar sus sugerencias, comentarios e iniciativas para la mejora continua de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión, mediante correo electrónico u otro documento a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua o el Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según corresponda. Las sugerencias, comentarios e iniciativas para

la mejora pueden provenir de Círculos de Calidad, Comités u otros Equipos de Trabajo establecidos en Viettel Perú S.A.C.

Viettel Perú S.A.C. dispone la implementación de Círculos de la Calidad en la empresa, con el fin de identificar los problemas de calidad que están relacionados con sus procesos, actividades o tareas que llevan a cabo dentro de la organización y proponer las posibles soluciones a dichos problemas. La implementación de Círculos de la Calidad será aprobada por la Gerencia del Área o la Gerencia General, según corresponda, mediante memorando.

El departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente pondrá a disposición de los colaboradores de Viettel Perú S.A.C. herramientas o técnicas de apoyo para la gestión de la mejora continua (tales como las incluidas en el Anexo 1 y otras), a través de un repositorio implementado para tal fin, y brindará la asistencia técnica requerida para su aplicación; las mismas pueden ser utilizadas para los Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según sea aplicable.

## PROCEDIMIENTO

### a) RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ejecutor	Actividad
Colaboradores de Viettel Perú S.A.C.	1. Comunican sus sugerencias, comentarios e iniciativas para la mejora continua de los procesos, del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante correo electrónico u otro documento a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.
Supervisor SSOMA	2. Analiza las sugerencias, comentarios e iniciativas recibidas, y recopila mayor información, de ser necesario.
	3. Analiza la información proveniente del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión, y recopila mayor información, de ser necesario.
	4. Identifica oportunidades de mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.
Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	5. Valida, prioriza y/o selecciona las oportunidades de mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

Supervisor SSOMA	6. Presenta al Dueño del Proceso las oportunidades de mejora y solicita la definición de un plan de acción de mejora, para asegurar su implementación. De ser necesario, se podrá solicitar al Dueño de Proceso la definición del plan de acción de mejora, mediante memorando emitido por el Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Dueño del Proceso	7. Define el plan de acción de mejora, considerando actividades, recursos, responsables y plazos, y lo remite al departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Supervisor SSOMA	8. Valida el plan de acción de mejora, en coordinación con el Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	9. Ejecuta el plan de acción de mejora e informa su ejecución a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.
Supervisor SSOMA	10. Realiza el seguimiento a la ejecución de los planes de acción de mejora e informa al jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	11. Informa anualmente los resultados de la implementación de las acciones de mejora a la Gerencia General y/o al sindicato de SST del Sistema Integrado de Gestión, en la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

**b) RECOLECCIÓN DE SUGERENCIAS, ANÁLISIS Y MEJORA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE**

<b>Ejecutor</b>	<b>Actividad</b>
<b>Colaboradores de Viettel Perú S.A.C.</b>	1. Comunican sus sugerencias, comentarios e iniciativas para la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, mediante correo electrónico u otro documento al Supervisor en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
<b>Supervisor SSOMA</b>	2. Analiza las sugerencias, comentarios e iniciativas recibidas, y recopila mayor información, de ser necesario.
	3. Analiza la información proveniente del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, según lo establecido en el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión, y recopila mayor información, de ser necesario.

<b>Ejecutor</b>	<b>Actividad</b>
	4. Identifica oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
<b>Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	5. Valida, prioriza y/o selecciona las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, según corresponda.
<b>Supervisor SSOMA</b>	6. Presenta al Dueño de Proceso las oportunidades de mejora y solicita la definición de un plan de acción de mejora, para asegurar su implementación. De ser necesario, se podrá solicitar al Dueño de Proceso la definición del plan de acción de mejora, mediante memorando emitido por el Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
<b>Dueño de Proceso</b>	7. Define el plan de acción de mejora, considerando actividades, recursos, responsables y plazos, y lo remite al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
<b>Supervisor SSOMA</b>	8. Valida el plan de acción de mejora.
<b>Dueño de Proceso (o quien)</b>	9. Ejecuta el plan de acción de mejora e informa su ejecución al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
<b>Supervisor SSOMA</b>	10. Realiza el seguimiento a la ejecución de los planes de acción de mejora e informa al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. 11. Informa anualmente los resultados de la implementación de las acciones de mejora a la Gerencia General y/o al Comité General del Sistema Integrado de Gestión, en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

## **ALCANCES FUNCIONALES**

### **Gerente General**

- Aprobar el presente procedimiento.

### **Jefe del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente**

- Conducir el proceso de Gestión de la Mejora Continua, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.

### **Especialista de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente**

- Realizar la gestión de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad,

Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

- Brindar asistencia técnica requerida para el diseño e implementación de acciones de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

#### **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Validar, priorizar y/o seleccionar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que le sean presentadas.

#### **Dueño de Proceso (Gerente, jefe o Supervisor de área)**

- Planificar e implementar acciones de mejora en los procesos a su cargo.

#### **Colaboradores de Viettel Perú S.A.C.**

- Comunicar sugerencias, comentarios e iniciativas para la mejora continua de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión.

### **DIAGRAMA DE CAUSAS-EFECTO DE ISHIKAWA**

El diagrama de causas-efecto de Ishikawa o “espina de pescado” es un método gráfico que se usa para efectuar un diagnóstico de las posibles causas que provocan ciertos efectos, los cuales pueden ser controlables.

- Se usa el diagrama de causas-efecto para:
- Analizar las relaciones causas-efecto
- Comunicar las relaciones causas-efecto y
- Facilitar la resolución de problemas desde el síntoma, pasando por la causa hasta la solución.

En este diagrama se representan los principales factores (causas) que afectan la característica de calidad en estudio como líneas principales y se continúa el procedimiento de subdivisión hasta que están representados todos los factores factibles de ser identificados.

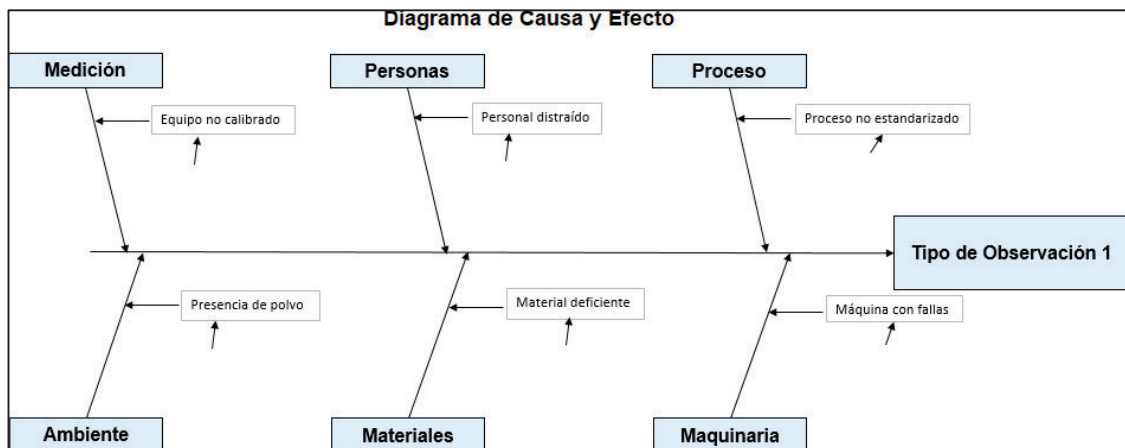
#### **Pasos para elaborar un diagrama de causas-efecto**

- Decidir el efecto (por ejemplo, una característica de la calidad) que se quiere controlar y/o mejorar o un problema (real o potencial) específico.
- Colocar el efecto en un rectángulo en el extremo de una flecha.
- Escribir los principales factores vinculados con el efecto sobre el extremo de flechas que se dirigen a la flecha principal (en general se considera aquí los factores de variabilidad más comunes). Cada grupo individual forma una rama.
- Escribir, sobre cada una de estas ramas, los factores secundarios. Un diagrama bien definido tendrá ramas de al menos dos niveles y varias ramas tendrán tres o más niveles



- Continuar de la misma forma hasta agotar los factores.
- Completar el diagrama, verificando que todas las causas han sido identificadas.
- Un buen diagrama de causas-efecto es el que se ajusta al propósito para el cual se elabora y que no tiene una forma definida. Un mal diagrama de causas-efecto es aquel que solamente identifica efectos primarios.

Figura 1: Modelo de Diagrama de Ishikawa



## ANÁLISIS DE LOS 5 PORQUÉ

Los 5 Porqué es una herramienta de uso común para identificar potenciales causas raíz de problemas en los procesos y para formular hipótesis. Estas causas raíz son susceptibles de ser posteriormente validadas.

Pasos para aplicar en Análisis de los 5 porqué:

Seleccionar el problema sobre el que se enfocará el equipo. Definir el problema y redactar la declaración del problema.

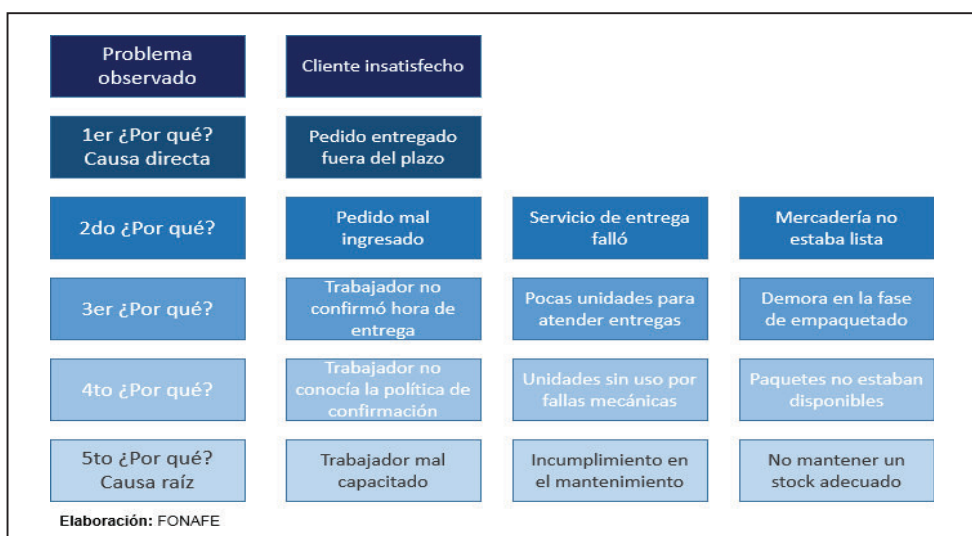
Preguntar “¿Por qué?” alrededor de 5 veces hasta alcanzar una potencial causa raíz. Ejemplo:

- Iniciar con la declaración
- Preguntar por qué ocurrió
- Preguntas por qué hasta encontrar la causa raíz.

Preguntar por qué 5 veces a menudo lleva a encontrar la causa raíz. Validar con hechos, datos y observación directa (ver descripción de la metodología de: Recolección de información y análisis).

Discutir y seleccionar la contramedida que asegurará que el problema no se repita. Implementar la contramedida y comunicar los cambios a todos los involucrados.

Figura 2: Modelo de los 5 Por qué



## DIAGRAMA DE ÁRBOL

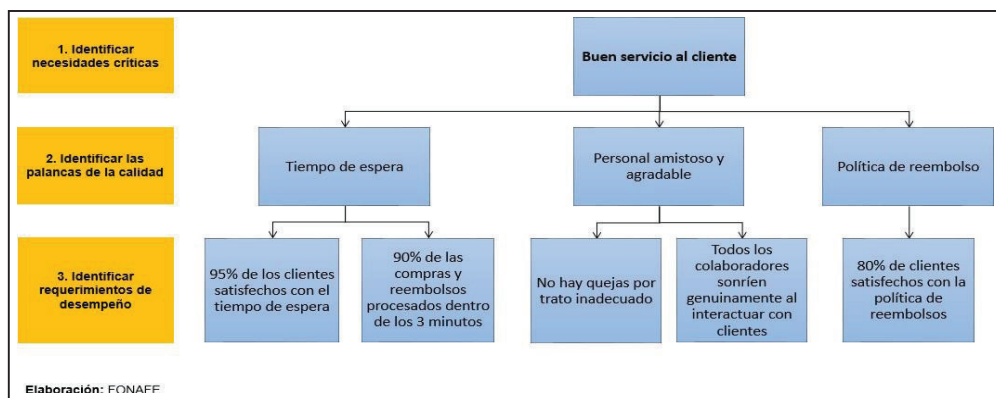
Se usa el diagrama de árbol para indicar las relaciones entre un tema y sus elementos componente. El diagrama en árbol separa los componentes primarios, secundarios y terciarios que contribuyen a una situación relacionada con la calidad, de modo de estudiarlos con cierto grado de profundidad.

Las ideas generadas por un torbellino de ideas y agrupadas en un diagrama de afinidad, pueden convertirse en un diagrama de árbol para indicar relaciones lógicas y secuenciales. La presentación es diferente al diagrama de Ishikawa, sin embargo, los principios para su establecimiento son similares.

### Pasos para elaborar un diagrama de árbol

- Establecer clara y simplemente el problema a ser estudiado.
- Definir las categorías principales del problema (se efectúa una tormenta de ideas o se usa las tarjetas de encabezamiento del diagrama de afinidad).
- Construir el diagrama colocando el problema en una casilla en el lado izquierdo. Colocar las categorías principales como ramas laterales a la derecha.
- Definir, para cada categoría principal, los elementos componentes y cualesquiera subelementos.
- Colocar para cada categoría principal, como ramas laterales a la derecha, los elementos y subelementos componentes.
- Revisar el diagrama para asegurarse que no hay vacíos, ya sea de secuencia o de lógica.

Figura 3: Modelo de Diagrama de Árbol



## **CIRCULOS DE CALIDAD**

Los círculos de la calidad son un típico ejemplo del trabajo en equipo. Los mismos consisten en un equipo de personas (incluyendo personal operativo y jerarquías medias) que se reúnen con el fin de identificar los problemas de calidad que están relacionados con sus actividades o tareas que llevan a cabo dentro de la organización y proponer las posibles soluciones a dichos problemas.

Los círculos de la calidad son un medio propicio para el estímulo de la creatividad y da lugar a una atmósfera de cooperación, donde los problemas pueden resolverse; asimismo, pueden llegar a constituirse en una forma de motivación.

Es importante que los círculos de la calidad tengan un objetivo común y reconozcan que su éxito personal depende del éxito de otras personas, es decir que todos dependen unos de otros. En un equipo se da un efecto de sinergia importante. En la mayoría de los equipos, cada persona aportará conocimientos individuales, muchos de los cuales serán diferentes de los que posee otra persona.

La dirección de la organización debería ver en los equipos de trabajo una actividad importante para desarrollar el conocimiento, la experiencia y las habilidades del personal como parte de las actividades generales de gestión de calidad de la organización.

Las personas implicadas deberían estar dotadas de autoridad, apoyo técnico y los recursos necesarios para los cambios asociados a la mejora continua; destacándose la capacitación de sus integrantes en técnicas de equipo, tales como, saber escuchar y comunicarse, aplicando el concepto de empatía.

### **Conformación de Círculos de la Calidad**

La integración de las personas al Círculo de la Calidad puede ser por carácter voluntario o por invitación, basándose en su conocimiento y/o experiencia.

Dependiendo del problema, es importante que el equipo esté integrado por representantes de diferentes áreas de la organización.

Entre los integrantes del Círculo de la Calidad, se definen los roles necesarios para su adecuado funcionamiento, tales como:

- Un patrocinador, quien plantea la situación a estudiar.
- Un moderador, quien es el responsable del estudio del problema y es quien

coordina las actividades del equipo, asegurándose que se lleve adelante el análisis del problema de acuerdo a los objetivos propuestos y que asegura que todo el equipo trabaje en forma coherente, consistente y empleando sus potencialidades plenamente.

- Un secretario, quien lleva adelante el registro de lo actuado.
- Un presentador de los trabajos y conclusiones del equipo.
- Un controlador de tiempo, que asegura se cumple con los tiempos acordados para cada etapa definida del trabajo en equipo.

El moderador debería velar por cada uno de los integrantes, por su desarrollo personal y por la armonía del equipo. Debería tener capacidad de liderazgo, de animador y ser el apoyo de los integrantes del equipo. Esto implica una noción de responsabilidad sobre los avances del equipo y sobre el sentido del trabajo realizado.

#### **Pasos de la dinámica de los Círculos de la Calidad**

- Fijar el problema en forma concreta.
- Establecer objetivos específicos.
- Crear un Círculo de Calidad, cuyo tamaño e integración varía según el enfoque que se le pretende dar al problema y el tipo de estudio que se emprende. Deben participar personas de diferentes áreas.
- Elaborar un plan, lo cual implica: fijar el alcance del estudio, establecer el cronograma y estimar los costos o la relación beneficio / costo.
- Dar a conocer al equipo, por escrito: tema de la sesión, día, lugar, hora de inicio, hora de finalización de la sesión.
- Dar inicio de la sesión de trabajo, realizar presentación de los integrantes, aclarar objetivos, definir roles.
- Efectuar el estudio, desarrollar la sesión de trabajo.
- Obtener los resultados.
- Comparar los resultados con los objetivos, establecer conclusiones y registrarlas.

- Si se han definido acciones a tomar y/o actividades a realizar, definir responsables, compromisos y mantener registros.
- Difundir los resultados, las recomendaciones o las conclusiones, al resto de la organización.
- Implantar las acciones y registrar las mismas.
- Verificar los logros y registrarlos.

Nota: Elaboración propia