

**13. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

*Coordinador: Enrique del Barrio*

<b>Día</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Título</b>	<b>Ponente</b>
Lunes	04-05	17:00 – 19:00	Retos de la gestión empresarial y beneficios de los modelos normalizados de gestión. Normalización, certificación, acreditación y auditoría	Enrique del Barrio
		19:00 – 21:00	Los Sistemas Integrados de Gestión: Antecedentes, principios básicos, tipología e implantación / integración de sistemas	
Martes	05-05	17:00 – 19:00	Introducción a la Experiencia del Cliente: Customer Journey	Milagros Moreno
		19:00 – 21:00	Herramientas para recoger la voz del cliente. Caso práctico de Aena	
Miércoles	06-05	17:00 – 19:00	Sistema de Gestión de la Calidad: historia y herramientas para la mejora de la calidad	Enrique del Barrio
		19:00 – 21:00	Requisitos específicos de un Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001	
Jueves	07-05	17:00 – 19:00	Sistema de Gestión Ambiental. Conceptos, requisitos específicos y marco legislativo de medio ambiente	
		19:00 – 21:00		
Viernes	08-05	17:00 – 19:00	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Prevención de Riesgos Laborales, Coordinación de Actividades Empresariales y migración de OSHAS 18001 a ISO 45001	Luis Utrilla
		19:00 – 21:00		
Lunes	11-05	17:00 – 18:00	Sistema de Gestión de I+D+i. Conceptos y requisitos específicos	Manuel Tarifa
		18:00 - 19:00	La Innovación en Aena: casos de éxito	Pablo J. López
		19:00 – 21:00	Comunicación con los grupos de interés del ámbito aeroportuario en la era de la digitalización	Esther Pérez
Martes	12-05	17:00 – 19:00	La Gestión de Riesgos Empresariales	Diego Blanco
		19:00 – 21:00	Sistema de Gestión de la Energía. Conceptos, requisitos específicos y aplicación en infraestructuras aeroportuarias	Antonia Pacios
Miércoles	13-05	17:00 – 19:00	La Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Gestión del Compliance	Almudena Salvadores
		19:00 – 21:00	Responsabilidad Corporativa, su evolución hacia aspectos ESG y el reporte no financiero	Ana Mª Marín
Jueves	14-05	17:00 – 19:00	El Modelo EFQM de Excelencia	Alejandro San Nicolás
		19:00 – 21:00	Transformación y cambio cultural	Javier Ontiveros