

Manual de gestión ambiental

Claro Colombia



PUEDES TODO

Presentación

Conscientes de la importancia y responsabilidad que el desarrollo de las telecomunicaciones representa para vivir en un mundo mejor, generando mayores oportunidades de inclusión y desarrollo social, trabajamos diariamente como una empresa global de conectividad, y nos esforzamos por ser un referente en el ámbito social, económico y ambiental; teniendo en cuenta este último, nos hemos comprometido con la gestión ambiental y el cumplimiento de la normatividad legal vigente en Colombia.

En ese sentido, buscamos promover el desarrollo sostenible y la protección de los recursos naturales, por tal motivo, hemos desarrollado una serie de estrategias con el fin de fortalecer nuestro desempeño ambiental mediante la utilización de herramientas que contribuyen a que podamos controlar y minimizar los impactos ambientales, producto de nuestra operación y, de esta manera, alcanzar nuestros objetivos corporativos.



Objetivo

El propósito de este manual es presentar la **Gestión Ambiental** que hemos desarrollado en la compañía a partir de nuestro compromiso con la protección del medio ambiente en todas nuestras operaciones a nivel nacional; mostrando, a lo largo del documento, las prácticas y soluciones que contribuyen a un trabajo sostenible y responsable con el ambiente.

Conceptos y definiciones

Aspecto Ambiental:

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

Cambio Climático:

La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático –CMNUCC lo define como una variación atribuida, directa o indirectamente, a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables (IDEAM, 2020).

Carbono Neutral:

Implica alcanzar un resultado neto de cero emisiones. Es decir, cuando se emite la misma cantidad de CO₂ a la atmósfera de la que se retira por distintas vías, lo que deja un balance cero también denominado huella de carbono cero (WWF, 2021)

Ciclo de vida:

Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto o servicio, desde su adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final. Las etapas del ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte y entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida útil y la disposición final (ICONTEC, 2015).

Huella de Carbono:

La huella de carbono es un indicador que busca cuantificar la cantidad de Emisiones de Gases Efecto Invernadero (directas e indirectas), medidas en emisiones de CO₂ equivalente, que son liberadas a la atmósfera debido a las actividades humanas (SDA, 2022).

Impacto Ambiental:

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

Conceptos y definiciones

Medio Ambiente:

Entorno en el cual la organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interacciones (ICONTEC, 2015).

Residuo o Desecho:

Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula (Decreto 4741 de 2005, s.f.).

Residuo Aprovechable:

Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo (Decreto 2981 de 2013).

Residuo Peligroso:

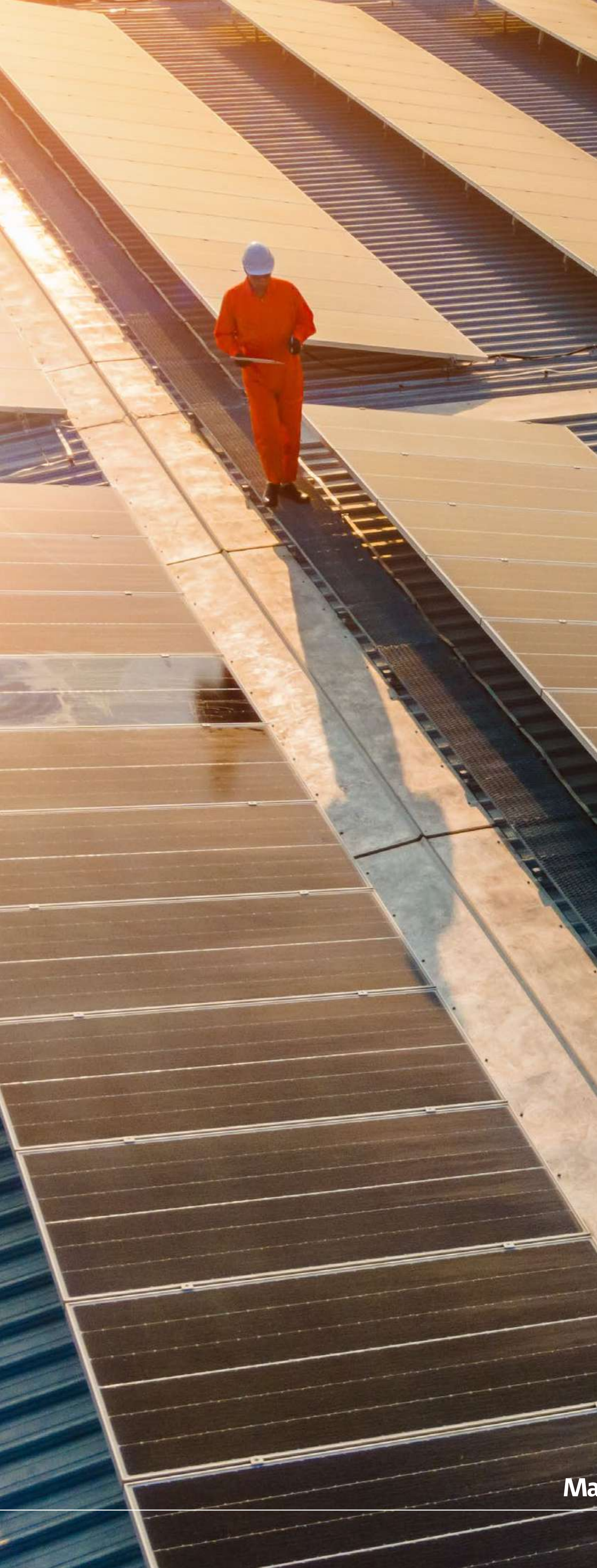
Son aquellos residuos que debido a sus peligros específicos (por ejemplo: corrosivo, reactivo, explosivo, tóxico, inflamable) pueden causar daños o efectos indeseados a la salud o al ambiente. Los RESPEL se pueden encontrar en estado sólido, semisólido o ser líquidos o gases contenidos en recipientes; por ejemplo, en cilindros de gas (MINAMBIENTE, 2022).

Residuo Ordinario:

Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo (Decreto 2981 de 2013).

Prevención de la Contaminación:

Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir los impactos ambientales (ICONTEC, 2015).



Abreviaturas

ANLA:

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.

CAV:

Centro de Atención y Ventas.

CO2:

Dióxido de Carbono.

DGA:

Departamento de Gestión Ambiental.

GEI:

Gases Efecto Invernadero.

SGA:

Sistema de Gestión Ambiental.

SGA:

Sistema Globalmente Armonizado.

PGIR:

Plan de Gestión Integral de Residuos.

RAEE:

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

RESPEL:

Residuo Peligroso.

SST&A:

Seguridad, Salud en Trabajo y Ambiente.

SINAP:

Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Contenido

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Política de sostenibilidad - ambiental	06
Identificación de aspectos e impactos ambientales	08
Criterios ambientales de centros de trabajo	11
Logística inversa	12
Plan de gestión integral de residuos sólidos y peligrosos - PGIR	15
Estrategias para reducción de emisiones y uso eficiente de la energía	17
Programa de intervención del riesgo químico	22
Plan de saneamiento básico	26
Gestión de emergencias ambientales	27
Voluntariado ambiental	27
Programa de capacitación y sensibilización	28
Requisitos de gestión ambiental para nuestros aliados y/o contratistas	29
Bibliografía	30

1.

Política de sostenibilidad - ambiental

Como parte fundamental del negocio, orientamos acciones que contribuyan a preservar el medio ambiente, prevenir la contaminación, proteger la biodiversidad y dar cumplimiento a los requisitos legales y otros.

Desde la alta dirección, estamos comprometidos con asignar los recursos necesarios, que permitan mantener nuestros **Sistema de Gestión Ambiental** y su desempeño, orientado hacia su mejora permanente y continua, por ello incluimos criterios ambientales en la toma de decisiones en pro de minimizar los impactos ambientales negativos significativos, derivados de nuestros servicios y operación.

En función de lo anterior, implementamos prácticas sostenibles, como la gestión de los recursos, minimizando residuos y promoviendo la reutilización, el reciclaje, reúso y la renovación, para preservar su valor y utilidad a lo largo del tiempo, administramos riesgos derivados del cambio climático, enfocándonos principalmente en la reducción de las emisiones GEI, invertimos en tecnologías verdes y promovemos la eficiencia energética en toda la cadena

de valor, con miras a ser una empresa con huella **de carbono cero al año 2050.**

Para lograrlo, nos hemos trazado los siguientes objetivos: Reducir el **52% de emisiones de carbono, derivadas del consumo de energía, combustible y refrigerantes para el año 2030**, para lo que implementaremos medidas específicas, como la transición a fuentes de energía renovable y la mejora de eficiencia operativa.

Buscaremos una reducción del **14% en las emisiones generadas por los bienes y servicios que adquirimos a nuestros proveedores para el año 2030**, a través del fomento de prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro y trabajaremos en estrecha colaboración con nuestros socios comerciales para lograr este objetivo.

Seguiremos fortaleciendo nuestras acciones en materia de eficiencia energética, gestión de emisiones, economía circular y logística inversa, promoción de uso de medios de transporte limpios, y otras que contribuyan a la disminución de nuestra huella de carbono.

1.1 Departamento de gestión ambiental - DGA



En cumplimiento con la normatividad ambiental aplicable, contamos con un **Departamento de Gestión Ambiental**, el cual tiene como propósito establecer e implementar acciones de gestión, velar por el cumplimiento de la normatividad, prevenir, minimizar y controlar los impactos ambientales, promover prácticas de producción más limpia y el uso racional de los recursos naturales, implementar opciones para la reducción de emisiones de gases efecto invernadero, proteger y conservar los ecosistemas que pueden verse afectados por nuestra operación.

Este departamento es parte del área de **Seguridad Salud en el Trabajo y Ambiente - SSTA** y se encuentra conformado por personal competente e idóneo para desempeñar las funciones correspondientes.

1.2 Sistema de gestión ambiental - SGA



El Sistema de Gestión Ambiental - SGA es una herramienta corporativa que nos permite desarrollar una serie de acciones enfocadas en controlar los aspectos ambientales de la organización y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Nuestro trabajo se encuentra orientado en la norma ISO14001 y gracias al SGA, hemos logrado mejorar la cultura organizacional, controlar los riesgos ambientales a partir del análisis de la normatividad y contribuir a la sostenibilidad ambiental del país.

1.3 Certificación ISO 14001: datacenter triara

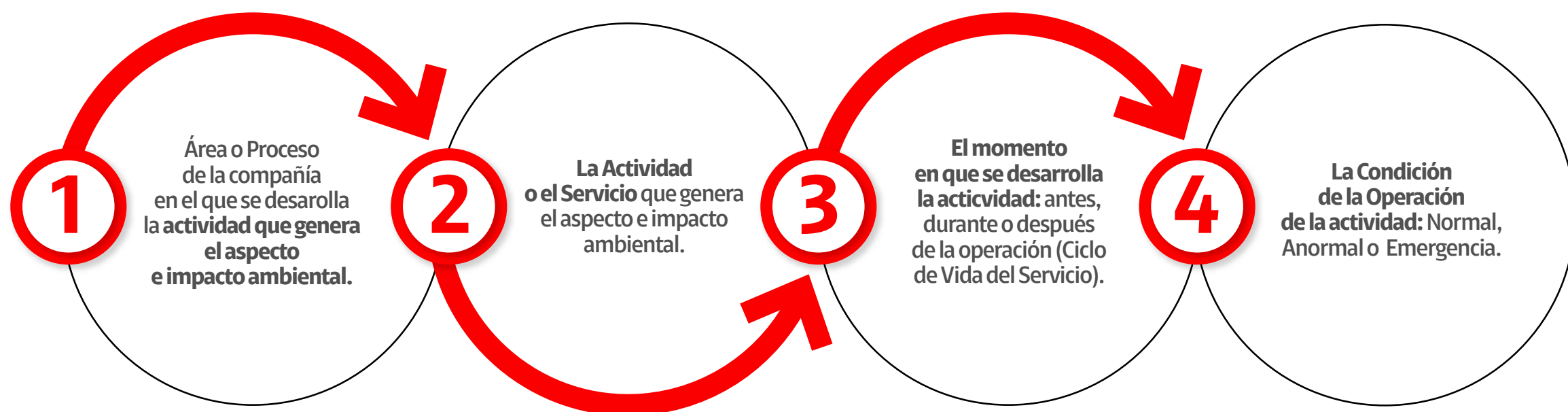
Gracias a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental - SGA bajo los estándares de la **ISO 14001**, hemos obtenido la certificación de nuestro Data Center Triara; de esta manera, hemos logrado elevar nuestro desempeño ambiental en esta sede gracias a la implementación de programas ambientales específicos, así mismo, hemos reducido los riesgos ambientales que se pueden presentar, mejorando la eficiencia en algunas actividades y operaciones, generando una ventaja competitiva importante y el acceso a otros clientes y mercados.



2.

Identificación de aspectos e impactos ambientales

Para la identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, establecimos una metodología con el objetivo de definir aquellos aspectos e impactos ambientales significativos y, de esta manera, implementar los controles y las medidas de manejo necesarias. Para la identificación, es necesario contar con la siguiente información, descrita en una matriz:



Una vez se cuenta con esta información, se procede a describir:

5

Enumeración de los Aspectos Ambientales que se reconocen para una actividad o servicio que hace parte de un proceso o área (ejemplo: generación de residuos, consumo de agua y energía, generación de emisiones, generación de aguas residuales domésticas, intervención a flora y/o fauna, etc.).

6

Registro de los Impactos Ambientales asociados a un aspecto ambiental que se ha identificado (ejemplo: contaminación al aire, contaminación al suelo, contaminación al agua, agotamiento de recursos naturales, etc.).

7

Identificación de los Controles Existentes que la compañía ha determinado como mecanismos, estrategias o alternativas que permiten la minimización y control de los aspectos ambientales identificados.

2.1 Valoración de impactos ambientales

Una vez identificada y registrada la información descrita anteriormente, se procede a determinar si el impacto ambiental es Positivo mediante la asignación del signo (+) o si es Negativo mediante el signo (-), para posteriormente valorar los impactos ambientales, a través de los siguientes criterios y rangos de calificación:



Luego de ser asignada la calificación por cada criterio definido, es posible determinar la significancia; para aquellos que resultan ser impactos ambientales negativos, se procede a ponderar los siguientes criterios:



Si el impacto ambiental negativo continúa siendo significativo, se establecen las Medidas de Manejo necesarias determinadas por nuestra organización, las cuales se pueden visualizar en el numeral 2.1 del presente documento.

2.1 Aspectos e impactos ambientales significativos producto de nuestra operación

Para cada uno de nuestros centros de trabajo: sedes Administrativas, sedes Técnicas (CCM, SDS, Datacenter), bodegas, estaciones base y centros de atención y ventas - CAV, desarrollamos Matrices de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos, con el propósito de identificar su incidencia positiva o negativa en el ambiente y, para este último caso, tomar las medidas de manejo y control necesarias.

A nivel general, dentro de los aspectos ambientales significativos producto de nuestra operación, se encuentran:

Actividades	Aspecto ambiental	Impacto ambiental	Medidas de manejos y control
	Generación de Residuos Peligrosos y/o Especiales	→ Contaminación al Suelo	→ Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos Sistema de Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
	Generación de Residuos Ordinarios	→ Reducción de la capacidad del Relleno Sanitario	→ Plan de Gestión de Envases y Empaques
	Consumo de Energía	→ Agotamiento de los Recursos Naturales	→ Estrategias para Uso Eficiente y Ahorro de Energía
	Generación de Gases Efecto Invernadero GEI	→ Contaminación al Aire	→ Medición y Estrategias de Reducción de CO2
	Uso de Publicidad Exterior Visual	→ Contaminación Visual	→ Registro y Control de la Publicidad Exterior Visual
	Derrame de Sustancias Químicas Peligrosas	→ Contaminación al Suelo y/o al Agua	→ Programa de Intervención del Riesgo químico

3.

Criterios ambientales de centros de trabajo

Previo al establecimiento de cada uno de nuestros centros de trabajo: sedes administrativas, sedes técnicas (CCM, SDS, Data Center), bodegas, estaciones base y centros de atención y ventas –CAV, hemos definido criterios ambientales aplicables durante las etapas: preoperacional o de construcción, operacional o de funcionamiento y desmantelamiento o cierre, con la finalidad de contar con una operación más sostenible desde un punto de vista ambiental.

● Etapa Pre-operacional

Los criterios ambientales se orientan a la obtención de trámites ambientales como licencias, permisos y/o registros aplicables al proyecto o la instalación del centro de trabajo.

● Etapa operacional

Los criterios ambientales se orientan en condiciones locativas con el fin de contar con zonas para almacenamiento seguro de sustancias químicas, almacenamiento temporal de residuos, tanques de almacenamiento de agua potable, etc., con el propósito de ejercer una gestión ambiental adecuada durante el funcionamiento.

● Etapa de cierre

Los criterios ambientales se orientan en cancelar las licencias, permisos o registros ambientales que fueron otorgados al centro de trabajo (según sea aplicable) y gestionar los residuos productos del cierre de manera adecuada.

4.

Logística Inversa

La Logística Inversa es una modalidad de logística orientada en “**la cadena del suministro inversa**”, donde las empresas diseñan y ejecutan procesos eficaces para recuperar, reusar o reciclar residuos de aparatos eléctricos y electrónicos desde el consumidor o usuario final hasta el productor, con el fin de aprovecharlo y darle una correcta eliminación o disposición final.

Para nuestra organización es de vital importancia el desarrollo de la economía circular y el cuidado de la naturaleza, por tal motivo, hemos puesto en marcha una estrategia ambiental sustentada en la Logística Inversa que nos permite aprovechar al máximo los componentes tecnológicos, alargando su vida útil con el fin de evitar la afectación al medio ambiente. Por tal motivo, contamos con un área denominada de la misma manera: Logística Inversa, la cual se encarga de gestionar la recuperación y disposición final ambientalmente adecuada de equipos tecnológicos de telecomunicación, así como todos los equipos y materiales usados en nuestra infraestructura de telecomunicaciones. El proceso consiste en:

1

Desmante de equipos en terreno, entrega **por cartera o voluntario y Equipos en los CAV's.**

Almacenamiento en el **Centro de Distribución Nacional, Centros de Distribución Regional Aliados.**

2

3

Diagnóstico para determinar si el material **es recuperable.**

Los equipos que son considerados recuperables, **entran en un proceso de reparación y reacondicionamiento.**

4

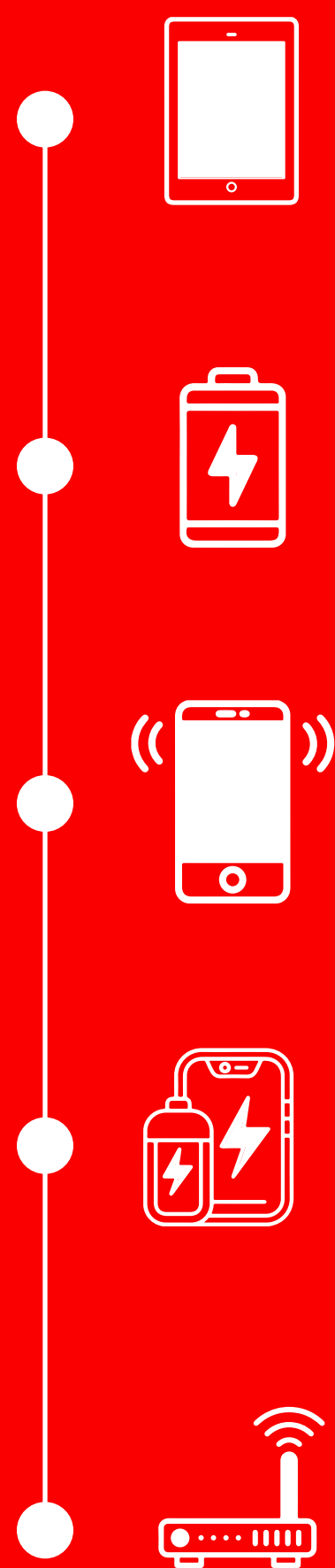
5

Los equipos o materiales no recuperables **se envían a un proceso de disposición final mediante una empresa de gestión autorizada.**

Este proceso se enfoca en impulsar la economía circular y nos permite reducir los impactos ambientales negativos, fortalecer nuestro compromiso con el cuidado de los recursos naturales y dar cumplimiento a la normativa ambiental colombiana, además, apoyamos el crecimiento de gestores u organizaciones dedicadas a la recolección, transporte y gestión de materiales aprovechables.

4.1 Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

A través de nuestros diferentes servicios, tales como: ventas de equipos eléctricos y electrónicos, instalación, operación, puesta en marcha de infraestructura de telecomunicaciones e instalación y operación de servicios hogar a nivel nacional, generamos **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos**, por tal motivo, a través de Logística Inversa contamos con un proceso robusto para la Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, en el cual definimos los tipos de residuos que debemos recolectar y las estrategias de comunicación que debemos implementar dirigida a nuestros colaboradores, aliados y suscriptores para garantizar un retorno seguro de este tipo de equipos en diferentes puntos, tales como:



Tabletas

Pilas

Baterías de teléfonos

Teléfonos móviles y accesorios

Equipos de hogar

(módems, decodificadores, controles)

Nuestra estrategia tiene un alcance amplio, por tal motivo en cada uno de nuestros Centros de Atención y Ventas, hemos dispuesto urnas individuales para la segregación adecuada de los equipos y aparatos obsoletos que los suscriptores y clientes quieran descartar de su hogar, con ello, garantizamos el principio de Economía Circular.

4.2 Plan de gestión ambiental de envases y empaques

Adoptamos el principio de Responsabilidad Extendida del Productor de envases y empaques de uso masivo y de uno solo, por tal motivo, implementamos el Plan de Gestión Ambiental de Envases y Empaques para dar una adecuada gestión a los envases y empaques tales como: envases y empaques de teléfonos móviles, tablets y accesorios de teléfonos, así como envases y empaques de equipos hogar como decodificadores, módems, repetidores de Wi-Fi, controles remotos, entre otros.



Desde nuestras sedes administrativas, sedes técnicas y de ventas, contamos con diferentes mecanismos de recolección a través de gestores aliados, quienes recolectan, transportan, gestionan y aprovechan estos materiales. En nuestras sedes contamos con diferentes puntos ecológicos de recolección, mediante los cuales, se recuperan estos elementos, permitiéndonos dar cumplimiento al plan.

Adicionalmente, para garantizar la disposición final adecuada de todos nuestros residuos, nos hemos aliado con gestores avalados por la autoridad ambiental para asegurar que dichos residuos son tratados de una manera ambientalmente adecuada asegurando la trazabilidad, custodia y documentación correspondiente.

5.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos - PGIR

Establecimos un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos, este plan tiene como objetivo garantizar el manejo adecuado, seguro y eficiente de los residuos, peligrosos y no peligrosos generados en las instalaciones de nuestra compañía durante la ejecución y operación de nuestras actividades y procesos; así como el seguimiento de la gestión de residuos generados por nuestros aliados durante la prestación de sus servicios.

Este **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos** lo construimos conforme a la normatividad ambiental vigente aplicable, con el propósito de mejorar la gestión y el aseguramiento del manejo de residuos de manera responsable y sostenible e implementar los procedimientos, actividades y acciones necesarias de carácter técnico y administrativo bajo los siguientes componentes:

1

Prevención y minimización

Acciones encaminadas a la prevención de la generación y reducción de residuos en la fuente.

2

Manejo interno ambientalmente adecuado

Garantizar la gestión y el manejo ambientalmente adecuado de los residuos dentro de las instalaciones de la organización.

3

Manejo externo ambientalmente adecuado

Garantizar que la gestión de los residuos fuera de las instalaciones de la organización se realicen conforme a la normatividad vigente.

4

Ejecución, seguimiento y evaluación

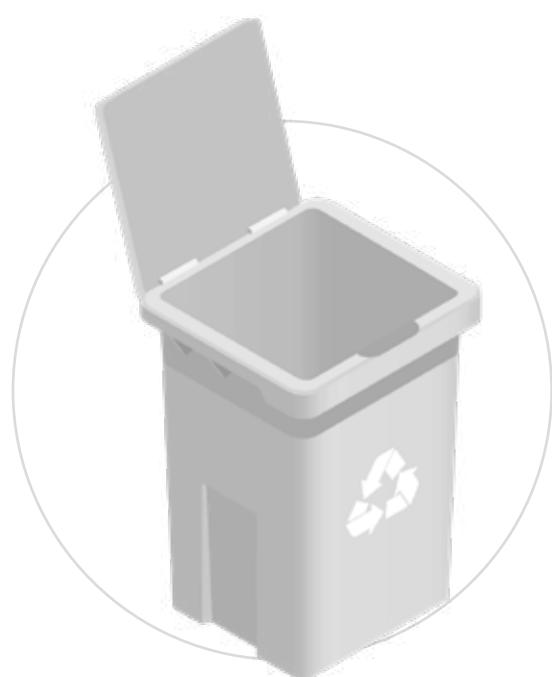
Ejecución del plan y verificación del cumplimiento de los objetivos del mismo.

5.1 Código de colores para separación de residuos

Para la ejecución del PGIR, es de vital importancia que nuestros colaboradores, visitantes, aliados y demás partes interesadas conozcan nuestro código de colores para separación de residuos y se adhieran a su cumplimiento; de esta manera, minimizamos los impactos ambientales negativos y la presión sobre los ecosistemas y el relleno sanitario, pues al separar los residuos según su tipo: Aprovechables, Orgánicos y No Aprovechables, favorecemos el aprovechamiento de distintos materiales que, a pesar de ser descartados, pueden llevarse a procesos de reúso o reciclaje, lo cual contribuye a alargar su vida útil y su valorización, así como minimizar la disposición de residuos en el relleno sanitario.

5.1.1 Código de colores para separación de residuos

**Residuos
aprovechables**



Papel

Cartón

Plástico

Vidrio

Metales

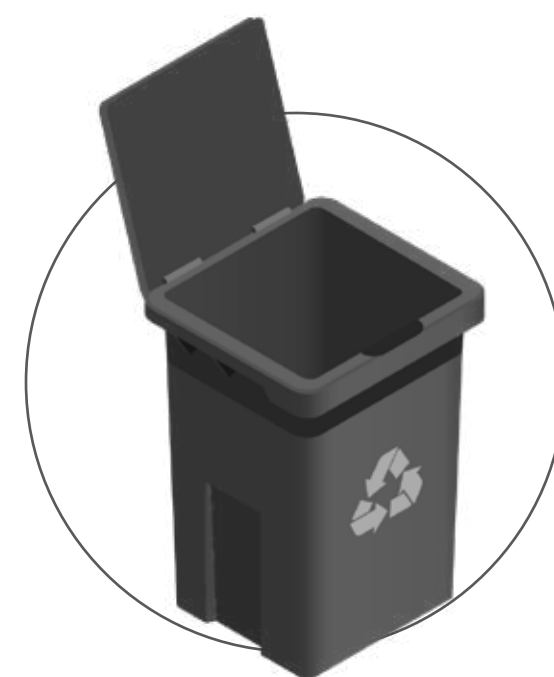
**Nota: Se depositan
limpios y secos**

**Residuos
Orgánicos**



**Residuos de alimentos
Cáscaras de frutas y verduras
Residuos de jardinería**

**Residuos
no aprovechables**



Residuos de barrido

Vasos desechables

Servilletas

**Empaques de alimentos
metalizados**

**Residuos de poliestireno
expandido (icopor)**

6.

Estrategias para reducción de emisiones y uso eficiente de la energía

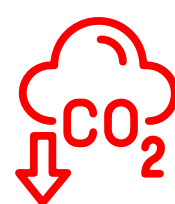
Nuestro compromiso está orientado en garantizar que todas nuestras operaciones contribuyan a limitar el calentamiento global hacia el año 2030 y convertirnos en **Carbono Neutral para el año 2050**, lo que significa tener una huella de carbono igual a cero emisiones de CO₂, por tal motivo hacemos parte del Pacto País, así como de la alianza de descarbonización del **Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, y en este sentido, nos hemos propuesto los siguientes objetivos y metas:

50%



Usar energías limpias y mantener el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo.

52%



Reducir nuestra emisiones de carbono por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para 2030.

14%



Reducir las emisiones generadas por los bienes y servicios que compramos a nuestros proveedores para 2030.

Con el propósito de cumplir estas metas relacionadas de descarbonización y reducción del consumo de energía, establecimos el **Comité de Emisiones y Energía** liderado por el área de **Sostenibilidad**, donde nos reunimos periódicamente y en el cual intervienen los delegados de cada una de las direcciones, con el fin de comunicar el avance de diferentes proyectos, los cuales describimos a continuación:

6.1 Implementación y operación de energía renovable (paneles solares) en Estaciones Base



Las Estaciones Base de la compañía generalmente están ubicadas en zonas lejanas y de difícil acceso, lo que hace que no todas puedan ser conectadas a la red comercial de energía convencional, por esa razón, y para poder entrar en funcionamiento y garantizar el servicio, se instalan con planta eléctrica que para su funcionamiento requieren de un consumo de ACPM 24 horas los 7 días de la semana.

Para garantizar una operación sustentada en energías limpias, desde el 2017 hemos venido migrando estas **Estaciones Base a soluciones híbridas de consumo de energía**, implementando la utilización de paneles solares para reducir el consumo de ACPM; de esta manera, hemos logrado una disminución significativa en el consumo de este combustible y hemos evitado la emisión de toneladas de CO₂, lo que ha significado ahorros por costos en el consumo de combustible y por mantenimientos asociados.

6.2 Seguimiento y monitoreo al consumo de energía para la obtención de certificado de reducción de CO₂

Según el Índice de Transición Energética (ETI) del Foro Económico Mundial, en Colombia el 65,93% del consumo de energía proviene de energías renovables principalmente de fuentes hidroeléctricas (La Republica, 2022), por lo tanto, mensualmente realizamos seguimiento y monitoreo al consumo de energía para la obtención anual del Certificado de Energía generada a partir de fuentes renovables para reducción de toneladas de CO₂, y de esta manera hacerlo visible ante nuestra casa matriz América Móvil.



6.3 Reducción de emisiones por bienes y servicios que compramos a nuestros proveedores

Con el fin de enmarcar la compra de bienes y servicios en un consumo ambientalmente responsable, dentro de nuestra política de compras, establecimos directrices para las compras sostenibles, definiendo e implementando criterios ambientales para la selección de proveedores de bienes o contratistas de servicios, con el propósito de asegurar que en los procesos de compra se favorezca la preservación de los recursos naturales, la reducción de impactos ambientales, la minimización de la generación de residuos, entre otros.

Los criterios ambientales se orientan en:

Bienes

1. Productos que garanticen un bajo impacto ambiental.
2. Disposición adecuada de residuos que se generan durante la elaboración.
3. Equipos de consumo eficiente de energía o con etiqueta Energy Star.

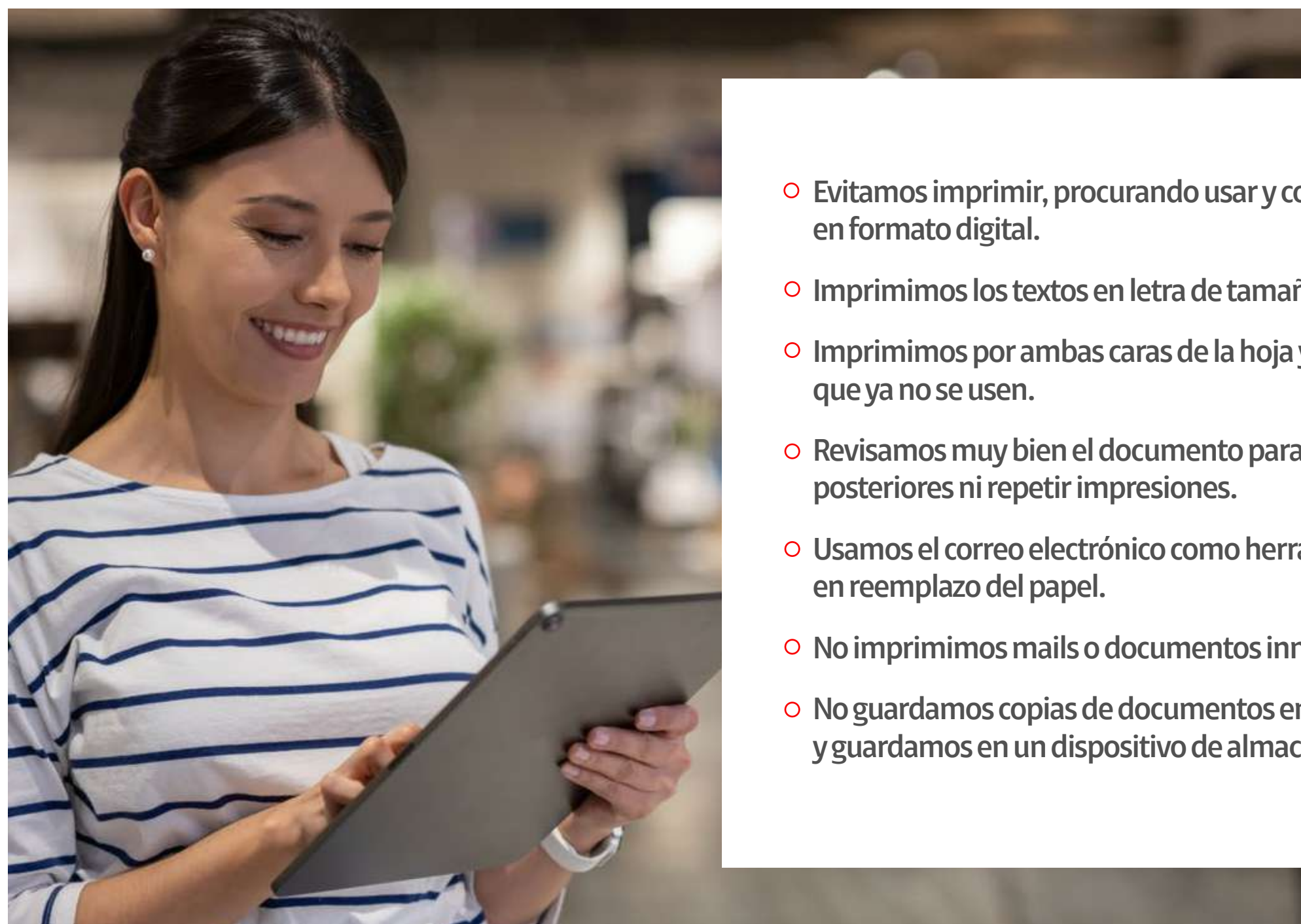
Servicios

1. Equipos de consumo eficiente de energía o con etiqueta Energy Star.
2. Equipos de consumo eficiente de energía o con etiqueta Energy Star.
3. Equipos de consumo eficiente de energía o con etiqueta Energy Star.
4. Equipos de consumo eficiente de energía o con etiqueta Energy Star.

6.4 Reducción en el consumo de papel en oficinas

Cada año se consumen más de veinte millones de árboles para imprimir libros, y alrededor de noventa y cinco millones de árboles para producir cuadernos y/o libretas, por otro lado, más del 40% del total de la obtención mundial de madera se utiliza para hacer papel y finalmente el papel representa el 26% de los residuos de los rellenos sanitarios. Por lo tanto, reducir el uso de papel es otra alternativa de minimizar nuestro impacto ambiental, ya que contribuye a prevenir la contaminación, la deforestación y por ende las emisiones de CO₂; por esta razón, le apostamos a la reducción en el consumo de papel en cada una de nuestras oficinas, de esta manera estamos reduciendo nuestra huella de carbono y contribuimos en la conservación de los recursos naturales. Esto, además, ha significado el ahorro por costos de compra, así como una eficiencia operativa ya que la digitalización favorece la simplificación de flujos de trabajo y la optimización en el acceso y la búsqueda de la información. Día a día seguimos trabajando en la digitalización en cada uno de nuestros procesos y actividades.

6.4.1 ¿Cómo ahorramos papel en nuestros centros de trabajo?



- Evitamos imprimir, procurando usar y compartir documentos en formato digital.
- Imprimimos los textos en letra de tamaño 11 para ahorrar hojas.
- Imprimimos por ambas caras de la hoja y reutilizamos aquellas que ya no se usen.
- Revisamos muy bien el documento para no hacer cambios posteriores ni repetir impresiones.
- Usamos el correo electrónico como herramienta de comunicación en reemplazo del papel.
- No imprimimos mails o documentos innecesarios.
- No guardamos copias de documentos en papel, escaneamos y guardamos en un dispositivo de almacenamiento.

6.5 Reducción en el servicio de taxis



Los más de quince millones de vehículos que transitan entre camiones, buses, carros y motos en Colombia son los causantes del 78% de las emisiones de partículas y la contaminación del aire en el país (GREEPEACE, 2022), por lo tanto, otra estrategia para **reducir nuestras emisiones**, se encuentra orientada a la disminución en la adquisición de servicios de taxis por emergencias técnicas, asistencia a turnos nocturnos, procesos administrativos, por cubrimiento de eventos, etc., lo que ha contribuido en la disminución de emisión de toneladas de CO₂ en comparación con años anteriores.

6.6 Programa Estratégico de Movilidad Sostenible - PEMS

Con el fin de reducir las emisiones generadas por la movilidad correspondiente al traslado de nuestros colaboradores desde sus casas a los centros de trabajo y viceversa, implementamos el **Programa Estratégico de Movilidad Sostenible** que tiene como propósito incentivar el uso de medios alternativos y ecológicos de transporte, como la bicicleta. De esta manera, fomentamos una movilidad ecoamigable que aporta al bienestar, calidad de vida y cuidado del medio ambiente.



6.7 Otras iniciativas



- Renovación o sustitución de equipos refrigerantes de mejor eficiencia energética en los sitios técnicos.
- Implementación de mecanismos de free cooling (ventilación natural mecánica) en los sitios técnicos, con miras a volver más eficiente el consumo de energía.
- Migración a energía comercial de alguna de nuestras Estaciones Base con el fin de evitar consumo de combustible para su funcionamiento.
- Instalación de dispositivos de iluminación utilizando fuentes de energía no convencionales como energía fotovoltaica en zonas comunes de sedes técnicas.

6.5 ¿Cómo ahorramos energía en nuestros centros de trabajo?



- Aprovechamos al máximo la luz del día, abriendo las ventanas, cortinas o persianas.
- Desconectamos equipos, cargadores o dispositivos cuando no están en uso.
- Evitamos usar el ascensor en pocos pisos y utilizamos más las escaleras, de esta forma hacemos deporte y ayudamos a nuestra salud.

El computador consume energía cuando está encendido y no podemos apagarlo cada vez que nos ausentamos por períodos cortos, pero lo hacemos:

- En horarios de almuerzo o cuando asistimos a reuniones que pueden durar más de una hora.
- Al finalizar la jornada laboral.
- Durante los fines de semana.

7.

Programa de intervención del riesgo químico

Dentro de nuestras instalaciones utilizamos productos químicos en los procesos de limpieza, desinfección de áreas, mantenimientos locativos y consumo de combustibles por el uso de plantas eléctricas. La utilización de estos productos implica la incorporación de nuevos riesgos de carácter laboral y/o ambiental, por tanto, debemos identificar, evaluar y buscar alternativas que minimicen dichos riesgos, en relación con las disposiciones legales que se encuentren vigentes.

Por ello, comprometidos con el cuidado de las personas, el medio ambiente y la infraestructura, hemos adoptado el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA); con el fin de consolidar un programa que garantiza el manejo seguro de sustancias químicas y así evitar incurrir en accidentes de tipo laboral o en daños al medio ambiente.













Según el Sistema Globalmente Armonizado, una sustancia química se define como un elemento químico y sus componentes naturales obtenidos mediante un proceso productivo incluyendo sus aditivos e impurezas, sin incluir los disolventes (MinTrabajo, 2018).

El SGA nos ayuda a gestionar de manera segura los productos químicos durante su almacenamiento, manipulación y disposición final. La gestión segura incluye la comunicación de peligros específicos a todos los colaboradores, aliados y/o contratistas que pueden estar expuestos, incluidas las medidas de protección requeridas para evitar los efectos adversos, accidentes o daños al medio ambiente que pueden ocasionar dichos productos (minsalud, 2022).

Por lo tanto, es fundamental que colaboradores(as) y aliados se adhieran a este programa y mantengan actualizado un registro de los productos químicos utilizados en los centros de trabajo, así como mantener disponibles las fichas de datos de seguridad e identificar todos los productos mediante etiquetas de acuerdo con lo establecido por la normatividad aplicable y el Sistema Globalmente Armonizado.

7.1 Identificación de productos químicos peligrosos

Un producto químico peligroso es aquel que cuenta con características peligrosas de acuerdo con los criterios de clasificación de peligrosidad establecidos en el **Sistema Globalmente Armonizado**, el cual se basa en las propiedades exclusivas de las sustancias o mezclas. El SGA de manera general clasifica los productos químicos en tres tipos de peligro: físicos, para la salud o para el ambiente; los cuales se describen a continuación con el pictograma de identificación correspondiente:

Peligros físicos						
	Explosivos	Líquidos inflamables	Líquidos comburentes	Gases comprimidos	Corrosivo para metales	
	Peligros para la salud humana					
		Toxicidad aguda	Corrosión cutánea	Irritación Cutánea	Peligro por aspiración	
		Peligro para el medio ambiente				
Peligroso para el medio ambiente						

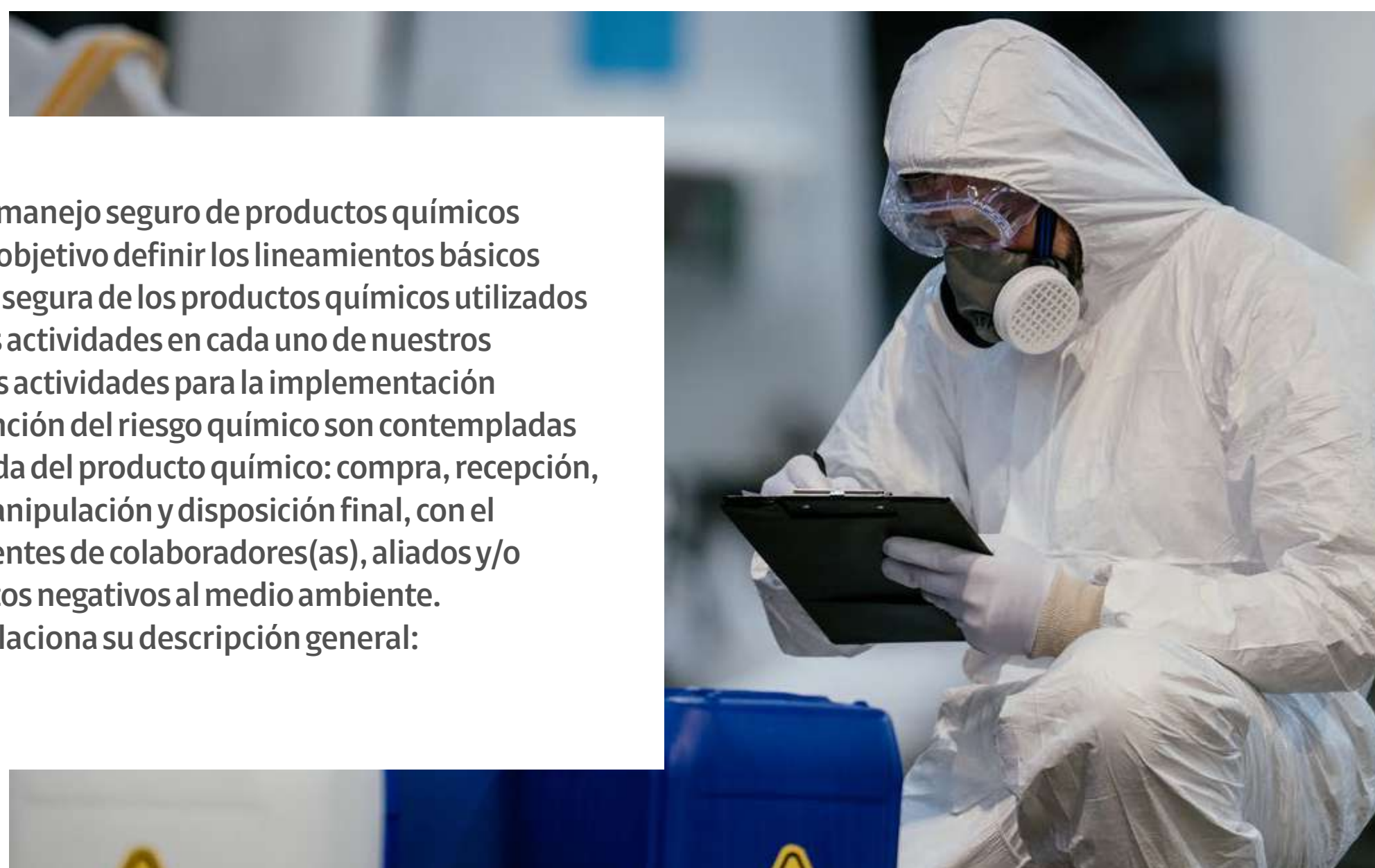
7.2 Etiquetado y rotulado



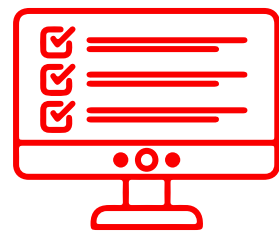
Todos los productos químicos que son utilizados para los diferentes procesos al interior de nuestra compañía deben estar etiquetados y/o rotulados, de acuerdo con los lineamientos descritos en este programa, más aún si están catalogados como peligrosos para la salud y el medio ambiente. Adicionalmente, es obligatorio etiquetar las sustancias químicas que se trasvasen o soluciones que se preparen.

7.3 Procedimiento de manejo seguro de productos químicos

El procedimiento de manejo seguro de productos químicos tiene como principal objetivo definir los lineamientos básicos para la manipulación segura de los productos químicos utilizados en el desarrollo de las actividades en cada uno de nuestros centros de trabajo; las actividades para la implementación de la gestión y prevención del riesgo químico son contempladas dentro del ciclo de vida del producto químico: compra, recepción, almacenamiento, manipulación y disposición final, con el fin de prevenir accidentes de colaboradores(as), aliados y/o contratistas e impactos negativos al medio ambiente. A continuación, se relaciona su descripción general:



7.3 Procedimiento de manejo seguro de productos químicos

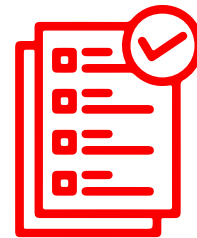


1

Realizar el inventario de productos químicos

Obtener fichas de datos de seguridad
16 secciones. Revisión no mayor a 5 años.

2

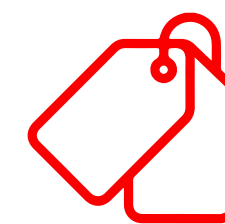


3

Realizar el registro de productos químicos

Realizar y ubicar las etiquetas
Incluye palabra de advertencia, pictogramas y frases de peligro, consejos de prudencia e información del fabricante.

4



5

Almacenar de manera adecuada y segura los productos químicos
Incluir la Matriz de Compatibilidad y garantizar condiciones óptimas de seguridad.

Manipular adecuadamente los productos químicos
Ejecutar capacitaciones. Revisión de las recomendaciones y advertencias en el manejo de productos químicos.

6



8.

Plan de Saneamiento Básico

Contamos con un **Plan de Saneamiento Básico** en el cual se describen las actividades locativas y acciones necesarias para asegurar la limpieza y mantenimiento de todas las instalaciones en cada una de nuestras sedes con el propósito de garantizar un ambiente libre de contaminación en función del bienestar de todos los colaboradores(as), visitantes, aliados y/o contratistas, en cumplimiento con el **Código Sanitario Nacional**.

Este plan se compone de cuatro programas fundamentales:

Programa de limpieza y desinfección



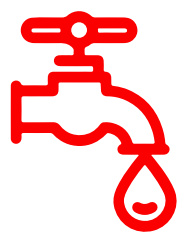
Este programa tiene como objetivo garantizar que las superficies, equipos, utensilios e insumos se encuentren limpios y desinfectados, con el fin de evitar cualquier tipo de contaminación.

Programa de control de plagas



Este programa tiene la finalidad de establecer las acciones necesarias para el manejo de plagas y vectores que pueden proliferar en nuestras instalaciones, así mismo se plantean estrategias para su prevención.

Programa de abastecimiento de agua potable



Garantizar la calidad del agua potable en los tanques de almacenamiento y red de distribución de cada una de nuestras sedes, así como fomentar su uso adecuado.

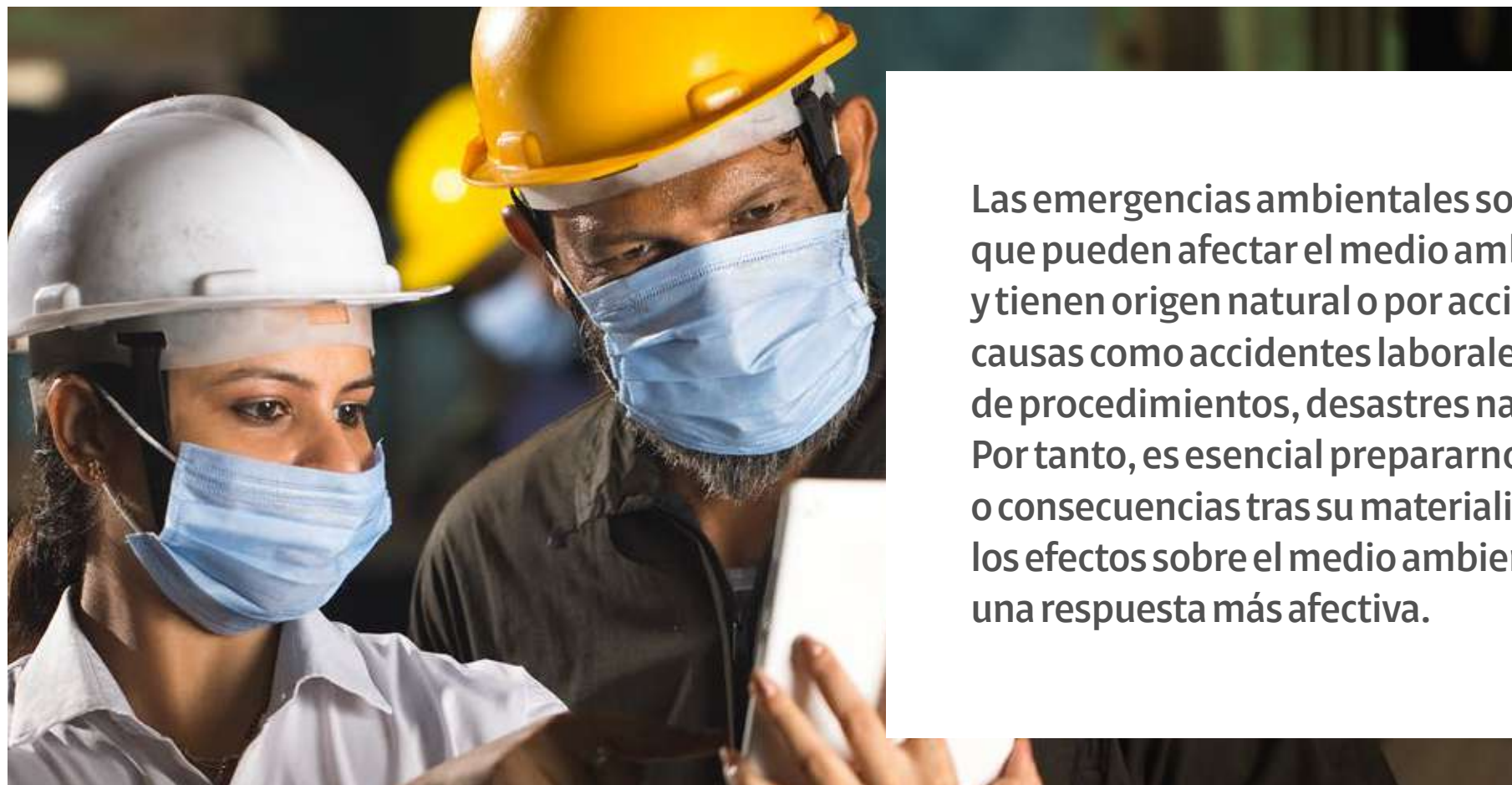
Programa de gestión de residuos



Como lo describimos anteriormente, el plan de gestión residuos sólidos PGIR, tiene como propósito describir las medidas necesarias para el manejo de los residuos sólidos y peligrosos, teniendo en cuenta los procesos de recolección, separación, almacenamiento y disposición final.

9.

Gestión de emergencias ambientales



Las emergencias ambientales son situaciones o eventos adversos que pueden afectar el medio ambiente o la salud de las personas y tienen origen natural o por acción humana debido a diferentes causas como accidentes laborales, omisión o desconocimiento de procedimientos, desastres naturales o cualquier otra actividad. Por tanto, es esencial prepararnos para reducir los efectos o consecuencias tras su materialización, con el fin de disminuir los efectos sobre el medio ambiente y así mismo, obtener una respuesta más afectiva.

Por tal motivo, junto a nuestra área de **Gestión y Respuesta de Emergencias y Desastres GRED** hemos identificado las emergencias ambientales que pueden generarse por el desarrollo de cada una de nuestras actividades u operaciones y, de esta manera, mediante la inclusión del componente ambiental en los Procedimientos Operativos Normalizados PON contamos con un Plan de Emergencia organizacional que incluye la respuesta oportuna ante emergencias ambientales, así como la asignación de recursos físicos y humanos para su atención oportuna, incluidas actividades preventivas de formación y planificación de espacios para ejecutar simulacros relacionados.

10.

Voluntariado ambiental

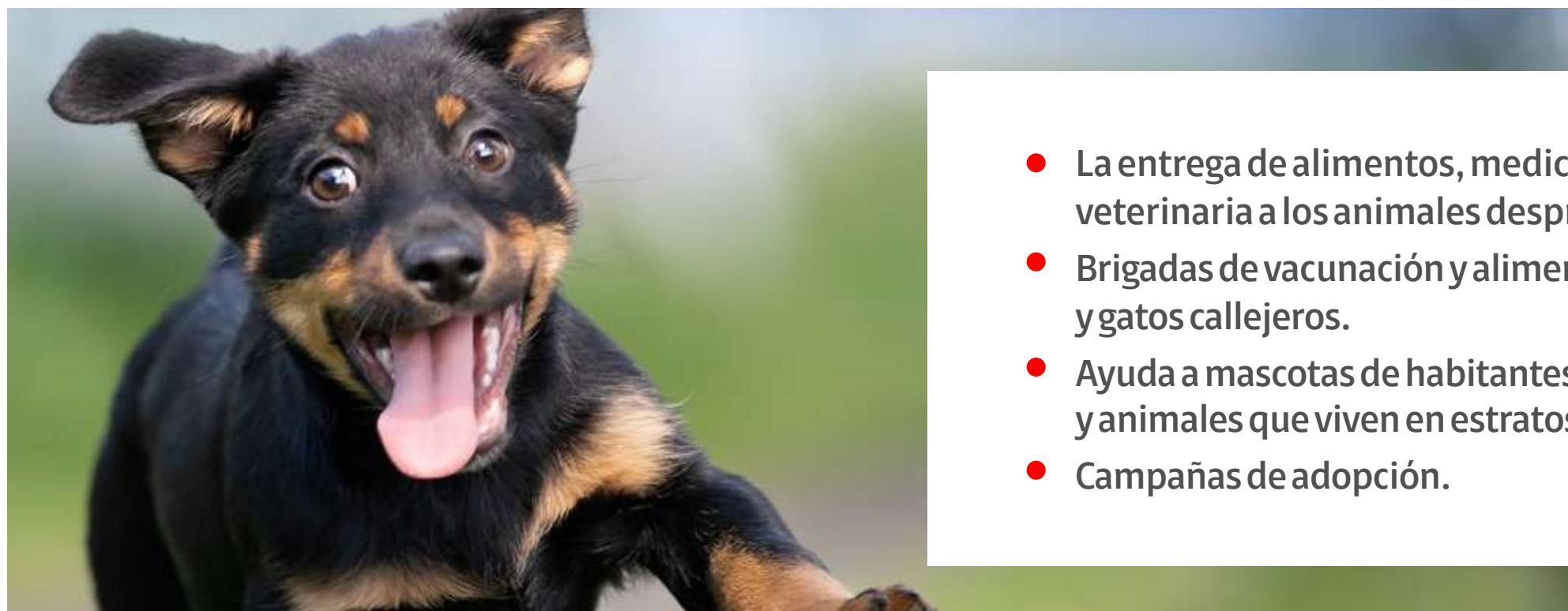


El voluntariado es una herramienta poderosa para impulsar las grandes transformaciones de nuestro país. Por eso, a través de “**Claro por Colombia**”, programa que es parte del área de sostenibilidad de Claro, desarrollamos actividades de voluntariado con la participación de nuestros colaboradores, colaboradoras y sus familias, para generar un impacto social en poblaciones en situación de riesgo o vulnerabilidad y promover el acceso a la tecnología, así como fomentar la adopción de buenas prácticas ambientales.

En nuestra organización apostamos a integrar la sostenibilidad en todos los ámbitos, por eso, hemos estructurado una línea de trabajo de voluntariado ambiental para desarrollar iniciativas que nos permitan de forma colaborativa sensibilizar y concientizar a los colaboradores(as) acerca de las problemáticas ambientales, propiciando su participación en la conservación de nuestro medio ambiente.

10.1 Recolección de tapas plásticas: campaña “Tapitas por Patitas”

Nos hemos adherido a la campaña voluntaria de responsabilidad social y ambiental denominada “**Tapitas por Patitas**” por medio de una alianza con la fundación “**La casa del perro verde**”. La campaña tiene como objetivo la recolección de tapas plásticas para ayudar a los animales en situación de vulnerabilidad y calle. Una vez se recolecta este tipo de materiales plásticos, son destinados a un proceso de transformación para finalmente convertirse en platos, tazas o comedores de mascotas, con el objetivo de comercializar estos objetos y de esta manera obtener recursos para la manutención y bienestar animal. Mediante esta iniciativa fomentamos:



- La entrega de alimentos, medicinas y ayuda veterinaria a los animales desprotegidos.
- Brigadas de vacunación y alimentación de perros y gatos callejeros.
- Ayuda a mascotas de habitantes de calle y animales que viven en estratos bajos.
- Campañas de adopción.

Por tal razón, en nuestra organización incentivamos su recolección a través de la instalación de contenedores en algunas de nuestras sedes a nivel nacional. Adicionalmente, realizamos jornadas de recolección masiva de tapas plásticas llamadas “**Tapatón**”, donde previamente invitamos a los colaboradores(as) a recolectar la mayor cantidad de tapas; aquellas personas que más cantidad aportan durante la jornada son premiadas con incentivos gracias a su participación.

11.

Programa de capacitación y sensibilización



Hemos establecido un plan de capacitación orientado a nuestros colaboradores y aliados, con el fin de ejercer control y seguimiento a las actividades relacionadas con la formación, comunicación de conocimiento y capacitación a todas las partes interesadas que se encuentran involucradas con la gestión ambiental. Anualmente desarrollamos diferentes actividades de formación y sensibilización mediante diferentes metodologías de formación virtual y presencial, abordando los siguientes temas:

- **Identificación de aspectos e impactos ambientales.**
- **Gestión Integral de Residuos.**
- **Manejo seguro de productos químicos.**
- **Ahorro y uso eficiente de la energía y del agua.**

También contamos de manera transversal con un Programa de Capacitación Virtual que incluye un curso específico de gestión ambiental desarrollado por módulos y se encuentra ubicado en la **Plataforma SuccesFactors**, que tiene como objetivo capacitar y sensibilizar a los colaboradores(as) acerca de temas ambientales.

12.

Requisitos de gestión ambiental para nuestros aliados y/o contratistas

Nuestro mayor reto es lograr que el compromiso que nos hemos fijado con el medio ambiente sea extensivo a todos nuestros aliados, contratistas o proveedores, quienes son clave en la disminución de los impactos ambientales generados durante nuestra operación. Por tal motivo, debemos asegurar que ellos también implementen mejores prácticas y que cada día avancemos en conjunto frente a una gestión ambiental más eficiente y responsable. En este sentido, hemos incorporado toda una sección de requisitos de Gestión Ambiental en nuestro Anexo Técnico de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente SST&A, dirigido a nuestros aliados y/o contratistas. Este documento hace parte de los documentos contractuales y sus consideraciones son de obligatorio cumplimiento durante la vigencia del contrato u ordenes de servicio. Los requisitos de gestión ambiental se orientan en:



- Gestión de permisos y licencias ambientales.
- Identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Gestión de residuos no peligrosos, peligrosos y especiales.
- Manejo seguro de productos químicos.
- Manejo de recursos naturales: agua, energía y aire.
- Manejo de abejas, aves y otras especies.
- Ambiente laboral e higiene industrial.
- Saneamiento básico.
- Publicidad exterior visual.
- Formación y capacitación.
- Buenas prácticas ambientales voluntarias.
- Prohibiciones.

13.

Bibliografía

- CLARO. (2022). Informe de Sostenibilidad 2022.
- Decreto 2981 de 2013. (s.f.). Obtenido de Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.
- Decreto 4741 de 2005 . (s.f.). Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
- GREEPEACE. (19 de Septiembre de 2022). El transporte en Colombia es responsable del 78% de las emisiones causantes del cambio climático y de la contaminación de aire.
- ICONTEC. (15 de 09 de 2015). Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
IDEAM . (2020). Cambio Climático . Obtenido de <http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/cambio-climatico>
- La Republica . (08 de Noviembre de 2022). Colombia es el tercero de la región más avanzado en transición energética.
Mejora y Soluciones S.A.S . (2023). Manual del Programa de Intervención del Riesgo Químico.
- MINAMBIENTE . (2022). Política ambiental para la gestión integral de los residuo peligrosos y Plan de acción 2022 - 2030. Bogotá D.C, Colombia.
- Minsalud. (noviembre de 2022). Seguridad Química.
- MinTrabajo. (06 de agosto de 2018). Decreto 1496 de 2018. Por el cual se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química.
- SDA. (12 de Julio de 2022). Observatorio Ambiental de Bogotá. Obtenido de Herramientas para medir la huella de carbono: <https://oab.ambientebogota.gov.co/herramientas-para-medir-la-huella-de-carbono/>
- WWF. (25 de Junio de 2021). ¿Qué significa que Colombia quiera ser carbono neutral para 2050? Obtenido de <https://www.wwf.org.co/?367514/Que-significa-que-Colombia-quiera-ser-carbono-neutral-para-2050>