

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

TÍTULO DE INFORME:

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA AMBIENTAL
“PROGRAMA UTILIZACIÓN DE MENOS PAPEL” (PUMP) PARA LA EMPRESA
GRUPO KONECTA EN EL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ**

PRESENTADO POR:

JORGE JAIRO ENRIQUE ARIAS OÑATE

Código:

2017217010

PRESENTADO A:

STEPHANY MARLEZA ARBOLEDA RANGEL
Tutor de prácticas profesionales

JULIÁN ALEXIS OCAMPO CARVAJAL
Tutor Empresarial

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA AMBIENTAL Y SANITARIA**

Fecha de entrega: 03/03/2023

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Contenido

Presentación	4
Objetivos y Funciones.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Funciones del practicante en la organización	6
Justificación	7
Generalidades De La Empresa.....	9
Descripción de la empresa	9
Ubicación	10
Historia.....	14
Número De Empleados Y Dependencias.....	15
Planeación estratégica.....	17
Organigrama	18
Servicios que presta la empresa	18
Situación Actual.....	19
Bases Teóricas Relacionadas	23
Desarrollo De Actividades.....	25
Inspecciones Ambientales.....	25
Inspecciones a Contratistas In House	27
Capacitaciones	28
Control de Generación de Residuos.....	31
Entrega a Proveedores.....	32
Creación y Actualización de Documentos	35
Actividades de Sostenibilidad.....	39
Sembratón	39
Actividades Sociales en Sueños y Huellas.....	40
Cronograma.....	40
Conclusión Y Líneas Futuras.....	42
Referencias.....	44
Anexos	46

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Tabla de Figuras

Figura 1. Ubicación de Puerto Seco, sede principal Grupo Konecta, Medellín. **Error! Bookmark not defined.**

Figura 2. Entrada de Puerto Seco, sede principal Grupo Konecta, Medellín.	11
Figura 5. Ubicación de Buró Itagüí, sede de Grupo Konecta, Itagüí.	13
Figura 6. Entrada de Buró Itagüí, sede de Grupo Konecta, Itagüí.	13
Figura 7. Grafica de distribución por tipo de trabajador en Puerto Seco.	15
Figura 8. Grafica de distribución por tipo de trabajador en Buró Itagüí.	16
Figura 9. Grafica de distribución por tipo de trabajador en CEOH.	16
Figura 10. Organigrama de la empresa Grupo Konecta.	18
Figura 11. Doagrama Causa – Efecto por el Uso de Papel en Grupo Konecta.	18
Figura 12 y 13. Evidencias de Elaboración de Inspecciones Hidrosanitarias Sede CEOH.	26
Figura 14. Evidencias de Elaboración de Inspecciones Energéticas.	27
Figura 15. Inducciones Ambientales a Personal de Nuevo Ingreso Sede Puerto Seco.	29
Figura 16. Capacitaciones de COSMOS Ambiental.	30
Figura 17 y 18. Entrega de Residuos Aprovechables, Sede Puerto Seco.	33
Figura 19 y 20. Entrega de RAEEs que se Generan en la Empresa, Sede Puerto.	34
Figura 21. Cargue de Requerimientos Hidrosanitarios.	37
Figura 22. Programa de Utilización de Menos Papel.	38
Figura 23. Actividad de Siembra de Árboles en Municipio de Rio Negro, Antioquía.	40
Tabla 1. Cronograma de Actividades.	341

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Presentación

Este informe corresponde al desarrollo de las prácticas profesionales como opción de grado por el estudiante de ingeniería ambiental y sanitaria, estas prácticas se realizaron en un plazo de 6 meses, en el periodo comprendido entre el día 12 de septiembre de 2022 al día 12 de marzo de 2023, en este tiempo se laboró asumiendo la función de practicante de gestión ambiental en la empresa de soluciones tecnológicas Grupo Konecta en la ciudad de Medellín departamento de Antioquia.

Dichas prácticas profesionales tuvieron como tendencia aportar a un proyecto de mejora para incorporar en el plan de sostenibilidad empresarial de la misma institución, así como cumplir funciones específicas como realizar inspecciones ambientales en las diferentes sedes, recolectar datos de relacionados a la gestión ambiental, apoyar técnicamente las respuestas a consultas realizadas por autoridades ambientales y entes de control, realizar capacitaciones sobre los conceptos normativos y las políticas ambientales de la empresa; esto con el objetivo de interactuar con el entorno laboral y aprender de las actividades realizadas para de fortalecer y adquirir experiencia profesionalmente.

El motivo principal del proyecto de mejora es implementar un programa ambiental de utilización de menos papel para encaminar a la comunidad empresarial a adoptar una cultura ambiental sostenible en Grupo Konecta en sus principales sedes que se encuentran en el área metropolitana del valle de Aburrá (Puerto Seco, CEOH y Buró Itagüí); esto implementando estrategias y diferentes metodologías para el manejo de la información, identificando los principales procesos que requieren una gran demanda de consumo de papel para mejorar la

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

eficiencia y sostenibilidad de los mismos. Justificado por el aumento de la deforestación y la demanda excesiva de materias primas que ha generado consecuencias negativas en la sostenibilidad e impactos significativos al medio ambiente, esto se realiza esperando mejoras en la calidad de los procesos que tiene la empresa y la amabilidad con el medio ambiente, en líneas futuras se espera poder implementar estas mismas estrategias y metodologías de operación en todas las sedes de la empresa a nivel nacional.

Objetivos y Funciones

Objetivo General

Implementar un programa ambiental sobre una cultura de utilización de menos papel para la empresa de telecomunicaciones Grupo Konecta en sus sedes del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Antioquia.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos administrativos y operativos que requieren más demanda de papel en sus actividades diarias.
- Proponer alternativas libres de consumo de papel para procesos administrativos.
- Establecer los beneficios ambientales y operativos de implementar una cultura de utilización de menos papel en la empresa.
- Proponer metodologías de archivo y almacenamiento de información más amigables con el medio ambiente.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Funciones del practicante en la organización

- Realizar inspecciones en las diferentes sedes, así como la recolección de datos asociados a la gestión de la sostenibilidad ambiental.
- Acompañar el diseño de estrategias para el cumplimiento de los compromisos definidos en modelo de gestión ambiental de Konecta, que permitan el cumplimiento de lineamientos normativos y acciones sostenibles.
- Identificar y proponer estrategias de sostenibilidad que fortalezcan la sostenibilidad de la empresa, alineado a la dimensión ambiental.
- Documentar procedimientos en materia de sostenibilidad ambiental de las actividades a cargo.
- Gestionar el adecuado manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos.
- Facilitar capacitaciones en temas de gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, así como de ahorro de agua y energía.
- Apoyar el cumplimiento normativo ambiental de las actividades a cargo desarrolladas en la operación.
- Apoyar técnicamente las respuestas a consultas realizadas por autoridades ambientales y entes de control en relación con los impactos de las actividades desarrolladas en la operación.
- Revisar y actualizar documentos que correspondan a los programas de gestión ambiental.
- Apoyar técnicamente las inspecciones realizadas por los jefes directos a los proveedores y contratistas.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- Realizar entregas a gestores encargados de disponer y/o aprovechar los residuos generados por la empresa.

Justificación

El uso de papel en las empresas siempre ha sido inherente a los procesos que se desarrollan en estas, desde remitir un comunicado masivo hasta firmar un pequeño acuerdo o documento, el consumo de papel se da en cualquier actividad operativa o de gestión (Bermúdez & Dimate, 2014). Esto también ocurre en las empresas de telecomunicaciones o servicios tecnológicos como lo es Grupo Konecta el consumo de papel se ve en todas las áreas que conforman a las diferentes dependencias estructurales de la organización, en las cuales se desarrollan diversas actividades como el diligenciamiento de documentos, legalización de trámites, firma de actas y compromisos, firmas de contratos, almacenamiento de información, recolección de datos, entre otras. Hacen que los procesos de operación de la empresa Grupo Konecta requieran un uso de papel de más de 600 resmas al año, lo que refiere a más de 1.200 Kg de este recurso a lo que lleva del año 2021. (Mendoza & Ocampo, 2021).

Por el alto consumo de este recurso, la deforestación, y por ende la degradación de los ecosistemas, se ha visto afectado el patrimonio natural nacional que está conformado por los bosques naturales de Colombia, estudios realizados por el IDEAM muestran que a la fecha del año 2016 más de 7 millones de hectáreas de bosque han sido afectadas por las prácticas de la tala de árboles, generando disminución de la cobertura vegetal y la fertilidad del suelo, así como el aumentando de las emisiones de gases de efecto invernadero y la pérdida de la biodiversidad en la fauna y flora del mismo, cientos de especies que se encuentran en estos ecosistemas se ven

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

afectadas y desplazadas, se pierden los equilibrios ecosistémicos de la misma manera que los ciclos regulares del carbono y del agua todo debido a estas actividades. (Mateus, 2019).

Esto conlleva a la necesidad de constituir buenas prácticas de operación empresarial con respecto al manejo del archivo y de la información, para mantener la viabilidad ambiental de la actividades y sostenibilidad de los procesos laborales que se realizan en la empresa, como lo es la implementación de la cultura menos papel para las empresas de la nueva generación lo cual apunta a una significativa mejora en términos de sostenibilidad ambiental. Este proyecto también tiene contemplado no sólo el uso de menos papel si no la reutilización y post consumo del mismo, es decir, no solo no utilizar menos de este si no también que se realiza con el poco que utilizamos.

Desde una perspectiva sostenible, reciclar solo una tonelada de papel puede ahorrar 7,000 galones de agua, 17 árboles, 380 galones de petróleo, espacio de relleno sanitario y 4,000 kilovatios de energía. Lo que sería un gran aporte a la lucha contra el cambio climático (Linares, 2019).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Generalidades De La Empresa

Descripción de la empresa

Grupo Konecta es una empresa de telecomunicaciones que se encarga de prestar servicios tecnológicos, líder internacional en soluciones de Customer Experience, la cual presta servicios a diferentes compañías a nivel nacional e internacional con un modelo de atención flexible que se adapta a medida a cada empresa para alcanzar excelencia del servicio de atención al cliente.

Dicha empresa es una multinacional que opera en 10 países siendo uno de ellos Colombia donde maneja diferentes sedes comprendidas entre las ciudades de Medellín, Bogotá, Pereira, Cali y Montería, su sede principal en Colombia se encuentra en Medellín donde maneja 3 sedes operacionales y 2 administrativas: Puerto Seco (Sede Principal), Centro Empresarial Olaya Herrera (CEOH), Centro Empresarial Buró Itagüí, Centro de Negocios de Sur (CNS) y Street Rose (Parque Lleras) las cuales se encuentran dentro del Área Metropolitana del Valle de Aburrá



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

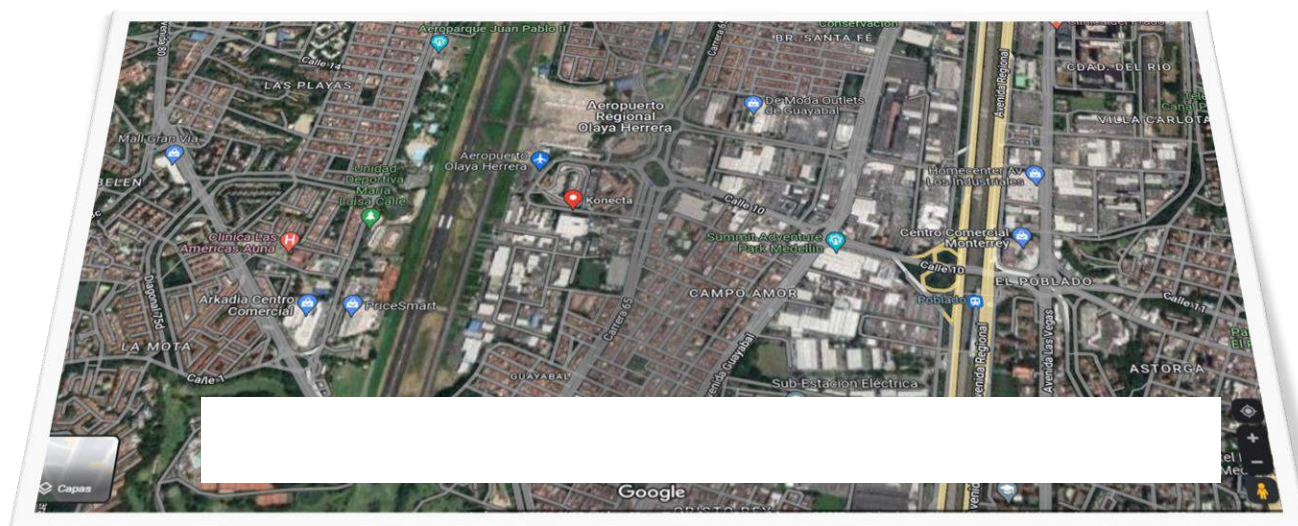
Konecta

Ubicación

La sede principal a nivel operativo es el edificio Puerto Seco en Medellín, Antioquia (Figura 1).

Figura 1

Ubicación de Puerto Seco, sede principal Grupo Konecta, Medellín.



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	Konecta
---	---	-----------------------

Figura 2

Entrada de Puerto Seco, sede principal Grupo Konecta, Medellín.



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

Siendo su segunda sede de operaciones el centro empresarial Olaya Herrera, el cual se encuentra cercana a la primera sede en el barrio Campo Amor. (Figura 2).

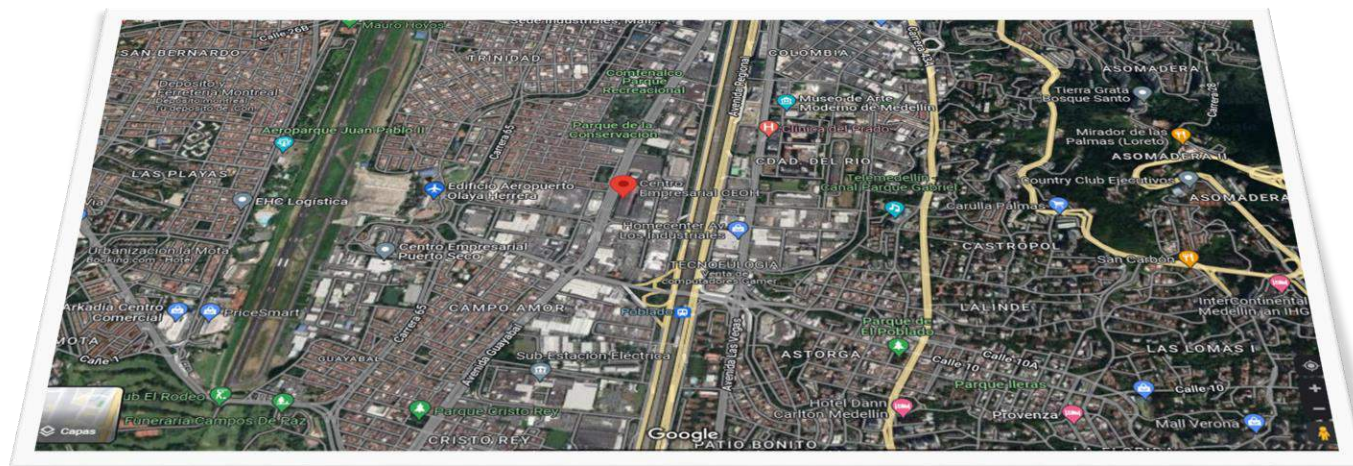
Figura 3

Ubicación CEOH, sede de Grupo Konecta, Medellín.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

Konecta



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

Figura 4

Entrada CEOH, sede de Grupo Konecta, Medellín.



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

Y la última sede en la cual también se realizaron labores de practicante fue la sede del centro empresarial Buró Itagüí (Figura 3).

Figura 5

Ubicación de Buró Itagüí, sede de Grupo Konecta, Itagüí.



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

Forma 6

Entrada de Buró Itagüí, sede de Grupo Konecta, Itagüí



Nota: Elaboración propia adaptada de la información tomada de www.google.com/maps/?hl=es

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Historia

Fundado en 1999 por un grupo emprendedor español, Grupo Konecta se dedica exitosamente a la tercerización de procesos de negocio (BPO, Business Processing Outsourcing), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de front office y back office hasta el control de actividades de agentes de externos.

Para llevar a cabo su negocio, cuenta con una potente infraestructura tecnológica centralizada y basada en tecnología IP que permite proporcionar soluciones multicanal a medida que aportan una mayor eficiencia, optimización de costes y nuevas herramientas de contacto.

Además, hace posible que sus clientes lleven a cabo la reingeniería de procesos de gestión de los servicios.

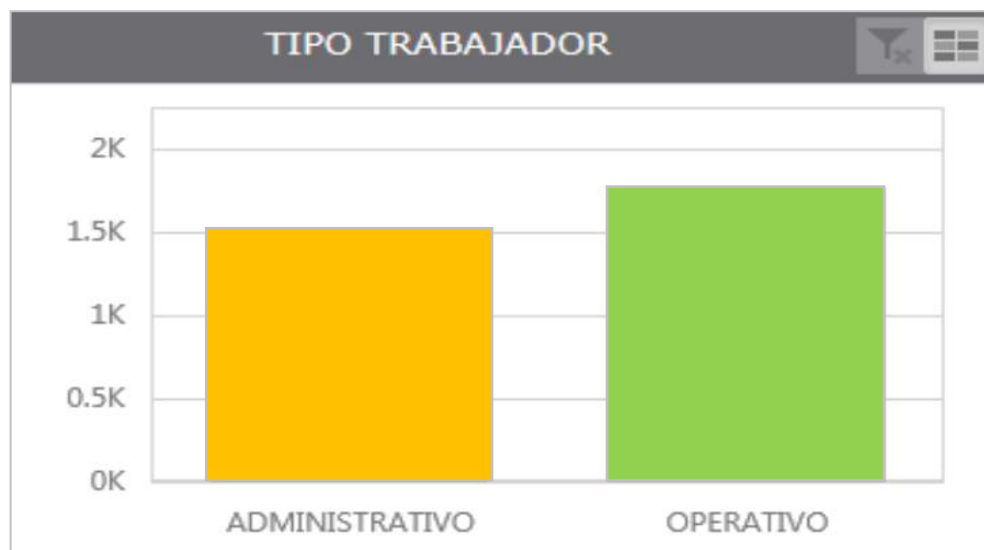
En 2012, Grupo Konecta tuvo ingresos por €307 millones, un diez por ciento más que el año anterior. Tiene presencia en diez países del mundo: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Marruecos, México, Perú, Portugal y Reino Unido. (Avaya, s.f.)

Número De Empleados Y Dependencias

Grupo Konecta con razón social Multienlace S.A.S cuenta en total con más de 9000 colaboradores entre sus 3 sedes principales en Medellín: Puerto seco, Buro Itagüí y CEOH. Los cuales se dividen entre dependencias administrativas y operativas. Puerto seco cuenta con más de 3200 colaboradores de los cuales el 45.7% corresponden a áreas administrativas y el 54.3% a áreas operativas.

Figura 7

Grafica de distribución por tipo de trabajador en Puerto Seco.

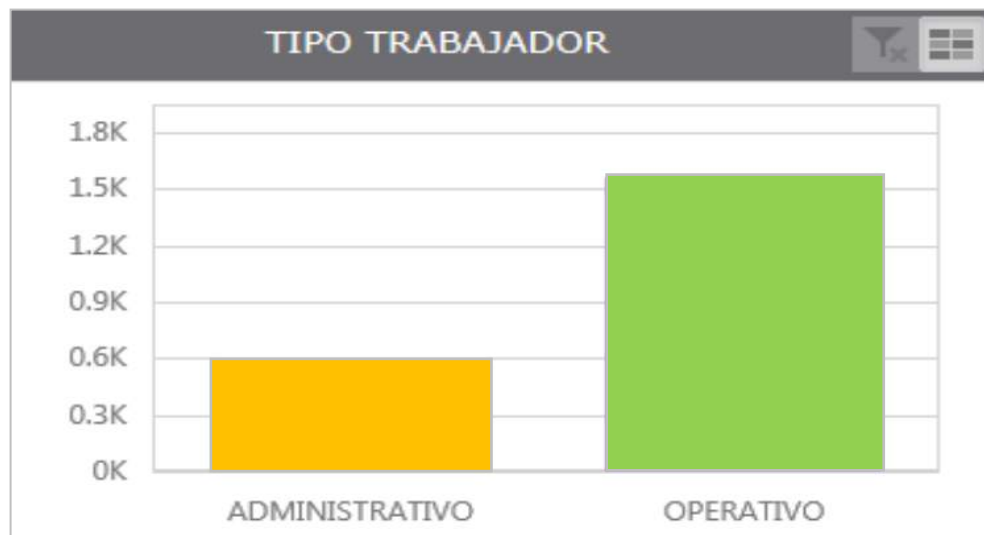


Fuente: PMES 2022 Grupo Konecta.

En Buro Itagüí cuenta con más de 2100 colaboradores de los cuales el 27% corresponde a áreas administrativas y 73% a áreas operativas.

Figura 8

Grafica de distribución por tipo de trabajador en Buró Itagüí



Centro Empresarial Olaya Herrera (CEOH) cuenta con más de 3600 colaboradores de los cuales el 11,4% corresponde a áreas administrativas y el 88,6% a áreas operativas.

Figura 9

Grafica de distribución por tipo de trabajador en CEOH



Fuente: PMES 2022 Grupo Konecta.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Planeación estratégica

- **Misión**

Ofrecer siempre la excelencia. Nos apoyamos en un modelo flexible, adaptable a la realidad de cada empresa y en evolución permanente. Este desarrollo continuo se basa en unos valores robustos, garantiza nuestro liderazgo en el sector y el cumplimiento de nuestro propósito. (GrupoKonecta.com, s.f)

- **Visión**

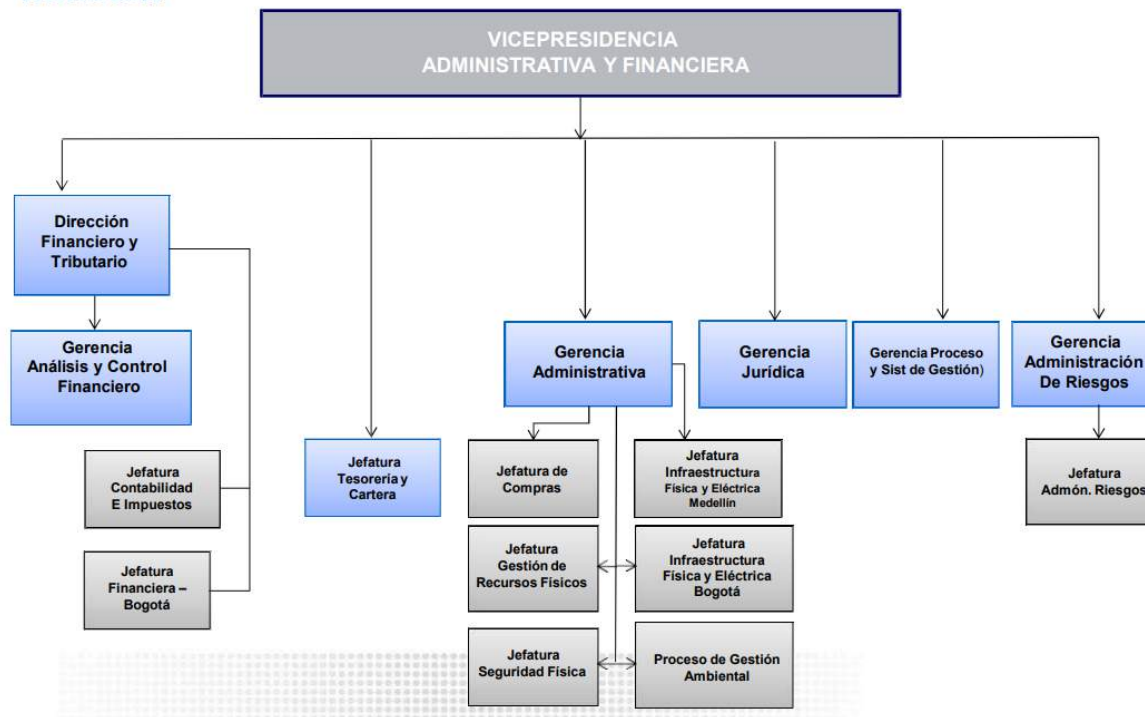
Garantizar la mejor experiencia en cada interacción y en cada punto de contacto entre las marcas y sus clientes. Prestamos servicios integrales de CX, a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para accionistas, clientes y empleados, con un fuerte compromiso con el medioambiente y la sociedad. (GrupoKonecta.com, s.f)

Organigrama

Figura 10

Organigrama de la Empresa Grupo Konecta.

Konecta



Nota: Organigrama tomado de base de datos de Grupo Konecta.

Servicios que presta la empresa

La empresa Grupo Konecta es un Contact Center que también se conoce como centro de interacción con el cliente, que por lo general, es una empresa u oficina centralizada. En esta se pueden recibir y transmitir llamadas, pedidos telefónicos, atienden chats, correos electrónicos, redes sociales, mensajería SMS, etc. (GrupoKonecta.com, s.f)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Las empresas de Contact Center se encargan de gestionar cualquiera de los movimientos y trámites referentes al cliente. Dentro de los servicios y productos que pueden ofrecer se encuentran:

- Atención al cliente
- Publicidad
- Calidad
- Soporte
- Ventas
- Cobros

Situación Actual

La empresa Grupo Konecta cuenta con una estructura de gestión ambiental clara y definida la cual se basa en la sostenibilidad de los procesos, ésta tiene como ejes principales el ahorro energético, el ahorro del agua, la gestión adecuada de los residuos y la medición de la huella de carbono, en ese orden de prioridad. De mismo modo, debido al alto flujo de personal que maneja la organización en sus diferentes sedes, tiene consagrado un Plan de Movilidad Empresarial Sostenible (PMES) que aplica en jurisdicción del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, esto debido a que todas las compañías públicas o privadas que cuenten con un parque empresarial de más de 200 colaboradores directos o indirectos deben cumplir con este requisito. (Res 1379 de 2017).

Para la gestión de los residuos sólidos que se producen diariamente en la empresa cuenta con un Plan de Gestión Integral de los Residuos Sólidos (PGIRS) el cual contribuye a llevar una correcta gestión de la cantidad de residuos que se generan en la empresa, especialmente con los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos catalogados como RAEEs que tienen alta generación en este medio y tienden a una naturaleza de ser peligrosos contaminantes para el medio ambiente.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Para la gestión del consumo energético y el consumo de agua, la empresa cuenta con programas de uso eficiente y ahorro de cada uno de estos recursos respectivamente, en estos tiene contemplado las buenas prácticas y acciones cotidianas que los trabajadores pueden adoptar en la empresa para procurar por la correcta gestión y el uso óptimo, racional y adecuado de estos recursos, siempre buscando la reducción del consumo y el uso indiscriminado; mitigando los impactos ambientales negativos generados al medio ambiente. (Res 40156 de 2022) (Res 1257 de 2018)

Igualmente, en Konecta el área de Gestión Ambiental tiene presente los impactos que pueden generar y generan sus actividades, esto lo tiene consagrado en su matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (**Anexo 1**) la cual se encuentra en constante actualización, así como referenciada con los requerimientos legales que exijan ciertas actividades. En su matriz legal ambiental tiene plasmada toda la normatividad de las actividades que dictaminan las obligaciones a cumplir y aspectos a regular; Igualmente, también cuenta con un programa de procedimiento de investigación de incidentes y accidentes ambientales.

Konecta es una empresa de alta calidad que vela por la sostenibilidad de sus procesos, productos y servicios, por lo cual cumple con sellos de alta calidad que le han otorgado a nivel nacional, por el compromiso con el buen aprovechamiento y cuidado del medio ambiente, por la buena gestión y medición de su huella de carbono, así como reducción de la misma a lo largo de 5 años, por lo tanto, cuenta con muchas estrategias para medirse, gestionarse y mejorar. Debido a esto la empresa Konecta requiere una propuesta acorde a las empresas de la nueva generación que apuntan a tener procesos con más tecnológicos que sean amigables con el medio ambiente

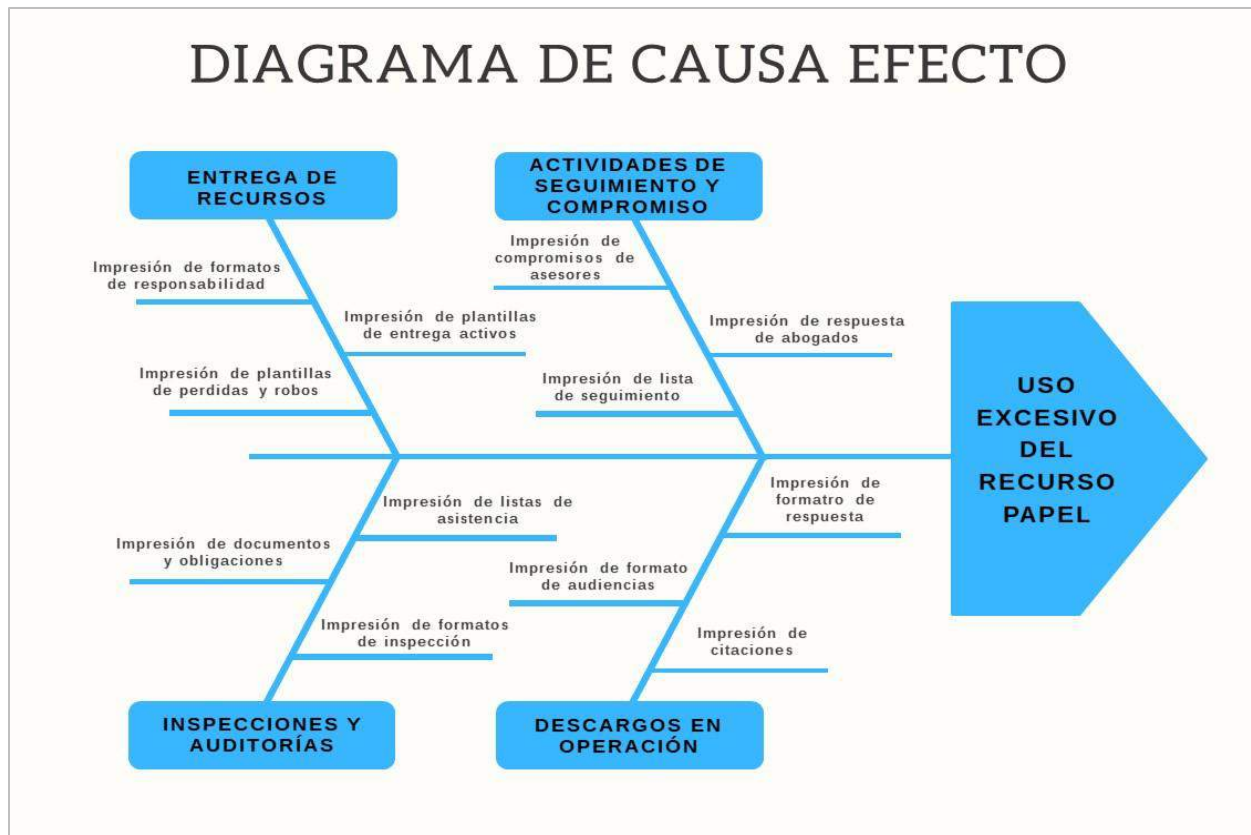
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

como lo es una cultura de menos papel; donde se busca optimizar sus procesos de manera que el uso de este sea mínimo y en lo posible innecesario teniendo en cuenta metodologías de trabajo digitalizadas que ayuden a optimizar el manejo de la información y así tener mayor seguridad y flexibilidad de la misma.

En consecuencia a todo esto, se ha identificado en el análisis primario de la situación actual de la empresa las actividades que requieren un mayor consumo del recurso papel mencionándolas en un diagrama de causa – efecto para tomarlo como línea base para la implementación del programa de utilización de menos papel.

Figura 11

Diagrama de Causa-Efecto por el Uso de Papel en Konecta.



Nota: Imagen realizada por elaboración propia.

Este modelo de diagrama de causa efecto ejemplifica claramente la necesidad de las respectivas actividades que demandan papel en los procesos rutinarios de la empresa y justifica la implementación de una cultura de menos para velar por el buen uso del recurso.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Bases Teóricas Relacionadas

Durante de la ejecución de las prácticas profesionales en la empresa Grupo Konecta, así como para la realización del proyecto de propuesta de mejora, se aplicaron ciertos conocimientos y habilidades aprendidas en la etapa de enseñanza-aprendizaje durante la carrera profesional del programa de Ingeniería Ambiental y Sanitaria de la Universidad del Magdalena.

En esta etapa se reconoce la utilización de ciertas asignaturas como:

- **Dibujo para Ingeniería:** Para realizar planos y bocetos sobre requerimientos materiales necesitados en ciertos casos, donde la especificación de estos se representa mejor de manera gráfica.
- **Legislación Ambiental:** Para conocer y aplicar normativas ambientales vigentes que se pudieron necesitar en el marco normativo de la organización, así como para llevar el respectivo cumplimiento de estas.
- **Trámites Ambientales:** La cual permitió identificar la necesidad de procedimientos y solicitudes de objetivo ambiental para llevar a cabo correctamente los respectivos procesos.
- **Residuos Sólidos:** La cual permitió conocer los conceptos y aplicaciones de los planes de gestión integral de los residuos sólidos los cuales fueron de utilidad en la empresa al momento de llevar a cabo entregas de toda clase de residuos sólidos con diferentes

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

proveedores de servicios de recolección, así como llevar la gestión de disposición de residuos de manera interna en la empresa.

- **Estudios de Evaluación Ambiental:** Para poder caracterizar los aspectos e impactos ambientales que se generan en la empresa a través de las matrices evaluación y compatibilidad, realizar matrices de evaluación de aspectos e impactos ambientales, matrices de compatibilidad de sustancias químicas entre otras.
- **Sistemas de Gestión Ambiental:** Para propiciar la identificación y evaluación de riesgos a mitigar y prevenir, así como reconocer las oportunidades de mejora continua de la operación empresarial y la calidad del servicio.
- **Metodología de la Investigación:** Para realizar informes sobre inspecciones respectivas a contratistas, proveedores y operaciones. Así como, realizar actualizaciones de los programas de manejo ambiental y planes de gestión.
- **Ética Profesional:** Para poder desarrollar diferentes habilidades interpersonales como responsabilidad social, trabajo en equipo, adaptabilidad, planificación del tiempo para realizar las actividades, además tener presente de cumplir con los criterios establecidos en el Código Ético del Ingeniero.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Desarrollo De Actividades

En el siguiente apartado se enumeran y describen todas las actividades propuestas y desarrolladas en el periodo de prácticas profesionales, haciendo una explicación detallada de la metodología utilizada y la finalidad de cada una de las actividades.

Inspecciones Ambientales

El Área de gestión Ambiental de la compañía grupo Konecta se rige bajo el programa de sostenibilidad de la empresa por esta razón vela por sus recursos que son energía, residuos, agua y emisiones de GEI en este orden de importancia y por esta razón se realizan inspecciones ambientales en sus principales sedes antes mencionadas de manera mensual por el practicante ambiental, todo esto para gestionar y llevar control de estos mismos recursos.

Inspecciones Hidrosanitarias

El sistema de gestión ambiental y el programa del uso eficiente y ahorro del agua de la compañía tienen plasmado velar por el correcto uso y la conservación de este recurso, debido a esto en la compañía se realizan inspecciones ambientales de manera mensual con objetivo de examinar todas las instalaciones y adecuaciones hidrosanitarias como: baños, puntos dispensadores de agua, máquinas expendedoras de café, cocinetas y lavaderos de las respectivas sedes para asegurar el correcto uso del recurso, reportando fugas, fallas y averías que posteriormente son remitidas al departamento de infraestructura para realizar su solución oportuna. **Res 1257 de 2018.**

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Figura 12 y 13

Evidencias de Elaboración de Inspecciones Hidrosanitarias Sede CEOH



Inspecciones Energéticas

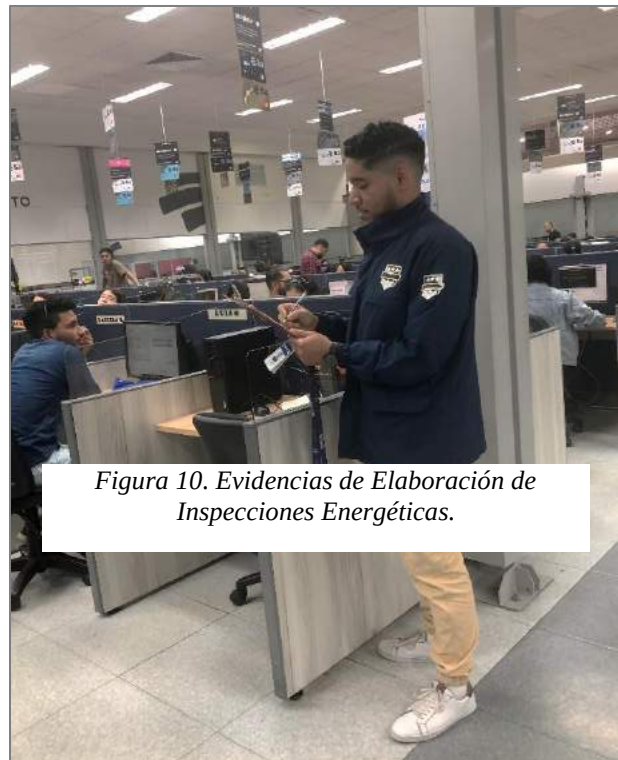
El sistema de gestión ambiental y el programa del uso eficiente y ahorro de la energía de la compañía tienen plasmado velar por el correcto uso y la conservación de este recurso, debido a esto en la compañía se realizan inspecciones ambientales de manera mensual con objetivo de registrar las posibles fugas energéticas que puedan haber en la áreas operativas como: dispositivos eléctricos y electrónicos encendidos cuando no se encuentran en uso (televisores, pantallas, impresoras, aires acondicionados, entre otros) generando concientización del mal uso del recurso, promoviendo el apagado y dejándolo evidenciado en los formatos de inspección.

Res 40156 de 2022.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Figura 14

Evidencias de Elaboración de Inspecciones Energéticas.



*Figura 10. Evidencias de Elaboración de
Inspecciones Energéticas.*

Inspecciones a Contratistas In House

El Área de Gestión Ambiental, así como el área de seguridad y salud en el trabajo, que opera en estas inspecciones de forma conjunta debe velar por el correcto uso y pertinente adecuación de los espacios de trabajo de los contratistas que se encuentren vinculados a la empresa los cuales prestan diferentes servicios como adecuaciones de espacios, mantenimientos de sistemas, prestación de servicios de aseo y alimentación, entre otros; en total son 8 contratistas In House que, como su nombre lo dice, operan de forma presencial en las sedes prestando estos diferentes servicios antes mencionados teniendo cada uno su propio espacio de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

trabajo nombrado como “Centro de Acopio” o “Bodega de Contratista” donde realizan sus diferentes actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus requerimientos laborales, debido al uso de estos espacios dentro de la sede empresarial, el practicante junto a su jefe directo deben revisar trimestralmente el orden y aseo de éstas bodegas así como capacitar en la correcta separación y embalaje de las sustancias químicas que estos espacios se puedan encontrar evidenciándolas en un formato de inspección el cual posteriormente servirá para generar los respectivos reportes de inspección.

Capacitaciones

El Área de Gestión Ambiental contiene en su plan de acción de sostenibilidad tiene como actividad de mejora continua desarrollar nuevos canales de capacitación ambiental con el objetivo de mejorar la cultura ambiental de la empresa y llegar a tener alcance en más personas de la comunidad.

Inducciones Ambientales

El practicante de gestión ambiental realiza capacitaciones inductivas al personal que se encuentra en el proceso de nuevo ingreso que acaban de contratar para las diferentes sedes, aprovechando los espacios de entregas de recursos de trabajo e insumos de bienestar para intervenir en los espacios y socializar al nuevo personal sobre las políticas ambientales que se manejan en la empresa y que todos sus funcionarios deben cumplir, así como socializar las estrategias de sostenibilidad donde los trabajadores pueden participar activamente de forma voluntaria si así lo desean (**Anexo 4**).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Figura 15

Inducciones Ambientales a Colaboradores en Sede Puerto Seco.



Nota: Este tipo de capacitaciones se realizaban generalmente a colaboradores de nuevo ingreso.

Capacitaciones a Contratistas In House

El Área de Gestión Ambiental, debe velar por socializar, impartir y difundir el conocimiento de las buenas prácticas que deben tener los contratistas vinculados a la empresa en sus respectivas bodegas de trabajo o “centros de acopio”, velando por capacitar a sus trabajadores en el correcto uso de estos espacios, así como su orden y aseo de los mismos. El practicante debe capacitar a los contratistas sobre las buenas estrategias de ahorro y uso eficiente del agua y la energía en la misma línea que la correcta disposición de los residuos que en estos espacios se generen.

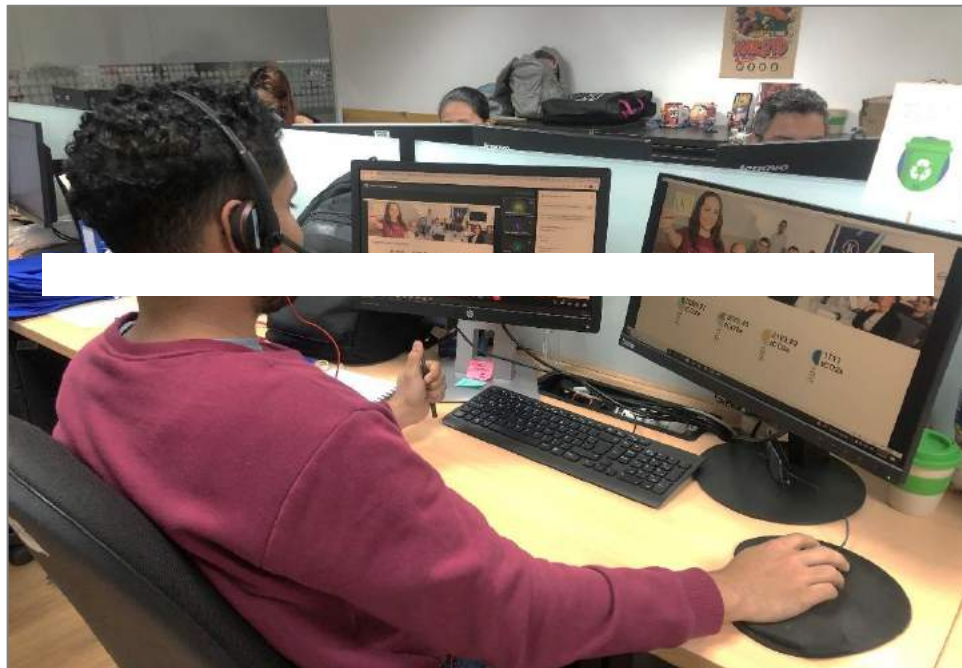
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Capacitaciones de Cosmos Ambiental

El practicante ambiental junto a su jefe inmediato realizan la programación de las temáticas de capacitación de los respectivos ciclos del cosmos ambiental, cada ciclo consta de 2 meses, es decir, 8 semanas donde los días martes de cada semana se lanzan espacios virtuales de 30 minutos, estos espacios se lanzan a nivel nacional en todas las sedes de Grupo Konecta donde cualquier colaborador se puede conectar y hacer uso de estos espacios para recibir la capacitación y aumentar sus conocimientos sobre las buenas prácticas ambientales que podemos adoptar tanto como en la empresa como en nuestros hogares, capacitándolos sobre separación de residuos, correcto uso y ahorro del agua y la energía, utilización de campañas de sostenibilidad, entre otras.

Figura 16

Capacitación de Cosmos Ambiental



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Otras Capacitaciones

El practicante ambiental también tiene como otras actividades diseñar, preparar e impartir otro tipo de capacitaciones a solicitud de los términos de contratos de los diferentes clientes que se encuentren en operación como sensibilizaciones, estrategias de adicionales a gestión y recomendaciones de movilidad, igualmente a solicitud de contratos de proveedores o contratistas que se vean en necesidad de recibir capacitaciones de concientización ambiental, siempre tomando evidencias físicas tanto como digitales de las asistencias a las personas capacitadas.

Control de Generación de Residuos

El sistema de gestión ambiental y su plan de gestión integral de los residuos sólidos tiene como objetivo principal garantizar un adecuado manejo de los residuos sólidos producidos por Grupo Konecta identificando, cuantificando y clasificando los diferentes residuos que se generan en las diferentes sedes.

Control de Gestión de Residuos Ordinarios

El practicante ambiental tiene como función llevar el registro del pesaje de los residuos ordinarios que se generen en la organización en sus diferentes sedes consagrándolos en su respectivo formato de pesaje de residuos para posteriormente cargarlos a la base de datos de control de gestión de la empresa.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Entrega a Proveedores

En el plan de gestión integral de los residuos sólidos de Grupo Konecta se encuentra inscrito la obligación de una correcta disposición de los residuos sólidos, por lo tanto, la empresa se encarga de contactar con los gestores externos, mejor conocidos en el ámbito laboral como “proveedores” lo cuales se encuentran capacitados y certificados en hacer la gestión adecuada de los residuos y se contactan dependiendo el tipo de residuo sólido, si son ordinarios, peligrosos, especiales o aprovechables; y hacer la respectiva entrega al proveedor.

Entrega de Residuos Peligrosos

El practicante tiene la función, siempre y cuando el jefe inmediato lo determine, de realizar entregas a proveedores cuando la respectiva sede se encuentre agendada en las rutas de recolección de estos mismo, como en el caso de las rutas de recolección de residuos peligrosos donde una vez programada la recolección por el jefe directo el practicante deberá clasificar los residuos la embalados con los respectivos pictogramas de peligrosidad de cada residuo, colocando el nombre, el tipo de residuos peligrosos al cual corresponde y la empresa que lo genera; para luego el día de la entrega dárselos a los operarios que se harán cargo de estos y posteriormente recibir el certificado de aprovechamiento en plazo de 1 a 2 meses dependiendo de la corriente del residuo.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	Konecta
---	---	-----------------------

Entrega de Residuos Aprovechables

El practicante tiene la función, siempre y cuando el jefe inmediato lo determine, de realizar entregas a proveedores cuando la respectiva sede se encuentre agendada en las rutas de recolección de estos mismo, como lo es en el caso de la entrega a residuos aprovechables que se generan, cuando llega el día en que la sede se encuentre en ruta de recolección programada el practicante debe salir a recibir a los auxiliares encargados de la recolección para hacer el respectivo ingreso, acompañándolos a recoger los residuos velando que todo el proceso de embalado y transporte se haga de manera correcta, desde el punto de acopio hasta el punto de carga y descargue del edificio (**Anexo 2**).

Figura 17 y 18

Entrega de Residuos Aprovechables, Sede Puerto Seco.



Nota: La entrega de esta corriente de residuos varia por sedes.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Entrega de RAEEs

El practicante tiene la función, siempre y cuando el jefe inmediato lo diga, de realizar entregas a proveedores cuando la empresa se encuentre agendada en las rutas de recolección de estos mismo, como lo es en el caso de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que habitualmente se generan en la empresa, cuando llega el día de la entrega posteriormente agendada el practicante recibe a los operarios encargados de la recolección y les hace el acompañamiento hasta el punto de acopio de residuos llamado “*Bodega ambiental*” donde estos se almacenan temporalmente, posteriormente se hace la identificación, pesaje y cargue de residuos los cuales se registran en un formato de entrega que es firmado por los proveedores, así como el practicante firma la remisión de recolección de los residuos para finalizar la entrega de los mismos y quedar a la espera del certificado de aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos en plazo de 15 días a 1 mes.

Figura 19 y 20

Entrega de RAEEs que se Generan en la Empresa, Sede Puerto.



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Entrega de Donaciones

El practicante debe apoyar a su jefe inmediato en el momento de las entregas a diferentes fundaciones que reciben donaciones de la empresa, éstas donaciones varían entre entregas de insumos, como ropa, hasta aparatos eléctricos y electrónicos, como computadores y teclados, igualmente esta gestión se realiza de netamente por parte del área de gestión ambiental.

Creación y Actualización de Documentos

Alguna documentación de los procesos de gestión ambiental de la empresa no se encontraba actualizada o armonizada en un solo formato al momento iniciar el cargo como practicante ambiental, por lo tanto, se tomó como iniciativa aprovechar el espacio entre otras actividades para realizar la actualización armonización de los formatos de los documentos de gestión ambiental.

Actualización de Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos

La matriz de aspectos ambientales de la empresa Grupo Konecta se encontraba desactualizada y estructura de forma que manejaban un formato de matriz por sede y por ciudad, por lo cual el contenido de la misma se hacía complicado de leer y los aspectos e impactos que se evaluaban en las diferentes sedes se tornaban repetitivos. El practicante ambiental se encargó de actualizar y reestructurar la matriz de identificación y evaluación aspectos e impactos ambientales en un modelo unificado que cumpla para todas las sedes a nivel nacional y se haga más fácil de entender a simple vista (**Anexo 1**).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Actualización de Formato de Gestión y Control de Residuos

En la empresa se maneja un formato de gestión de control de los residuos que se producen, el cual es diligenciado por el personal de contratista de aseo que está contratado por la empresa Grupo Konecta. Inicialmente este formato contaba con mala diligenciación por parte del personal operativo de la empresa contratista, viendo el practicante una oportunidad de mejora, cambiar el estilo del formato haciéndolo más intuitivo y fácil de diligenciar; teniendo resultados positivos en meses posteriores.

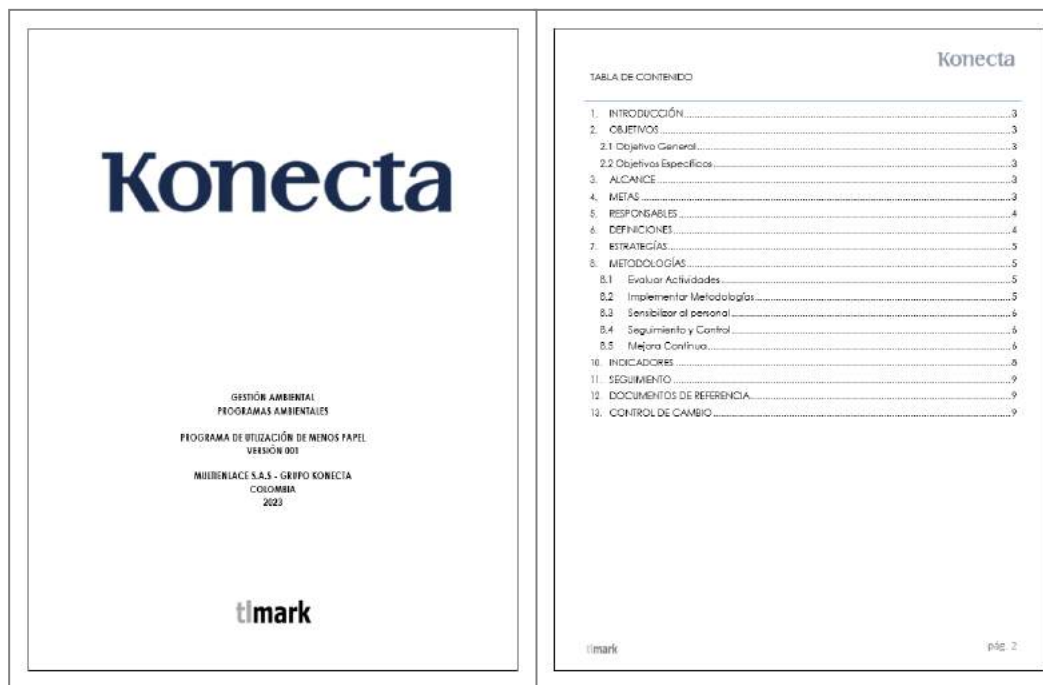
Creación de Informes de Inspección Energética

Una vez realizadas las inspecciones ambientales donde se evalúan los componentes ambientales que tienen que ver con ahorro energético y con el ahorro del recurso hídrico se impartía a la redacción y posteriormente a la socialización de los “*Informes de Inspecciones Energéticas*” donde se compartía de manera clara y resumida el reporte de todas las fugas energéticas encontradas en las operaciones de la empresa, es decir, todos los dispositivos eléctricos y electrónicos encendidos que no se encontraban en uso como: monitores, televisores, aires acondicionados, impresoras, etc. Del mismo modo, se invitaba y promovía a todos los colaboradores de las instalaciones al apagado y uso consciente y responsable de estos equipos (**Anexo 3**).

Creación del Programa de Utilización de Menos Papel.

Al igual que la mayoría de programas ambientales del proceso de gestión ambiental de la empresa que cuentan con un documento bien definido y estructurado con las medidas y metodologías a seguir sobre la correcta gestión del recurso y el impacto; como los programas de ahorro de agua y la energía y planes de manejo de residuos; la propuesta de implementación de una cultura de utilización de menos papel también añadió a estos procesos de gestión un programa el documento llamado “*Programa de Utilización de Menos Papel*” el cual contiene plasmado todos los protocolos a seguir, así como las buenas prácticas que apunten al avance de una cultura empresarial donde el papel cada vez se vea menos utilizado como recurso y se adopte una transición hacia metodologías más digitalizadas y amigables con el medio ambiente.

Figura 22. *Programa de Utilización de Menos Papel.*



Nota: Documento hecho por elaboración propia y postulado al SGA de la empresa.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Actividades de Sostenibilidad

Bajo la línea de sostenibilidad de la empresa Grupo Konecta se encuentra contemplado tanto como el proceso de gestión ambiental, inclusión, equidad de género y voluntariado, este último se encarga de desarrollar actividades sociales y ambientales inclusivas donde promueven a los colaboradores sumarme a estas de forma totalmente voluntaria y así transformar positivamente la vida laboral de las personas que se encuentren vinculadas a la empresa.

Sembratón

El equipo de voluntariado, junto con el área de gestión ambiental lideran siembras de árboles de manera anual apuntando a generar impacto ambiental positivo y promover la sostenibilidad de la empresa; el equipo de gestión ambiental, como el practicante, se encargan de hacer la coordinación y dirección de todo el proceso de la actividad “*Sembratón*”. El practicante lleva conteo de las actividades y se encarga de pasar las listas de asistencias, repartir los insumos como refrigerios, y gorras, organizar al personal para recibir las charlas de concientización y participar activamente en la actividad; sembrando árboles y dejando huella positiva en nuestra sociedad (**Anexo 6**).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	Konecta
---	---	-----------------------

Figura 23

Actividad de Siembra de Árboles



entre otros diferentes temas como preservación de los ecosistemas, conservación de agua, conservación de energía, reciclaje, compostaje, etc. (**Anexo 7**).

Cronograma

A continuación, se presenta a través de diagrama de Gantt, el cronograma de las actividades ejecutadas durante el periodo de prácticas profesionales en la empresa Grupo Konecta; evidenciando desde las funciones del practicante hasta las actividades adicionales desarrolladas en el periodo de prácticas.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Tabla 1

Cronograma de Actividades.

ACTIVIDAD	SEPT				OCT				NOV				DIC				ENER				FEB			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inspecciones Ambientales																								
<i>Inspecciones Hidrosanitarias</i>																								
<i>Inspecciones Energéticas</i>																								
Capacitaciones																								
<i>Inducciones Ambientales</i>																								
<i>Capacitaciones Contratistas In House</i>																								
<i>Cosmos Ambiental</i>																								
<i>Cap. A Petición del Cliente</i>																								
Control de Generación de Residuos																								
Entrega a Proveedores																								
<i>Entrega de Peligrosos</i>																								
<i>Entrega de Aprovechables</i>																								
<i>Entrega de RAEs</i>																								
Creación y Actualización de Documentos																								
<i>Actualización de Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos</i>																								
<i>Actualización de formatos (Programas Ambientales)</i>																								
<i>Informes de Inspección Energéticas</i>																								
<i>Cargues de Requerimientos Hidrosanitarios</i>																								
<i>Creación de Programa de Utilización de Menos Papel</i>																								
Actividades de Sostenibilidad																								
<i>Sembratón</i>																								
<i>Actividades Sociales en Sueños y Huellas</i>																								

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Nota: las actividades mencionadas en estas tablas corresponden únicamente a las actividades desarrolladas por el practicante.

Conclusión Y Líneas Futuras

- ✓ Implementar una cultura de utilización de menos papel en la empresa generaría diferentes beneficios tanto en la optimización como en el consumo del recurso, así como la optimización del manejo de la información que en este plasma, como: la facilidad de accesos a la información desde cualquier lugar o dispositivo, una vez esta se encuentre digitalizada; la seguridad y confidencialidad de los procesos, fácil recuperabilidad en caso de pérdida o daños materiales; la facilidad de organizar, actualizar y modificar la información digitalizada; y por último ahorrar el costo energético de impresión.

- ✓ Por otro lado; la aprobación e implementación de este tipo de programa significa un avance tecnológico significativo para la empresa debido a las metodologías de vanguardia que estas prácticas pueden ofrecer, convirtiendo así a esta empresa como una pionera tecnológica que no hace uso de papel en sus actividades y es amigable con el medio ambiente.

- ✓ Igualmente es importante mencionar el apoyo suministrado por la empresa en facilitar la información pertinente para diligenciar los diferentes apartados que comprenden este documento, así mismo, mencionar los importantes aportes y contribuciones que prestó el

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

personal encargado de las responsabilidades y actividades del practicante, los cuales obraron como guías en el proceso de desarrollo profesional y personal del practicante.

- ✓ Con respecto a las líneas futuras, se espera que la empresa realice una implementación progresiva y escalonada donde se ejecuten las metodologías y actividades que propone el programa de utilización de menos papel obteniendo resultados significativos en el que constantemente se esté velando por su mejora continua.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Referencias

- Bermúdez, N. & Dimate, J. (2014). Evaluación de los impactos ambientales generados por el uso de papel en la impresión de billetes de lotería. Proyecto de Grado. Universidad Libre. Especialización de Gerencia Ambiental. 2014.
- Mendoza, F. & Ocampo, J. (2021). Informe de huella de carbono. Sostenibilidad. Documento Privado, Huella de Carbono, Medellín, Colombia.
- Mateus, Y. & Pedraza, X. (2019). La deforestación en Colombia – Propuestas para la mitigación de sus efectos. Artículo de Investigación. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá DC, Colombia Vol 1. 19 pág.
- Linares G. (2019). Políticas Cero Papel ahorrarían millones a las empresas. Revista Empresarial y Laboral, (54) 10 – 17.
- Recuperado de: <https://revistaempresarial.com/empresas/politicas-cero-papel-ahorrarian-millones-a-las-empresas/>
- Historias de Clientes Grupo Konecta. (s.f). Paginas Web de Grupo Konecta. Avaya.
- Recuperado de: <https://www.avaya.com/es/success-stories/grupo-konecta/#:~:text=Fundado%20en%201999%20por%20un,actividades%20de%20agentes%20de%20externos.>
- Conozcanos a Nosotros, Grupo Konecta. (s.f). Paginas Web de Grupo Konecta. Misión y Visión.
- Recuperado de: <https://www.grupokonecta.com/nosotros>
- Resolución Metropolitana 1379. (2017). Normas legales N° D - 1379. “Por medio de la cual se adopta, reglamenta e implementa los planes M.E.S”. 29 de julio de 2017.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Resolución 40156. (2022). Normas legales N° D - 40156. “Por medio de la cual se adopta el plan Indicativo 2022 – 2030 para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía”. 29 de abril de 2022.

Resolución. 1257 (2018). Normas legales N° D - 1257. “Por medio de la cual se desarrollan los párrafos para los programas de Uso Eficiente Y Ahorro del Agua”. 10 de julio de 2018.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Anexos

En la siguiente tabla se relacionan todos los anexos referentes a la sustentación del informe.

N°	Relación de Anexos
1	Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.
2	Evidencias de Entrega de Residuos Aprovechables.
3	Informes de Inspección Energética.
4	Evidencias de Inducciones Ambientales.
5	Creación y Cargues de Requerimientos Hidrosanitarios.
6	Sembratón.
7	Actividades Sociales en Sueños y Huellas.
8	Evidencia de Actualizaciones de Formatos y Documentos.
9	Evidencia de Implementación de Metodologías del Programa.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

ANEXOS

Anexo 1. Registro documental de elaboración de Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.

Konecta		tmark		Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Ambientales											Fecha: 27/09/2022		Elaboró: Prát. Jorge Arias Oñate		
															Revisó: Ing. Julián Ocampo Carvajal				
															Aprobó: Ing. Fabiola Mendoza Soto				
Gestión Ambiental															Código GA-REG-04				
Año	Proceso	Actividad	Aspecto	Impacto	Categoría de la actividad	Impacto	P	D	M	A	R	E	L	U	Significancia	Medidas de Control y Supervisión		Programa de Control y Monitoreo	Responsables de Control y Monitoreo
Administrativa	Procesos Administrativos	Actividades administrativas	Generación de documentos por toma de decisiones y evaluación	Agrupación de documentos	Normal	+	10	10	5	10	10	1	10	36	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de papeles	Agrupación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	37	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de papeles	Agrupación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Implementación de papeles	Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
		Mantenimiento de Activos	Generación de documentos por toma de decisiones y evaluación	Agrupación de documentos	Normal	+	10	1	5	10	1	1	2	37	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos por toma de decisiones y evaluación	Agrupación de documentos	Normal	+	10	1	5	10	1	1	2	37	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos por toma de decisiones y evaluación	Agrupación de documentos	Normal	+	10	1	5	10	1	1	2	37	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
	Operaciones	Generación de papeles	Agrupación de documentos	Normal	+	10	1	10	10	1	1	2	42	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Implementación de papeles	Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Atención al Cliente	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
			Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental
Implementación de papeles	Implementación de documentos		Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
Operaciones	Generación de documentos de evaluación		Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación		Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación		Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Implementación de papeles		Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación		Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
	Atención al Cliente	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
Implementación de papeles		Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
Operaciones		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Implementación de papeles	Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
	Atención al Cliente	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
Implementación de papeles		Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
Operaciones		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Implementación de papeles	Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
	Atención al Cliente	Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	5	1	10	5	1	1	2	32	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
Implementación de papeles		Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental		
Operaciones		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10	5	5	1	2	48	Alto	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	5	1	1	2	31	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	5	5	10	1	1	2	41	Medio	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Implementación de papeles	Implementación de documentos	Normal	+	5	1	5	5	1	1	2	21	Bajo	Intensificación de la atención al cliente - Incidencia en el funcionamiento del turno para algunos equipos, personal que se encuentra al día - Complicaciones en el uso de la energía - Conflictos en el uso de los espacios comunes y áreas de trabajo - Incidencia en el uso de los recursos humanos	Programa de Control y Monitoreo	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	Asesoría, Asesoría de Gestión Ambiental	
		Generación de documentos de evaluación	Controlación de documentos	Normal	+	10	10	10											

Página 3 | 8

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

 	Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Ambientales Gestión Ambiental	Fecha: 27/09/2022 Código GA-REG-04	Elaboró: Prát. Jorge Arias Oñate Revisó: Ing. Julián Ocampo Carvajal Aprobó: Ing. Fabiola Mendoza Soto
---	--	---------------------------------------	--

Konecta		Multienlace S.A.S - Konecta	Fecha: 20/10/2022
Leyenda			
Numeral	Proceso o actividad	Descripción	Observación
1	Procesos Administrativos	Todas los procesos relacionados a la gerencia administrativa como: ACI; Salas de formación; s; Tecnología; Fondos de empleo; Control de gestión; Producción de contenidos; etc...	
2	Actividades Administrativas	Todas la actividades relacionadas con procesos de oficina: uso de computadores; impresión de documentos; uso de aires acondicionados; uso de iluminaciones; uso de dispensadores de agua.	
3	Condición de la Actividad	Hace referencia a el estado del actividad: Actividad Normal , Actividad de Control , Actividad Eventual , Actividad Anomal , Actividad de Emergencia	
4	Atención al cliente	Todas la actividades relacionadas con procesos de oficina: contestar llamadas; uso de computadores; impresión de documentos; uso de aires acondicionados; uso de iluminaciones; uso de dispensadores de agua.	
5	Archivo y almacenamiento	Todas la actividades relacionadas con papeleo; almacenamiento de formularios; papeles y archivos.	
6	Agotamiento de Recursos Naturales	Todos los recursos relacionados al aire, agua y suelo.	
7	Funcionamiento de Lactario	Actividades como lactancia materna, cambio de pañales, lavado de teteros e implementos de lactancia, etc.	
8	Funcionamiento de Enfermería	Actividades como toma de signos vitales, diligenciamiento e impresión de documentos, llenado de formatos.	
9	Culinarios	Cafeterías, Cocinas compactas, Dispensadores de agua, lavaplatos , comedores y zonas descanso.	
10	Mantenimiento Locativo	Todas las actividades relacionadas con mantenimientos de infraestructura como: cambio de piezas inmobiliarias, cambio y mantenimiento de partes eléctricas y electrónicas.	
11	Zonas de Almacenamiento	Todas las áreas relacionadas con el almacenamiento material residual, operacional o administrativo.	
12	Shut	Zona de almacenamiento de residuos ordinarios donde son incorporados a la ruta de recolección municipal	La ruta de recolección se dispone cada dos días

Konecta		Multienlace S.A.S - Konecta		Fecha: 20/10/2022 Página 2 de 3	
		Criterios de Evaluación		Método de Evaluación	
Criterios		Significado		Ecuación	
Signo	Impacto + ó -	Hace alusión al carácter benéfico (+) o perjudicial (-) de las distintas acciones que van a actuar sobre los distintos factores considerados		I= (P+D+M+A+R+RL+I) Rangos de Significancia Inferiores a 25 Irrelevantes Entre 25 y 45 moderados Entre 46 y 65 son significativo Mayores a 66 críticos	
Probabilidad	P	Baja: Cuando las condiciones de operación son intrínsecamente seguras, y solo una acción muy inusual podría provocar el impacto. Media: Cuando la probabilidad de que el Impacto ocurra se incrementa debido a la existencia de factores conocidos, como por ejemplo: falta capacitación, entrenamiento, experiencia o procedimientos escritos. Alta: Cuando, dadas las características del proceso, el Impacto ocurre con toda seguridad, a menos que cambie alguna de las condiciones habituales de operación (solamente aplicable en situación Normal)			
Duración	D	Tiempo que supuestamente permanecerá el efecto desde su aparición y, a partir del cual el factor afectado retornaría a las condiciones iniciales previas a la acción por los medios naturales y mediante la introducción de medidas correctoras. Breve: Cuando la alteración de permanece en el tiempo. Temporal: Cuando la afectación una lapso de tiempo moderado. Permanente: Cuando la alteración puede durar cualquier tiempo indefinido.			
Magnitud	M	Baja: Alteración mínima del factor o característica ambiental considerada. Media: Cuando se presenta una alteración moderada del factor o característica ambiental considerada. Alta: Se asocia a destrucción del medio ambiente o sus características, con repercusiones futuras de importancia.			
Área de Influencia	A	Puntual: El Impacto queda confinado dentro de la área de influencia. Local: Trasciende los límites del área de influencia (afecta a un curso superficial o subterráneo de agua, la atmósfera, el suelo, genera un residuo especial peligroso, etc.). Regional: Tiene consecuencias a nivel regional.			
Recuperabilidad	R	Reversible: Puede eliminarse el impacto por medio de actividades humanas tendientes a la recuperación de los recursos afectados. Recuperable: Se puede disminuir el impacto por medio de medidas de control (recuperar, reutilizar en el proceso), hasta un estándar determinado. Irrecuperable: Los recursos afectados no se pueden retornar a las condiciones originales.			
Requisitos Legales	RL	Cumple: Cumple con todas las normas ambientales vigentes para este aspecto ambiental. No cumple: No cumple con los requisitos legales existentes			
Importancia Interna	I	Baja: Se puede manejar el aspecto ambiental con controles operacionales. Media: Se pueden adaptar equipos para cumplir Alta: Manejar este aspecto ambiental requiere altas inversiones de capital.			

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	Konecta
---	--	----------------

Konecta tmark	Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Ambientales Gestión Ambiental	Fecha: 27/09/2022 Código GA-REG-04	Elaboró: Prát. Jorge Arias Oñate Revisó: Ing. Julián Ocampo Carvajal Aprobó: Ing. Fabiola Mendoza Soto
----------------------	---	---------------------------------------	--

Konecta	Multienlace S.A.S - Konecta	Fecha: 20/10/2022 Página 3 de 3
Control de Cambio		
Versión	Descripción	Fecha
001	Creación e Implementación de Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales	Nov 2020
002	Actualización y Reestructuración de Matriz Aspectos e Impactos Ambientales, Reevaluación de Aspectos e Impactos ambientales; Cambio de Formato.	Nov 2022

Página 8 | 8

Anexo 2. Registro fotográfico de entrega de residuos aprovechables en Sede CEOH.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

Konecta

Anexo 3. Registro documental de elaboración de Informes de Inspección Energética.

Konecta

Multienlace S.A.S
Grupo Konecta
2022



INFORME DE INSPECCIÓN ENERGÉTICA

RESPONSABLE: Gestión Ambiental

FECHA DE LA INSPECCIÓN: 13 /09/2022

ALCANCE: Áreas Operativas y Administrativas.

En el presente documento nos permitimos desde el área de **Gestión Ambiental** remitirles a ustedes, nuestra **Comunidad Konecta**, el trabajo que hemos realizado para contribuir al consumo eficiente y el ahorro de la energía, identificando fugas relacionadas al consumo de pantallas encendidas cuando estas no están siendo utilizadas. A continuación, presentamos los registros desde el mes de febrero hasta el mes de agosto del presente año.

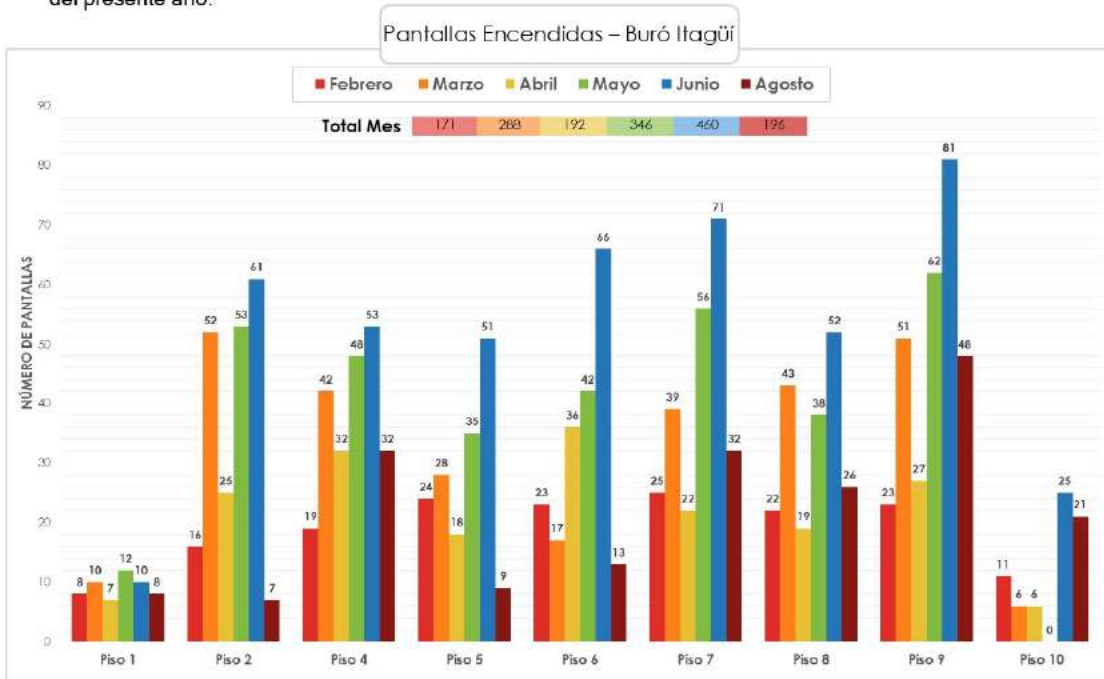


Gráfico 1. Número de pantallas apagadas por pisos a través de los meses en la respectiva sede.

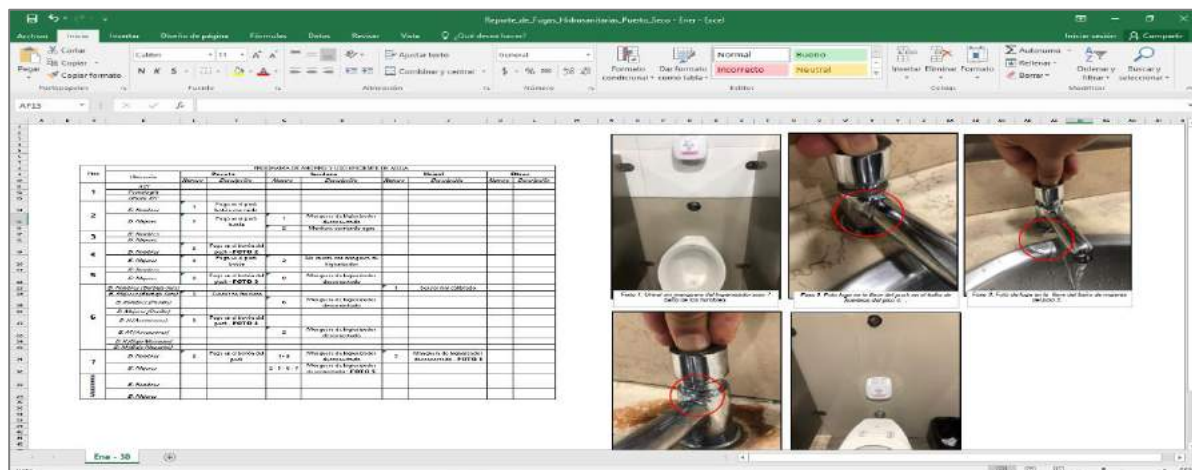
Con estos reportes queremos invitar a toda la **Comunidad Konecta**, a participar activamente de todas las campañas de concientización del uso eficiente y ahorro de la energía. Igualmente, de parte del área de gestión ambiental seguiremos trabajando, haciendo seguimientos e investigaciones para mitigar y controlar las pérdidas de energía en nuestras respectivas sedes. Esperamos el apoyo de todos ustedes para contribuir a la sostenibilidad de nuestra **Comunidad Konecta**.

"Recuerda, el consumo de 200 pantallas encendidas durante 24 horas por 1 mes equivale al consumo de 26 casas de familia de forma mensual"

Anexo 4. Registro fotográfico de inducciones ambientales realizadas a personal de nuevo ingreso.



Anexo 5. Registro documental de los reportes de requerimientos hidrosanitarios.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

Konecta

Anexo 6. Registro fotográfico de actividades de compensación ambiental en municipio de Rio Negro, Antioquía. Sembratón.



Anexo 7. Registro fotográfico de actividades sociales sobre conciencia ambiental en fundación sueños y huellas.



Anexo 8. Registro fotográfico del tiempo gastado en actualización y elaboración de documentos y formatos.





Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

Konecta

Anexo 9. Evidencia de la implementación de algunas de las metodologías que propone el programa de utilización de menos papel (PUMP). Utilización de “recicladoras” para aumentar el volumen de aprovechamiento de material reciclable y disminuir el consumo de papel.

