





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Elaborado por:	Nombre:	Fecha:
Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo	Heber Acuña	17/11/2023
Revisado por:	Nombre:	Fecha:
Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo	Víctor Romaní	17/11/2023
Aprobado por:	Nombre:	Fecha:
Sub Director de Gestión Humana	Roxana Ávalos	20/11/2023


	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 2 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

1. Introducción:

1.	Introducción:	2
2.	Introducción:	4
2.1	Sobre la empresa:	4
2.2	Objetivos:	4
3.	Abreviaturas y definiciones:	4
4.	Contexto de la Organización:	5
4.1	Comprensión de la organización y su contexto:	5
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:	5
4.3	Determinación del alcance del SG-SST:	5
4.4	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:	5
5.	Liderazgo y participación de los trabajadores:	6
5.1	Liderazgo y compromiso:	6
5.2	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:	7
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades:	7
5.4	Consulta y participación:	7
6.	Planificación:	8
6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades:	8
6.2	Generalidades:	8
6.3	Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades:	8
6.4	Identificación de peligros:	8
6.5	Evaluación de los riesgos para la SST y los otros riesgos para el SG-SST:	9
6.6	Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el SG-SST:	9
6.7	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos:	9
6.8	Planificación de Acciones:	10
6.9	Objetivos y planificación para lograrlos:	10
6.10	Objetivos de la SST:	10
6.11	Planificación para lograr los objetivos:	10
7.	Apoyo:	10
7.1	Recursos:	10
7.2	Competencia:	11

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 3 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

7.3	Toma de conciencia:	12
7.4	Comunicación:.....	12
7.5	Información documentada:	12
8.	Operaciones:	13
8.1	Planificación y Control operacional:	13
8.2	Generalidades:	13
8.3	Gestión del cambio:	14
8.4	Compras:	15
8.5	Generalidades:	15
8.6	Contratas y contratación externa:	15
8.7	Preparación y respuesta ante emergencias:.....	15
9.	Evaluación del desempeño:	16
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño:.....	16
9.2	Generalidades:	16
9.3	Evaluación del cumplimiento:.....	16
9.4	Auditoría interna:.....	17
9.5	Generalidades:	17
9.6	Programa de auditoría interna:.....	17
9.7	Revisión por la Dirección:.....	18
10.	Mejora:.....	18
10.1	Generalidades:	18
10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas:	18
10.3	Mejora continua:.....	18

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 4 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

2. Introducción:

2.1 Sobre la empresa:

América Móvil S.A.C, es una empresa sólida con vasta experiencia internacional, permitiendo consolidarnos como una de las principales compañías de telecomunicaciones del país.

Desde el inicio de nuestras operaciones en el Perú, nuestro principal compromiso es ofrecer una red de alta calidad y amplia cobertura en los 24 departamentos del Perú para mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.

Contamos con una infraestructura de telecomunicaciones sostenible y nos esforzamos por mejorar nuestros sistemas de atención, auto atención, potenciar nuestra red 4.5G y ampliar el alcance de las conexiones de fibra disponible en nuestros sitios móviles para seguir aportando al desarrollo del país y promover la inclusión digital de más peruanos., permitiendo


En el presente Manual, se utilizará la palabra “CLARO” para hacer referencia a la empresa América Móvil Perú S.A.C.

2.2 Objetivos:

El presente Manual tiene como objetivo implementar, gestionar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según lo establecido en la Norma Internacional ISO 45001:2018.

3. Abreviaturas y definiciones:

Término	Descripción
Alta Dirección	Sub Dirección de Gestión Humana
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
CLARO	América Móvil Perú S.A.C.
Comité SST o CSST	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
Mejora Continua	Actividades recurrentes para mejorar el desempeño del SG-SST.
Partes interesadas	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad, que puede ser interna o externa a la organización.
Proceso	Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.
Revisión de la dirección	Evaluación formal por parte de la dirección, del estado y de la adecuación del Sistema de Gestión implementado, en relación con la política establecida.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre en los objetivos. Al respecto, se precisa que, para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Claro, el riesgo es la posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro de los objetivos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 5 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

Riesgo para la Seguridad y Salud en el Trabajo	Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones
SG-SST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo

4. Contexto de la Organización:

4.1 Comprensión de la organización y su contexto:

CLARO determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SG-SST. Para ello, CLARO lleva a cabo un análisis del entorno en relación con la seguridad y salud en el trabajo, el cual queda reflejado en la “Matriz de contexto sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.

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

CLARO ha elaborado un análisis de las partes interesadas pertinentes a su SG-SST para poder identificar sus necesidades y expectativas, el cual quedará establecido en la “Matriz de requisitos de las partes interesadas sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.

4.3 Determinación del alcance del SG-SST:

Para definir el alcance del SG-SST, se han considerado las cuestiones internas y externas, así como las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y las actividades planificadas de nuestra organización que contribuya y asegure nuestro lineamiento estratégico.


En ese sentido, el alcance del SG-SST se encuentra detallado en la siguiente declaración:

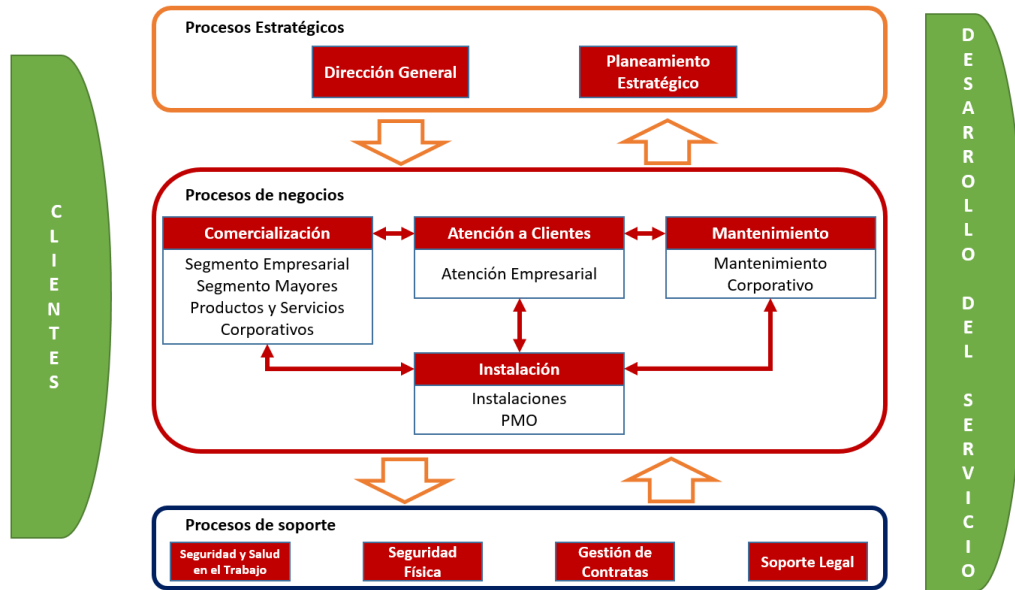
“Proceso de atención a clientes, comercialización, instalación y mantenimiento a servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia implementados en la red fija y móvil brindados por el área de Mercado Corporativo a clientes del sector corporaciones y gran empresa, apoyado por los procesos de soporte que se desarrollan en la Torre Corporativa ubicada en Av. Nicolás Arriola N° 480 Urb. Santa Catalina – La Victoria, Lima.”

4.4 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

CLARO ha establecido e implementado su SG-SST de acuerdo con los requisitos contenidos en la norma internacional ISO 45001:2018. Para ello se ha definido procesos y las interacciones entre ellos que permitan no sólo proporcionar nuestros servicios, sino asegurar la implementación del modelo de prevención de las lesiones y el deterioro de la salud de nuestros trabajadores que intervienen en nuestras operaciones. De esta manera, como representación gráfica de los mismos tenemos el Mapa de interacción de procesos que se muestra a continuación:

Figura 01: Mapa de interacción de procesos

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 6 de 19
COPIA NO CONTROLADA			




5. Liderazgo y participación de los trabajadores:

5.1 Liderazgo y compromiso:

La Alta Dirección del SG-SST de CLARO, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 45001, recae en la Sub Dirección de Gestión Humana, quien demuestra su liderazgo y compromiso para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SG-SST a través de lo siguiente:

- Asumiendo la responsabilidad de capacitar en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, así como proveer los recursos necesarios para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Asegurándose que se establezcan la política de SST y los objetivos relacionados a la SST, sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- Asegurar la inclusión de los requisitos del SG-SST en los procesos de negocio de la organización.
- Asegurar que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SG-SST estén disponibles.
- Comunicando a toda la organización, la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del SG-SST.
- Asegurándose de que el SG-SST alcance los resultados previstos.
- Dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SG-SST.
- Asegurando y promoviendo la mejora continua.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SG-SST.
- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades referentes a SST.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 7 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

- l) Asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.
- m) Apoyando el establecimiento y funcionamiento del Comité SST.

5.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:

La Alta Dirección de CLARO establece, implementa y mantiene una “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo”, coherente con su dirección estratégica.

Nuestra “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo”, se encuentra disponible en el portal “Claro te cuida”. De esta manera, todas nuestras partes interesadas, empezando por los trabajadores, tienen acceso a ella. Asimismo, la “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo” viene siendo comunicada a través de la inducción a los trabajadores nuevos y a través de la formación programada.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades:

Las responsabilidades y autoridades para los roles específicos dentro del SG-SST de CLARO, son establecidos y asignados en la “Matriz de roles y responsabilidades”. Asimismo, dichas responsabilidades son comunicadas de la siguiente manera:

- a) Para trabajadores nuevos, la comunicación se realiza a través de correos al momento de la incorporación.
- b) Para todos los trabajadores, la comunicación es a través de correo electrónico. De esta manera se busca asegurar alcanzar nuestros objetivos y nuestras metas en la prevención de los riesgos laborales.

En general, los trabajadores en cada nivel de la organización asumen la responsabilidad de aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST sobre los que tengan control.

5.4 Consulta y participación:


CLARO establece, implementa y mantiene los procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, además de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del SG-SST. Para ello, CLARO proporciona los mecanismos para la consulta y la participación, tales como el portal “Claro te cuida” y el buzón “clarotecuida@claro.com.pe”. CLARO también determina y elimina los obstáculos o barreras a la participación y minimiza aquellas que no han sido eliminadas, como el acceso a la información y la conectividad fuera de la empresa al realizar trabajo remoto.

En ese sentido, el Comité SST es un mecanismo para la consulta y participación, habiéndose instalado y verificándose en las correspondientes actas.

El Comité SST participa de manera activa en la implementación, mantenimiento y mejora del SG-SST al:

- Aprobar y vigilar el cumplimiento del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, el plan y el programa anual de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobar la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos” y vigilar la implementación de las acciones planificadas.

A su vez, el Comité SST es consultado en diversos aspectos SG-SST, como parte de sus funciones y responsabilidades establecidas en el marco legal.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 8 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

6. Planificación:

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades:

6.2 Generalidades:

Al planificar nuestro SG-SST, CLARO ha considerado sus factores internos y externos, establecidos en la “Matriz de contexto sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”, los requisitos de sus partes interesadas establecidos en la “Matriz de requisitos de las partes interesadas sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” y el alcance de su sistema de gestión. De esa manera, se han determinado los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar para no afectar el logro de nuestra dirección estratégica. Estos riesgos y oportunidades se encuentran plasmados en la “Matriz de riesgos y oportunidades”, tomando los criterios establecidos en el “Instructivo para el análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del SG-SST”. De igual manera, CLARO revisará la “Matriz de Riesgos y Oportunidades” en función de los cambios, los nuevos factores y la información que pueda disponerse; de manera que la matriz sea una herramienta eficaz para el control de los riesgos y oportunidades para la SST.

6.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades:


6.4 Identificación de peligros:

Como parte de la planificación en CLARO tenemos una “Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y controles”, que aborda los requisitos del marco legal y sigue los lineamientos del Procedimiento Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPERC). Esta matriz será revisada como mínimo una vez al año y cuando CLARO lo estime necesario con el fin de que siga siendo adecuada.

El proceso de su elaboración ha tomado en cuenta la participación de los trabajadores a través de reuniones con líderes y trabajadores parte de los procesos de nuestra organización. Su aprobación se ha dado a través del Comité SST, como consta en el acta respectiva y toda modificación o actualización empleará este canal para futuras modificatorias.

La organización tiene establecidos e implementados procesos de identificación continua y proactiva de los peligros. De forma enunciativa y no taxativa, los procesos deben tener en cuenta:

- a) Cómo se organiza el trabajo, los factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso [bullying/mobbing] e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización.
- b) Las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de:
 1. La infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo;
 2. El diseño de productos y servicios, la investigación, el desarrollo, los ensayos, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y la disposición;
 3. Los factores humanos;
 4. Cómo se realiza el trabajo;
- c) Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas;
- d) Las situaciones de emergencia potenciales;
- e) Las personas, incluyendo la consideración de:
 1. Aquellas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 9 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

visitantes y otras personas;

2. Aquellas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización;
 3. Los trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización;
- f) Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:
1. 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 necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados;
 2. Las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización;
 3. Las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo;
- g) Los cambios reales o propuestos en la organización, operaciones, procesos, actividades y el SG- SST;
- h) Los cambios en el conocimiento y la información sobre los peligros.

6.5 Evaluación de los riesgos para la SST y los otros riesgos para el SG-SST:

CLARO ha establecido, implementado y realizado los esfuerzos para mantener el proceso para:

- a) Evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes; cuyos resultados serán incluidos en la “Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y controles”.
- b) Determinar y evaluar los riesgos del SG-SST, cuyos resultados serán establecidos en la “Matriz de riesgos y oportunidades”. Las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST se han establecido en el “Procedimiento Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos” (IPERC), mientras que para los riesgos y oportunidades se tiene el “Instructivo para el análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del SG-SST”; los mismos que serán revisados y actualizados cada vez que CLARO lo considere oportuno y estarán disponibles en el Portal CLARO te cuida.


6.6 Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el SG-SST:

CLARO tiene establecido, implementado y realiza los esfuerzos para mantener procesos con la finalidad de evaluar:

- a) Las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, sus procesos o sus actividades, y:
 1. Las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores;
 2. Las oportunidades de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST;
- b) Las oportunidades del SG-SST con un potencial impacto en la estrategia empresarial, las mismas que quedarán establecidas en la “Matriz de riesgos y oportunidades”.

6.7 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos:

CLARO ha establecido, implementado y realizado los esfuerzos para mantener un proceso que permite determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados aplicables a sus peligros, a sus riesgos para la SST y su SG-SST. Este proceso se describe en el procedimiento “Identificación, actualización e implementación de

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 10 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

matriz de requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo”.

6.8 Planificación de Acciones:

CLARO planifica las acciones para abordar:

- ✓ Los riesgos y oportunidades en la “Matriz de riesgos y oportunidades”
- ✓ Los requisitos legales y otros requisitos en la “Matriz de requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos” y;
- ✓ Las situaciones de emergencia en la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles”
- ✓ Asimismo, CLARO cuenta con un “Plan de acción del SG-SST” donde se establecen los controles o acciones para abordar los riesgos y oportunidades, los requisitos legales y las situaciones de emergencia. De esta manera se integran los procesos del SG-SST y se determina la manera de evaluar la eficacia de estas acciones. Para el caso de la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles” se tiene en cuenta la jerarquía o priorización de los mismos.

6.9 Objetivos y planificación para lograrlos:

6.10 Objetivos de la SST:

La organización ha establecido objetivos de la SST como parte del “Plan anual de seguridad y salud en el trabajo”.

CLARO se asegura que los objetivos de SST definidos deben:

- a) Ser coherentes con la “Política de la SST”;
- b) Ser medibles o evaluables en términos de desempeño;
- c) Tienen en cuenta factores que pueden influir en el desempeño de SST;
- d) Ser objeto de seguimiento a través del “Plan anual de seguridad y salud en el trabajo” y “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo”;
- e) Comunicarse, según se ha establecido en la “Matriz de comunicaciones”;
- f) Los objetivos se actualizarán cada año, según lo establece el marco legal.


6.11 Planificación para lograr los objetivos:

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, CLARO ha determinado en el “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo”:

- a) Qué se va a hacer;
- b) Qué recursos se requerirán;
- c) Quién será responsable;
- d) Mes de cumplimiento;
- e) Los indicadores para seguimiento, entre otros puntos incluidos.

7. Apoyo:

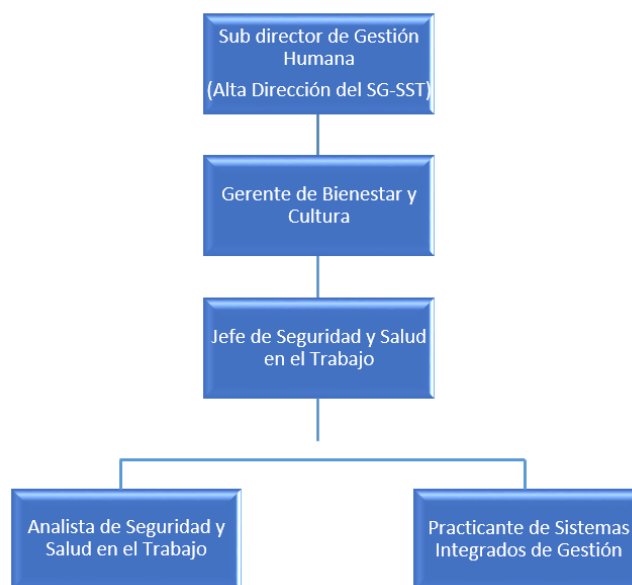
7.1 Recursos:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 11 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

CLARO cuenta con una partida presupuestaria aprobada, la cual garantiza los recursos económicos necesarios para el correcto funcionamiento del SG-SST.

Asimismo, se cuenta con un equipo profesional dentro de la estructura de la Gerencia de Bienestar y Cultura, perteneciente a la Sub Dirección de Gestión Humana, conformado por los siguientes roles:

Figura 02: Estructura del equipo de SST.



El equipo profesional responsable de la gestión en prevención de riesgos laborales labora de manera semipresencial, utilizando las instalaciones de la sede administrativa Arriola, ubicada en Av. Arriola 480, distrito de La Victoria, Lima.

Cada integrante del equipo profesional tiene asignado un espacio con la comodidad necesaria área realizar sus actividades, además de los siguientes elementos:

- Laptop con cargador y mouse
- Celular con llamadas ilimitadas e internet
- Equipos de protección personal


La empresa además provee los recursos financieros necesarios para el traslado del personal a las distintas sedes a nivel nacional con motivo de las actividades planificadas o no planificadas.

Los recursos que se brindan permiten cumplir las actividades que se planifican, tanto de manera directa por personal de CLARO como por personal de empresas terceras, de ser el caso.

7.2 Competencia:

Con la finalidad de no afectar el desempeño del SG-SST, CLARO ha determinado la competencia de los trabajadores en los perfiles de puesto correspondientes a cada trabajador. En este documento se incluye información como la educación, estudios complementarios, conocimientos adicionales, competencias del puesto, entre otros campos.

De ser el caso, CLARO se asegura de que los trabajadores cumplan con la competencia mínima tomando acciones para adquirir y mantener dicha competencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 12 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

Para el caso de los trabajadores de empresas terceras contratadas por Mercado Corporativo, que realicen servicios de planta externa e interna se les solicita el registro de capacitaciones en SST de acuerdo a las actividades que realizan, con lo que se acredita la competencia de los trabajadores.

7.3 Toma de conciencia:

CLARO realiza los esfuerzos para que los trabajadores sean sensibilizados y tomen conciencia de:

- La “Política de SST” y los objetivos de la SST;
- Su contribución a la eficacia del SG-SST;
- Las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del SG-SST;
- Los resultados de las investigaciones de los accidentes, que sean pertinentes;
- Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas, que sean pertinentes;
- La capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

7.4 Comunicación:

CLARO cuenta con una “Matriz de comunicaciones del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” donde se establecen las comunicaciones internas y externas pertinentes para asegurar la eficacia del SG-SST, la misma que ha sido revisada y aprobada por el Comité SST. La comunicación interna incluye los cambios en el SG-SST provocados por los accidentes de trabajo, entre otros factores de cambio, tanto planificados como no planificados.

Asimismo, CLARO comunica en forma interna y externa la información pertinente teniendo en cuenta sus requisitos legales y los requisitos de la propia organización.


7.5 Información documentada:

CLARO asegura que el SG-SST incluya la información documentada requerida por la norma ISO 45001 y otra información documentada que se ha considerado como necesaria para la eficacia de dicho sistema de gestión. La información documentada se detalla en la “Lista maestra del SG-SST”.

Para la información documentada se ha establecido nombre para su identificación, además de código para los procedimientos, manuales, políticas y formatos. Estos últimos tendrán además fecha de aprobación, número de versión y el control de cambios correspondiente.

Se establece una estructura general para los documentos, aunque CLARO puede considerar una estructura específica dependiendo de cada caso. El formato queda a consideración de la organización, en función de las necesidades que se tengan.

- Se establecen como medios de soporte:
- El papel, impresión, fotos o similares
- Audios
- Videos
- Correos electrónicos
- Otros que la organización considere pertinentes

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 13 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

La información documentada será revisada y aprobada cuando nuestra organización lo considere pertinente para garantizar la adecuación de la misma al contexto de CLARO y será aprobada por la Alta Dirección del SG-SST, con excepción de aquellos documentos que tengan asociados un requisito legal y los documentos que, por su relevancia, pueden ser aprobados por la Dirección o Gerencia responsable del proceso relacionado.

La documentación estará disponible en el “Portal Claro Te Cuida”, donde se tendrán niveles de acceso para garantizar la confidencialidad y la integridad de la misma. En forma complementaria habrá documentación que se utilice en formato “pdf”. La plataforma “SharePoint” es también una fuente de almacenamiento de la información documentada.

El control de los cambios de los documentos estará indicado en la “Lista maestra documentos del SG-SST”.

Los documentos se clasifican como copias controladas y no controladas de acuerdo con el procedimiento “Control de documentos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.

8. Operaciones:

8.1 Planificación y Control operacional:

8.2 Generalidades:

CLARO busca asegurar que las acciones planificadas como parte del SG-SST se implementen y ejecuten. Dichas acciones se encuentran establecidas en:

- a) La Matriz de Riesgos y Oportunidades
- b) El Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- c) La Matriz de identificación de peligros, Evaluación de riesgos y Controles
- d) Plan de acción del SG-SST


A través de estas acciones se establecen los criterios para los procesos, de manera que se puedan satisfacer los requisitos que apliquen a nuestra organización. Estos requisitos pueden ser:

- a) Requisitos de la norma ISO 45001
- b) Requisitos del marco legal en SST
- c) Otros requisitos que CLARO estime conveniente

De igual manera CLARO busca asegurar la implementación de los criterios para el control de los procesos a través de las herramientas de gestión mencionadas líneas arriba.

La ejecución de los controles presentes y planificados por CLARO genera información documentada, la misma que permite evidenciar que los procesos se están llevando a cabo según lo planificado. Asimismo, en la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles” se han planificado acciones de acuerdo con la jerarquía de controles que se detalla a continuación:


- a) Eliminar el peligro;
- b) Sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos;
- c) Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo;
- d) Utilizar controles administrativos, incluyendo la formación;
- e) Utilizar equipos de protección personal adecuados.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 14 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

8.3 Gestión del cambio:

La organización busca controlar los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo:

- a) Para los nuevos servicios o contratos de CLARO, se les hace entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Plan de Respuesta a emergencias, así como nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad que conozcan nuestros estándares de SST.
- b) Cuando ocurra ingreso de personal nuevo a CLARO se realizan inducciones de SST, como parte de una inducción corporativa. Los equipos de protección personal se entregan por parte del área de Seguridad.
- c) El área de Compensación y Administración de Personal se encargará de informar al área de Bienestar y Cultura los cambios o la asignación de nuevas funciones a los puestos de trabajo de CLARO con la finalidad de poder actualizar de manera oportuna la “Matriz de roles y responsabilidades”, además de la “Matriz de Identificación de Peligros y evaluación de riesgos y controles”. Del mismo modo, también informará la creación de nuevas posiciones o puestos de trabajo al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, para realizar los cambios necesarios en los dos documentos antes mencionados.
- d) Si es que se presentasen cambios en los requisitos legales aplicables a CLARO, dichos cambios serán abordados para asegurar su cumplimiento a través del proceso descrito en el ítem 6.1.3. En caso de presentarse cambios en los requisitos de los clientes hacia nuestra organización, será el área usuaria o responsable del servicio quien se comuniquen con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo para atender los requerimientos que sean de su competencia. En caso de presentarse nuevos requisitos por parte de la matriz de Claro en México, será la Sub Dirección de Gestión Humana quien gestione a través del área de Seguridad y Salud en el Trabajo el cumplimiento de las nuevas directivas o requisitos.
- e) En caso se presenten cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST, se procederá a actualizar la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles” para el o los puestos de trabajo, en coordinación con el o los trabajadores y el jefe directo (Supervisor, Gerente o Director). Una vez actualizada la matriz, es enviada al jefe directo para su validación y se procede a la revisión por parte del Comité SST.
- f) En cuanto al desarrollo de nuevos conocimiento y tecnología se cuenta con las plataformas “Success Factors” y “Carso”, a través de las cuales se puede gestionar la formación en el uso de aplicaciones tecnológicas o nuevos conocimientos, por medio de webinars o cursos disponibles. Dicha plataforma es de libre acceso para todos los trabajadores de CLARO.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 15 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

- g) La organización con la intención de anticiparse a determinados eventos, establece las consecuencias de lo que podrían significar cambios en la “Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles”, tomando acción para mitigar los efectos adversos, según sea necesario. Los cambios también pueden abordarse a través de las acciones correctivas planificadas.

8.4 Compras:

8.5 Generalidades:

CLARO busca controlar la compra de los productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con nuestro SG-SST.

Con respecto a los equipos de protección personal, es el área de Seguridad quien coordina con el área de Compras su adquisición, previa validación de las especificaciones técnicas por parte del área de Bienestar y Cultura.

8.6 Contratas y contratación externa:

Para los procesos de adquisición de servicios que se deban ejecutar a través de empresas contratistas, se tienen establecidos:

- CLARO garantiza el cumplimiento respecto a las normas de SST de las empresas contratistas que realizan actividades dentro de sus instalaciones, a través de los compromisos establecidos con dichas empresas a través de diferentes medios administrativos.
- Un Contrato específico, elaborado y entregado por la Dirección de Mercado Corporativo a la empresa contratista para su cumplimiento, donde se establecen requisitos mínimos en materia de SST. Dicho contrato es entregado de manera física y/o digital.

Para asegurarse de que los requisitos de su SG-SST se cumplan por las empresas contratistas y sus trabajadores, a CLARO se le hace entrega una copia no controlada de la siguiente documentación:


- ✓ Declaración jurada de cumplimiento de Sistema de Gestión y Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo y los.
- ✓ Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo para contratistas.

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos de SST declarados y aplicables para las contratas se realiza una auditoría anual al SG-SST de la misma. Esta consiste en una parte documentaria y otra de verificación en campo de la implementación de los controles declarados por la contrata. Para ello se cuenta con el formato “Verificación de los Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo – Virtual” y el formato “Verificación de los Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo – presencial”.

La dirección de Mercado Corporativo a su vez realiza inspecciones constantes a las contratas a través de un tercero, en donde se verifican requisitos mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.7 Preparación y respuesta ante emergencias:

La preparación y la planificación de la respuesta ante situaciones de emergencia potenciales se abordan a través del “Plan de Seguridad”, donde se incluyen lineamientos para la prestación de primeros auxilios. En cuanto a este punto se cuenta además con un tópico, que atiende de 9:00 a 17:00 horas. Las actividades quedan

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 16 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

plasmadas en el “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo”, contándose con:

- Inspección, prueba y mantenimiento del sistema de detección contra incendios en la sede de Arriola.
- Inspección, prueba y mantenimiento del sistema de agua contra incendios en la sede de Arriola.
- Capacitación a brigadistas en evacuación y uso de extintores
- Simulacro en evacuación en caso de sismos
- Simulacro en caso de incendios
- Simulacro en primeros auxilios
- Inspección de equipos de emergencia

La ejecución de la capacitación a los brigadistas, así como la ejecución de simulacros será realizada a través del área Seguridad. Los informes de los simulacros se comparten con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los cuales se verifica la capacidad de respuesta de la organización ante situaciones de emergencia, pudiendo tomarse alguna decisión en cuanto a la mejora de la misma.

Se ha comunicado la información pertinente a todos los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades a través de la “Matriz de roles y responsabilidades”, la misma que se encuentra disponible en el portal “Claro Te Cuida”. Para los contratistas y empresas terceras que trabajan en la sede de Arriola, se les hace entrega del Plan de respuesta ante emergencias y se ha publicado la relación de brigadas y los números de emergencia.

9. Evaluación del desempeño:

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño:


9.2 Generalidades:

CLARO se asegura de realizar la revisión del estado de cumplimiento de las actividades planificadas en el “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo”. Esta revisión o seguimiento se realiza con una frecuencia mensual donde participa el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y los miembros del Comité SST en las reuniones mensuales o extraordinarias, según sea el caso. Asimismo, el personal del área de Seguridad y Salud en el Trabajo realiza el seguimiento a las acciones planificadas. La medición se realiza para conocer el grado de cumplimiento de las actividades y de las acciones, el cual queda establecido en el “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo” y en el “Plan de acción del SG-SST”. Por lo tanto, nuestra organización busca asegurar que se realice el seguimiento y medición a:

- Los requisitos legales aplicables en SST
- Las actividades planificadas en la “Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos”
- Las actividades planificadas de la “Matriz de riesgos y oportunidades”
- Las actividades del “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo”
- La eficacia de los controles, que se dará seguimiento en el “Plan de acción del SG-SST”, mientras que la medición correspondiente se efectuará al final de cada año.

CLARO busca asegurar el logro de sus objetivos y de las metas establecidas como criterio para evaluar el desempeño del SG-SST. Los resultados del seguimiento y medición se analizarán en caso de presentarse el incumplimiento de las metas establecidas, dicho análisis permitirá una evaluación y toma de decisiones con la finalidad de asegurar el desempeño esperado del sistema de gestión.

9.3 Evaluación del cumplimiento:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 17 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

Para la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales se cuenta con el procedimiento de “Identificación, actualización e implementación de matriz de requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo”

Del mismo modo se tiene establecido realizar la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001, con una frecuencia anual a partir del año 2022.

Los resultados de las evaluaciones realizadas serán informados a la alta dirección del SG-SST.

9.4 Auditoría interna:

9.5 Generalidades:

En el “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo” se han planificado auditorías al SG-SST, incluyendo la auditoría interna y externa, de manera que nos permita verificar como mínimo lo siguiente:

- a) la conformidad con los requisitos de la norma ISO 45001
- b) La conformidad con los requisitos legales aplicables en SST
- c) La verificación de la eficacia del sistema de gestión de SST
- d) La conformidad con respecto a otros requisitos

9.6 Programa de auditoría interna:

El programa de auditoría forma parte del “Programa anual de seguridad y salud en el trabajo” y permite establecer la calendarización de su ejecución, de manera que en forma anual se realice la auditoría interna al SG-SST y cada dos años la auditoría externa por un auditor registrado en el MTPE.

El responsable de su gestión y ejecución es el área de Seguridad y Salud en el Trabajo. El programa de auditoría es revisado y aprobado por el Comité SST.

Cada auditoría tendrá un plan de auditoría donde se definirá si la modalidad es presencial o remota, dependiendo de las circunstancias; mientras que el método a emplear será, preferentemente, el de muestreo aleatorio para lograr una garantía razonable de los objetivos de auditoría. Asimismo, se definirá el criterio de la auditoría a seguir, que bien podría ser el marco legal en SST o la norma ISO 45001 u otros criterios a considerar por parte de nuestra organización. También deberá especificar el alcance de cada auditoría de acuerdo con la planificación establecida.

Cada auditoría tendrá un informe con los resultados obtenidos, elaborado por el auditor responsable de su ejecución o auditor líder. Los resultados podrán incluir conclusiones y los hallazgos verificados en la misma.


Los hallazgos podrán ser los siguientes:

- ✓ No Conformidad
- ✓ Observación
- ✓ Oportunidad de mejora

También se podrán incluir fortalezas del SG-SST, como parte de los resultados establecidos en el informe correspondiente.

Los auditores deberán tener las siguientes competencias como mínimo:

- ✓ Para auditorías internas, el o los auditores deberán ser profesionales con certificado de auditor interno en la norma ISO 45001 y experiencia verificable de 3 años en SST o experiencia de 3 años en sistemas de gestión en base a los estándares ISO.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 18 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

- ✓ Para las auditorías externas por mandato legal, el auditor externo deberá tener registro en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y experiencia de 3 años en auditorías externas.
- ✓ Para las auditorías de certificación todos los auditores deberán tener título profesional en carreras de ingeniería o administración, además del certificado de Auditor Líder en la norma ISO 45001.

Los resultados de las auditorías, a partir del 2022 serán comunicados a la Alta Dirección y a los dueños de los procesos involucrados en el alcance de las auditorías, además de informar a los miembros del Comité SST, con quienes se revisarán los resultados.

Se tomarán acciones para abordar las no conformidades declaradas en las auditorías y mejorar continuamente el desempeño de nuestro SG-SST, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de acciones correctivas y de mejora.

9.7 Revisión por la Dirección:

La Alta Dirección revisa el SG-SST con una frecuencia anual a partir del año 2021, pudiendo realizarse revisiones complementarias en la medida de lo pertinente. La revisión que realiza la Alta Dirección considera los puntos establecidos en la norma ISO 45001.

Los resultados o salidas de este requisito se incluyen en el informe de la revisión por la Alta Dirección, el mismo que se presenta al Comité SST y se comunica a todos los trabajadores a través de correo electrónico o publicándose en el Portal “Claro Te Cuida”.

10. Mejora:

10.1 Generalidades:

CLARO ha determinado como medios para determinar oportunidades de mejora la revisión del SG-SST que se realiza en las reuniones del Comité SST y por la Alta Dirección, las auditorías internas y las recomendaciones que puedan formular los trabajadores a través del Portal “Claro Te Cuida”.

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas:

En caso de presentarse una No Conformidad, CLARO busca asegurar que se reaccione de manera oportuna ante la No Conformidad y, dependiendo de cada caso, se tomarán acciones para controlar y corregir la no conformidad. La fuente para tener no conformidades puede ser alguna de las siguientes:


- ✓ Accidentes de trabajo
- ✓ Incidentes e incidentes peligrosos
- ✓ Inspecciones
- ✓ Auditorías
- ✓ Otros

Para la gestión de las acciones correctivas tenemos el “Procedimiento de acciones correctivas y de mejora”.

CLARO comunicará las acciones a adoptar ante una no conformidad a los responsables de los procesos y a los miembros del Comité SST.

10.3 Mejora continua:

CLARO busca mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SG-SST para mejorar el desempeño de la SST; promover una cultura que apoye al SG-SST y lograr una mayor participación de los

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código	MAN-17BDBS-00101
		Versión	03
		Pág	Página 19 de 19
COPIA NO CONTROLADA			

trabajadores a través de la implementación de acciones para la mejora continua del SG-SST;

Los espacios o mecanismos para la mejora continua pueden ser:

- ✓ Las reuniones del Comité SST
- ✓ Las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo
- ✓ Otros que la organización considere