

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL ESTUDIO DE CASO: TELEFÓNICA DE PEREIRA S.A. E.S.P

### Implementation of a corporate system of environmental management Study of case: Telefónica de Pereira S.A. E.S.P

#### RESUMEN

En la medida en que crece la preocupación por mantener y mejorar la calidad del medio ambiente y proteger la salud humana, organizaciones de todo tipo están enfocando cada vez más su atención hacia los impactos potenciales de las actividades que realizan para la generación de productos y/o prestación de servicios. El desempeño ambiental de una organización es de gran importancia para los clientes internos, externos y las partes interesadas. El logro de un desempeño ambiental razonable requiere de un compromiso de la organización, para un enfoque sistémico y un mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

**PALABRAS CLAVES:**, Calidad, Ciclo PHVA, Desempeño Ambiental, Efectividad, Gestión Ambiental Empresarial, Mejoramiento continuo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión Integral.

#### ABSTRACT

*In the measurement in which the worry grows for supporting and to improve the quality of the environment and protecting the human health, organizations of all kinds are focusing increasingly his attention towards the potential impacts of the activities that they realize for the generation of products and/or rendering of services. The environmental performance (discharge) of an organization performs great importance for the internal, external clients and the interested parts. The achievement of an environmental reasonable discharge needs of a commitment of the organization, for an approach integral and a constant improvement of his System of Environmental Management.*

**KEYWORDS:**, Cycle Deming, Efficiency, Environmental Performance, Environmental corporate management, Improvement continue, Social Responsibility, System of Integral Management

*“Miremos hacia adentro, hacia la herejía a la que tememos. Exploremos una entre otras alternativas posibles. Y no digamos de entrada que no, descreídos de la posibilidad de aplicar buenas políticas. ¡Tengamos buenas ideas de políticas, con las que alimentar esperanzas y provoquemos cambios políticos para que se experimenten!”*

De la exclusión a la inclusión económica.  
Sustentabilidad y economía. Rubén Pesci. 2006

#### 1. INTRODUCCIÓN

La gerencia de un Sistema de Administración Ambiental tiene como función asegurar e impulsar acciones y lineamientos corporativos a los grupos de interés, tanto internos como externos, a través de metas y estrategias que permitan el control de aspectos, impactos y el cumplimiento de disposiciones legales ambientales, para beneficiar a la Organización e impactar positivamente a las comunidades, más allá de sus obligaciones y expectativas.

**LEONARDO  
RAMÍREZ**

Practicante Universitario  
Empresa de Telecomunicaciones de  
Pereira S.A. E.S.P.  
Equipo Salud Ocupacional y  
Gestión Ambiental  
leorr@etp.com.co

**RAMÍREZ**

Por lo tanto frente a los retos de la competencia del siglo XXI, más que una directriz, la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P., concibe dentro de su estructura organizacional, la responsabilidad de una gestión ambiental dirigida al mejoramiento de la calidad de vida de la región donde presta sus servicios integrales.

Esta percepción conduce al cumplimiento de las expectativas de los clientes y de toda la sociedad para lograr una mayor competitividad en el mercado, así mismo, al control de las externalidades causadas al entorno donde hace presencia la organización, interviniendo en el replanteamiento mismo de la prestación de servicios y en el consumo ineficiente de los insumos requeridos por la organización.

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL

### 2.1 Conceptos Básicos

La gestión debe ser vista como un proceso, en donde el esfuerzo individual y del equipo se coordinan y se proyectan hacia la planeación estratégica de la empresa. Abarca todas las actividades que implican el establecimiento de objetivos, metas, protocolos y procedimientos, los cuales deben tener definido su rango de aplicación en los niveles estratégico, táctico y operativo, según sea el caso de la estructura organizacional y su naturaleza.

Un sistema de gestión es el proceso mediante el cual la *Alta Dirección* asegura la obtención de recursos y la efectiva ejecución de ellos en el cumplimiento de los objetivos de la Empresa y en el logro de las metas propuestas, los cuales deben estar al servicio tanto del cliente interno y externo como de la comunidad y partes interesadas. Por lo tanto se requiere fortalecer una cultura de empoderamiento del *Talento Humano* sobre las actividades que desarrollan y apliquen adecuadamente las directrices encaminadas al desarrollo de sus procesos.

### 2.2 La NTC-ISO 14001:2004 y la metodología PHVA (Planear- Hacer- Verificar- Actuar)

La norma ISO 14001:2004 establece los requisitos que debe satisfacer una organización para demostrar que tiene implementado un sistema de gestión ambiental. El cumplimiento de estos requisitos no quiere decir que la empresa tenga que demostrar que cumple con todas las regulaciones vigentes en materia de protección ambiental, significa que la organización dispone de un programa de gestión ambiental, a través del cual puede demostrar su compromiso con el mejoramiento continuo de su desempeño ambiental y las actividades que desarrolla para su cumplimiento.

Dentro del contexto de un sistema de gestión ambiental, la metodología PHVA (también conocida como ciclo Deming), es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua en los procesos de gestión empresarial.

Este modelo de administración puede emplearse en todos los niveles de la organización, aplicando por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de gestión (ambiental, calidad, S&SO, responsabilidad social, gestión pública), y a la revisión por la dirección y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de prestación de servicios.

### 2.3 Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental

- *Política Ambiental del Sistema de Gestión Integral*

La alta dirección definió la Política Integral de la organización donde expresa su compromiso de “...propiciar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en cumplimiento de las disposiciones vigentes...” asegurándola dentro de su alcance en el sistema de gestión, la cual se ha documentado y comunicado a todas las personas que trabajan para o en nombre de la Empresa.

Es importante resaltar que la Política Integral de Telefónica de Pereira acoge los sistemas de gestión de Calidad (ISO 9001:2000), Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:1999), Responsabilidad Social (SA 8000:1998) y Gestión Pública (GP 1000:2004), estableciendo un espacio proyectual de mejoramiento continuo.



Figura 1. Requisitos NTC:ISO 14001:2004 En El Ciclo de Deming (PHVA) adaptado por el Equipo de Gestión Integral y Equipo de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental Empresa de Telecomunicaciones de Pereira-S.A. E.S.P. 2006

- *Aspectos Ambientales del Sistema de Gestión Integral*

Para la identificación de los aspectos e impactos ambientales, se levantó la información y evidencias de las alteraciones producidas por la prestación de servicios de telecomunicaciones, realizando visitas de inspección con la ayuda de listas de chequeo a centrales, unidades administrativas e inspecciones programadas a terreno, integrando el Equipo de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

- *Requisitos legales y otros del Sistema de Gestión Integral*

Posteriormente se realizó una revisión e identificación bibliográfica de toda la legislación ambiental y disposiciones legales que aplican a la Empresa, así como los compromisos adquiridos voluntariamente (Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas), obteniendo la Matriz Legal, la cual se convierte en un insumo de gran importancia para la valoración de los aspectos e impactos ambientales.

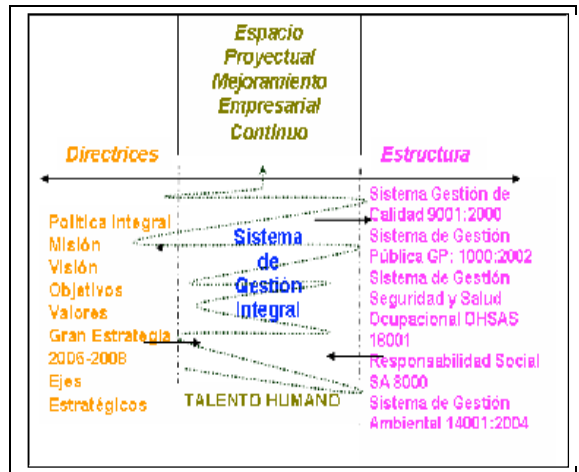


Figura 2. Definición del espacio proyectual de mejoramiento empresarial continuo. Fuente: Elaboración Propia.

Como parte de la revisión ambiental de la Organización, se deben explorar los antecedentes y las prácticas de manejo ambiental que existen, informes, mediciones y directrices relacionadas con la racionalización de los recursos, así como también los canales de comunicación interna establecidos.

La revisión inicial es una valiosa herramienta de la Gestión Ambiental, ya que permite conocer en forma objetiva la posición actual de la organización respecto al medio ambiente, lo que la convierte en el punto de partida para la implementación del SGA.

La valoración de los aspectos e impactos ambientales coherentes con la prestación de servicios de telecomunicaciones, estuvo basada en una amalgama de metodologías para la evaluación del impacto ambiental, pues en el subsector de telecomunicaciones, la Empresa Telefónica de Pereira es pionera a nivel latinoamericano en la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental, por lo tanto no se encontraron referencias bibliográficas que permitieran hacer *benchmarking* que dieran una base para la aprehensión de las externalidades que genera la prestación de dichos servicios. Esta valoración debe apuntar hacia los procesos de la empresa y no por áreas, en concordancia con un enfoque sistémico. La metodología de valoración de la matriz multicriterio de aspectos e impactos ambientales se ilustra en la figura 3.

- *Objetivos, Metas y Programas del Sistema de Gestión Integral*

Con base a la revisión ambiental inicial, se debe iniciar el proceso de establecer y documentar los objetivos y metas ambientales en cada uno de los niveles de la organización con los indicadores respectivos, además mediante programas de administración ambiental se deberá lograr el cumplimiento de dichos compromisos y el plan de manejo de cada uno de los aspectos e impactos ambientales significativos.

- *Recursos, Funciones, responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión Integral*

La alta dirección establece y aprueba los rubros para el desarrollo del programa de administración ambiental de la Empresa en su presupuesto anual. El Equipo de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental es el designado para el desarrollo de dichos programas y son los que deben asegurar el cumplimiento de los requisitos; por otro lado

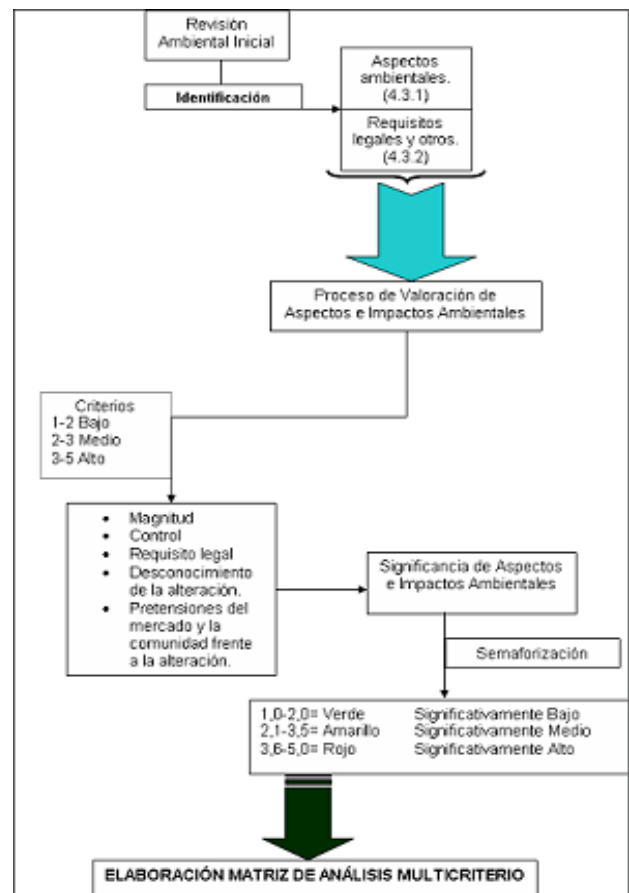


Figura 3. Metodología de Valoración. Fuente: Elaboración Propia

cada líder de proceso asume el compromiso y la responsabilidad del cumplimiento de las directrices y son los encargados de bajar la información a su equipo de trabajo.

- *Competencia, Formación y Toma de Conciencia del Sistema de Gestión Integral*

Para la competencia y formación, el Equipo de Desarrollo Humano es el responsable de aprobar las

necesidades de formación de talento humano de la empresa, para lo cual cuenta con recursos económicos aprobados por la gerencia. En cuanto a la toma de conciencia se ha implementado un programa para la sensibilización de todos los miembros de la organización y partes interesadas.

- *Comunicación del Sistema de Gestión Integral*

La Empresa conciente de la necesaria divulgación de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral, asignó la responsabilidad al Equipo de Comunicación Interna, el cual se encarga de apoyar al Equipo de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental en la difusión de los programas y campañas ambientales. Para esto utiliza mecanismos de comunicación como carteleras, correo interno, Intranet, Revista Somos, Boletín, entre otros.

SOMOS  TELEFONICA DE PEREIRA NOS UNE

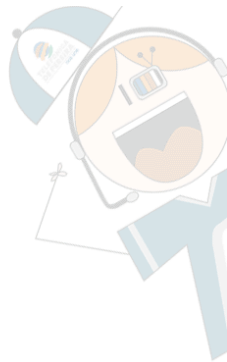


Figura 4: Plantilla correo Interno, medio de divulgación del Sistema de Gestión Integral.

- *Documentación del Sistema de Gestión Integral.*

El Sistema de Gestión Integral, tiene identificada como documentación aquella que tiene que ver con la prestación del servicio, la reglamentaria y la correspondiente a procesos y procedimientos.

- *Control de Documentos del Sistema de Gestión Integral*

El control de documentos al interior de la organización está cimentado en el cumplimiento de la ley 594 (ley general de archivo). Esta se registra en un software llamado Mercurio. El control de documentos del sistema de gestión integral está soportado en un software llamado Power Way.

- *Control Operacional del Sistema de gestión Integral*

Es el relacionado con el cumplimiento de programas, protocolos, procedimientos y directrices empresariales. La identificación y planificación de las operaciones asociadas a los aspectos ambientales significativos está a cargo del Equipo de Salud Ocupacional y Gestión

Ambiental, el cual ha establecido protocolos y procedimientos a los procesos más críticos de la organización; así mismo se comunica a todos los proveedores de su compromiso hacia la efectividad de nuestra gestión integral. El Equipo de Comunicación interna es el encargado de informar dichas directrices a los diferentes líderes de proceso.

- *Preparación y respuesta ante emergencias del Sistema de Gestión Integral.*

Para el cumplimiento de este requisito, se amplió el plan de emergencias de seguridad y salud ocupacional hacia las potenciales eventualidades que posiblemente generarían impactos ambientales significativos. Cabe resaltar los planes de contingencia sobre derrames de hidrocarburos y fugas de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

- *Medición y seguimiento.*

La verificación y seguimiento al cumplimiento de programas, procedimientos, protocolos y directrices, así como también al cumplimiento de la legislación aplicable está a cargo del Equipo de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental apoyados por el asesor profesional de la ARP en visitas programadas semanalmente.

- *Evaluación del cumplimiento legal.*

El administrador ambiental en coordinación con el *pull* de abogados altamente especializados verifican bimensualmente o cada vez que sale una nueva disposición legal la aplicabilidad y la conformidad de la matriz legal aplicable a la organización.

- *Auditoria interna y control de registros.*

El Equipo de Gestión Integral en coordinación con Control Interno, definen la programación y criterios de las auditorias internas. Le hacen un seguimiento al Sistema de Gestión Integral dos veces al año. Igualmente se revisan los registros correspondientes a los procedimientos aplicables.

- *Revisión Por la dirección*

La Alta dirección realiza un análisis a la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral. Redefine políticas, asigna recursos, determina responsabilidades y establece las acciones de mejoramiento a implementar para el cumplimiento de los requisitos de los sistemas.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La implementación de un Sistema de Administración Ambiental fortalece las bases sobre las que se sustenta otros Sistemas de Gestión previamente implementados, lo que proyecta a la Organización hacia la filosofía del Mejoramiento Continuo y del bienestar social.

- Este sistema de Administración Ambiental demuestra el compromiso y la responsabilidad social empresarial con la comunidad y el medio ambiente a través de prácticas gerenciales modernas e innovadoras.
- Se evidencia que se están administrando los aspectos e impactos ambientales significativos que se dan, en las relaciones establecidas entre la organización y su entorno y al cumplimiento de las disposiciones legales.
- Los impactos ambientales significativos mitigados se han enfocado en reducir los residuos sólidos domésticos y peligrosos, en la disminución de la presión al medio y al uso racional y efectivo de los insumos.
- El perfil del administrador ambiental en la gestión empresarial debe propender por una visión integral, involucrando la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, la calidad y otros componentes de la gerencia moderna.
- Se recomienda incorporar la dimensión de la Gestión del Riesgo Empresarial en el área temática de gestión del riesgo del Programa de Administración Ambiental de la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- [1]. L. Ramírez. “Apoyo a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC-ISO 14001:2004 en la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. 2006.
- [2]. Manual del Sistema de Gestión Integral. Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. 2007.