

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL,
BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO14001:2015 PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL – COFINAL EN LA
CIUDAD DE PASTO

CHRISTIAN YESID RODRÍGUEZ MEJÍA
VÍCTOR STEFANN MUÑOZ BENAVIDES

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2017

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL,
BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO14001:2015 PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL – COFINAL EN LA
CIUDAD DE PASTO

CHRISTIAN YESID RODRÍGUEZ MEJÍA
VÍCTOR STEFANN MUÑOZ BENAVIDES

Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para optar al
título de Administrador de Empresas

ASESOR
ESP.MICHAEL MELO PALACIOS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2017

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en éste trabajo, son de responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo 1° del acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966 emanado por el honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Asesor

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

Sentimos y expresamos nuestra mayor gratitud hacia Dios, porque gracias a su voluntad y misericordia, nos ha permitido culminar con gran satisfacción y enorme alegría una importante etapa de nuestras vidas.

También agradecemos infinitamente a nuestros padres, por el apoyo, esfuerzo y dedicación incondicional y permanente hacia nosotros, impulsándonos y motivándonos día a día a superar con carácter y personalidad todas dificultades y obstáculos encontrados en nuestros caminos.

Finalmente y no menos importante, correspondemos nuestros agradecimientos hacia toda la comunidad universitaria, especialmente a nuestros docentes, quienes fueron parte vital de nuestro crecimiento y formación personal y profesional, compartiendo su conocimiento y experiencia para forjarnos y convertirnos en lo que hoy somos, Administradores de Empresas.

RESUMEN

La guía para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo los requisitos de la norma ISO14001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional – COFINAL en la Ciudad de Pasto, tiene como propósito facilitar a la organización un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder al cambio constante de las condiciones ambientales.

Se considera una parte esencial alcanzar el equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía a la hora de buscar satisfacer necesidades del presente sin poner en riesgo las necesidades de generaciones futuras, al igual que cumplir las expectativas de la sociedad en cuanto a responsabilidad, desarrollo sostenible, transparencia y rendición de cuentas en respuesta a la creciente presión ejercida a nivel mundial por causa de la contaminación ambiental, el uso ineficiente de los recursos, mal manejo de residuos, el cambio climático, la degradación de los sistemas y la pérdida de biodiversidad.

Las organizaciones deben adoptar un enfoque sistemático a través de la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental, donde a través del cuidado del medio ambiente, la prevención o mitigación de impactos y efectos ambientales adversos, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora del desempeño ambiental, se alcance el éxito a largo plazo y se contribuya al desarrollo sostenible.

ABSTRACT

The guide for the implementation of the Environmental Management System fulfills the requirements of ISO14001:2015 for the National Savings and Loans Union – COFINAL In Pasto. The guide's main goal is to facilitate the organization COFINAL, as a reference framework to protect the environment and respond to the recurrent environmental changes.

It is paramount to reach a balance between the environment, the economy and the society in order to meet the needs of the present world without disregarding the needs of the future generations. Moreover, society must also address its responsibility, sustainability, transparency and accountability in responding to the increasing global pressure caused by air pollution, the inefficient use of the natural resources, poor waste management, climate changes, degradation and biodiversity loss.

In order to succeed in this long-term goal and to contribute to the sustainable development, the organizations should adopt a systematic approach through the implementation of Environmental Management Systems which take care of the environment, reduce environmental impact, meet the legal requirements and improve environmental performance.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. ASPECTOS GENERALES.....	18
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.4.1. Descripción del problema.....	18
1.4.2. Formulación del problema.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.6. OBJETIVOS.....	20
1.6.1. Objetivo general.....	20
1.6.2. Objetivos específicos.....	20
1.7. DELIMITACIÓN.....	21
1.7.1. Espacial.....	21
1.7.2. Temporal.....	21
1.7.3. Temática.....	21
2. PROCESO METODOLÓGICO.....	22
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
2.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	22
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3. MARCO REFERENCIAL.....	24
3.1. MARCO CONTEXTUAL.....	24
3.2. MARCO TEÓRICO.....	24
3.2.1. Antecedentes.....	24
3.3. MARCO LEGAL.....	28

4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	31
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.	33
4.1.1.	Matriz del Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM).....	34
4.1.2.	Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	36
4.1.3.	Matriz del Perfil de Capacidad Interna (PCI).....	37
4.1.4.	Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).	38
4.1.5.	MATRIZ DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas). ...	39
4.1.6.	Matriz de Perfil Competitivo (MPC).	41
4.1.7.	Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF).....	42
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	43
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA GENERAL.....	44
5.	LIDERAZGOS.	45
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	45
5.2.	POLÍTICA AMBIENTAL.....	45
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	47
6.	PLANIFICACIÓN.....	50
6.1.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	50
6.1.2.	Aspectos ambientales.	50
6.1.3.	Requisitos legales y otros requisitos.	50
6.1.4.	Planificación de acciones.....	50
6.2.	OBJETIVOS AMBIENTALES Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS. .	50
6.2.1.	Objetivos ambientales.	50
6.2.2.	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales.....	51
7.	APOYO.	52
7.1.	RECURSOS.....	52
7.2.	COMPETENCIA.....	52
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.	56

7.4.	COMUNICACIÓN.....	56
7.4.1.	Generalidades.....	56
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	56
8.	OPERACIÓN.....	57
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	57
8.2.	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	57
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	58
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	58
9.2	AUDITORIA INTERNA.....	59
9.2.1.	Auditoría Interna.....	59
9.2.2.	Programa de Auditoría Externa.....	59
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	59
10.	MEJORA.....	60
10.1.	GENERALIDADES.....	60
	CONCLUSIONES.....	61
	RECOMENDACIONES.....	62
	BIBLIOGRAFÍA.....	63
	NETGRAFÍA.....	64
	ANEXOS.....	66

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Ubicación Geográfica COFINAL.....	32
Ilustración 2. Mapa de procesos	33
Ilustración 3. Organigrama.....	49

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de Personal	23
Tabla 2. Descripción De La Organización.....	31
Tabla 3. Matriz del Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)	35
Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)	36
Tabla 5. Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI)	37
Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	38
Tabla 7. Matriz DOFA (debilidades, Oportunidades, fortalezas, Amenazas)	40
Tabla 8. Matriz de Perfil Competitivo (MPC)	41
Tabla 9. Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF).....	43
Tabla 10. Política Ambiental.	46
Tabla 11. Roles Y Responsabilidades.	47
Tabla 12. Objetivos Ambientales	51
Tabla 13. Perfiles de cargo.	53
Tabla 14. Ficha Técnica Indicadores SGA.....	58

TABLAS DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Matriz de Perfil De Oportunidad Amenaza (POAM)	67
Anexo B. Matriz de Evaluación de Factores Externos	68
Anexo C. Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI).....	69
Anexo D. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	70
Anexo E. Matriz DOFA.....	71
Anexo F. Matriz de Perfil Competitivo (MPC)	72
Anexo G. Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF).....	73
Anexo H. Acta de verificación.	74
Anexo I. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora (ACPM)	75
Anexo J. Matriz Legal.	76
Anexo K. Cronograma de Actividades.	77
Anexo L. Plan de Comunicación.....	78
Anexo M. Plan de evacuación.....	79
Anexo N. Protocolo de lavado de manos.....	80
Anexo O. Programa de manejo de residuos.	81
Anexo P. Ficha Técnica Indicadores SGA	82
Anexo Q. Plan de Auditoria.....	83
Anexo R. Auditoría Externa	84
Anexo S. Acta de verificación	85

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Ciclo de Vida: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Condición Ambiental: Estado o característica del medio ambiente determinado en un punto específico en el tiempo.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Contratar Externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

Desempeño: Resultado medible.

Desempeño ambiental: Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Impacto Ambiental: Cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Indicador: Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión o las condiciones.

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Medio Ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo: Resultado a lograr.

Objetivo Ambiental: Objetivo establecido por la organización coherente con su política ambiental.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Política Ambiental: Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental como las expresa formalmente su alta dirección.

Prevención de la Contaminación: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisitos Legales y otros Requisitos: Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Riesgos y Oportunidades: Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

Sistema de Gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.

Sistema de Gestión Ambiental: Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades.

INTRODUCCIÓN

La razón fundamental del presente trabajo es la aplicación de los conceptos y conocimientos adquiridos durante el ejercicio académico realizado a lo largo de la carrera. Dichos conocimientos sumados a la experiencia personal y profesional, permiten desarrollar el tema del presente proyecto, que consiste en realizar una guía para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo los requisitos de la NTC ISO 14001:2015 al interior de la organización que nos abrió las puertas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional “COFINAL”.

La implementación de la política ambiental basada en la norma ISO 14001:2015, le permitirá a la empresa promover acciones encaminadas a la mejora del medio ambiente y minimizar los impactos ambientales ocasionados por acción de sus actividades y procesos.

De acuerdo a lo anterior, se realizará una descripción, orientación y explicación de los pasos a seguir y las directrices que se deberán cumplir por parte de cada una de las áreas de la organización para la adopción de éste sistema en base a lo exigido y requerido por la norma.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.

TEMA

Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015

1.2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.

Guía para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo los requisitos de la Norma ISO14001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL en la ciudad de Pasto.

1.3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Dinámica Empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Gestión Gerencial Regional

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1. Descripción del problema. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL es una empresa Nariñense de carácter privado, sin ánimo de lucro y de servicio social, con amplia cobertura en el suroccidente de Colombia, fundada el 4 de Julio de 1964 y perteneciente al sector de economía solidaria, que se rige por la Ley 79 de 1988 (Ley Cooperativa).

En sus inicios, se llamó Coeducador y estuvo dirigida hacia los docentes, ofreciendo respaldo y beneficios a sus asociados. En 1995 cambió su razón social de COOEDUCADOR a COFINAL. En la actualidad, su desarrollo la ha constituido como una de las más sólidas cooperativas del sur occidente del país, llegando a contar con 290 colaboradores directos.

COFINAL ha tenido grandes avances en su gestión financiera, administrativa, tecnológica, humana y demás departamentos, igualmente en la mejora de su infraestructura, cobertura, estrategias y expansión de mercado, sin embargo, aún tiene muchos aspectos por mejorar en relación a la gestión ambiental, ya que no cuenta con un gestor ambiental o quien haga las veces de éste, por lo cual no ha sido posible identificar las actividades, procedimientos y procesos asociados con el Sistema de Gestión Ambiental y su implementación.

En el desarrollo de sus actividades diarias, la organización hace uso de recursos como agua, energía eléctrica y papel, sin contar con políticas de ahorro o manejo eficiente de éstos, haciendo uso indiscriminado e incurriendo en gastos innecesarios; la alta dirección de la empresa no muestra gran interés ni compromiso por el control de éstos recursos y mucho menos por la implementación del sistema, situación que se convierte en un problema, ya que todo lo que concierne al cuidado y protección del medio ambiente es de gran relevancia e importancia en la actualidad.

La organización debe estar en búsqueda de la mejora continua de todos sus procesos y el desarrollo empresarial al ritmo que el entorno y la globalización actual le exigen. Por ésta razón, se propone el desarrollo de ésta guía, con el propósito de asegurar el uso adecuado de los recursos anteriormente mencionados, la optimización de sus procesos y la disminución de costos en el desarrollo de su actividad.

1.4.2. Formulación del problema. ¿Diseñar un Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional – COFINAL en la ciudad de Pasto dará resultado en su implementación?

1.5. JUSTIFICACIÓN

Toda organización que pretenda competir en los mercados locales, regionales, nacionales e internacionales bajo las inciertas condiciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y demás, necesita alcanzar altos niveles de desempeño, con el fin de asegurar su perdurabilidad, anticipándose al futuro y entendiendo la innovación como una de las premisas fundamentales del mundo de los negocios, convirtiéndose así en unos de los principales retos de cualquier directivo, gerente o líder.

Una herramienta de gran importancia y necesidad para todas las organizaciones, es la adopción del Sistema de Gestión Ambiental, tomándola como una decisión estratégica que le brindará una base firme en la búsqueda de un crecimiento, desempeño y desarrollo sostenible, demostrando que se tiene la capacidad de

proporcionar u ofrecer productos y servicios a través de procesos, procedimientos y actividades más limpias, que no impactan de manera negativa sobre el entorno en el cual se desenvuelve, disminuir costos, optimizar su productividad, incrementar su competitividad, buscar el cuidado y la mejora del medio ambiente, satisfacer a plenitud tanto los requisitos de las partes interesadas como los legales y reglamentarios, al igual que disminuir los riesgos y aprovechar las oportunidades asociadas al contexto de la organización.

La finalidad de la guía de implementación del Sistema de Gestión Ambiental a nivel práctico, es que se constituya como una herramienta para la transformación de la organización, siendo una base para el análisis de la situación actual de la misma y la realización de nuevos y mejores procesos, además de ayudar en la toma de decisiones adecuadas y pertinentes de acuerdo a la problemática y necesidades que posea tanto la cooperativa y las personas que trabajan en ella como los que se encuentran afuera, identificando los aspectos ambientales significativos que generan un impacto sobre el medio ambiente, aplicando las leyes ambientales, generando objetivos de mejora y un programa de gestión para alcanzarlos.

1.6. OBJETIVOS.

1.6.1. Objetivo general. Diseñar una Guía para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo los requisitos de la Norma ISO14001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL en la ciudad de Pasto.

1.6.2. Objetivos específicos.

- Diagnosticar la situación actual de COFINAL con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 14001:2015.
- Proponer una serie de formatos, matrices, procedimientos y demás documentos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental Bajo los requisitos de la NTC ISO 14001:2015.
- Proponer la política y los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.
- Realizar la identificación, análisis y evaluación de los riesgos ambientales y su impacto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional – COFINAL.

1.7. DELIMITACIÓN.

1.7.1. Espacial. La guía para la Implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2015 se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL, ubicada en la Ciudad de San Juan de Pasto en el Departamento de Nariño.

1.7.2. Temporal. La guía para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 se desarrollara en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y noviembre de 2017.

1.7.3. Temática. La guía para la implementación del sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 se delimitará bajo los aspectos temáticos como: direccionamiento estratégico enfocado a lo ambiental, partes interesadas que interactúan de manera cercana con COFINAL, requisitos legales como decretos y leyes aplicables con respecto a la protección del medio ambiente, determinar los riesgo ambientales y plantear un plan de emergencia y prevención.

2. PROCESO METODOLÓGICO.

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para la Guía de implementación del Sistema de Gestión Ambiental para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo.

2.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Fuentes de Información: para la recolección de información se utiliza la observación directa, fuentes de información primaria y secundaria.

Fuentes Primarias.

Se utiliza la observación directa para determinar aspectos claves que apunten a la identificación de daños contra el medio ambiente, para ello se acudirá al instrumento de lista de chequeo, asimismo entrevista a los colaboradores de la Cooperativa, principalmente a directores de cada departamento, que son las personas a cargo de la organización y conocen los procesos misionales, esto ayudara a determinar la situación actual de la Cooperativa o el grado de cumplimiento de la normatividad vigente.

Fuentes Secundarias.

Se utilizara materiales de consulta de las normas NTC ISO 9001: 2015 y la ISO 14001:2015 y todo lo referente al tema de Sistema de Gestión Ambiental.

Técnicas De Recolección de Información.

Dentro de las técnicas más recomendables para usar, encontramos la lista de chequeo, una herramienta fácil de implementar, la cual permite verificar de manera objetiva el estado de todos los procesos que requieren control, utilizando un formato de recolección de información, haciendo más sencilla la identificación de riesgos y oportunidades.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población que se muestra en la siguiente tabla hace referencia a los colaboradores de las áreas directiva, administrativa y operativa de la organización.

Tabla 1. Distribución de Personal

Distribución De Personal	
DIRECTIVOS	2
ADMINISTRATIVOS	40
OPERATIVOS	10
TOTAL	52

Fuente: Esta investigación

3. MARCO REFERENCIAL.

3.1. MARCO CONTEXTUAL.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional – COFINAL. Una empresa nariñense de carácter privado, sin ánimo de lucro, fundada el 4 de julio de 1964, que se rige por la Ley 79 de 1988. Ley Cooperativa.

Se llamó Coeducador y estuvo dirigida hacia los docentes ofreciendo respaldo y beneficios a sus asociados, En 1974 se formó como una Cooperativa especializada en ahorro y crédito, empresa vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria “SUPERSOLIDARIA” y respaldada por el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas “FOGACOO” 1988 apertura de agencia en Sandoná.

1990 apertura de agencia en Ipiales, Consacá y Buesaco. En 1995 se cambió el nombre de COOEDUCADOR a COFINAL. En los años 2000 a 2005 apertura de agencias en Popayán, Tumaco, La Unión, Taminango. 2006 integración al plan crecer con el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo cual lo llevo a triplicar la cantidad de asociados, posteriormente cambio de plataforma tecnológica se pasan a un sistema financiero OPA. Inauguración de la casa matriz y se realiza registro de marca en el año 2010. Del 2011 al 2016 apertura de agencias en Linares, Ancuya, Túquerres, Guachucal, Gualmatan, San Pablo, Sibundoy y Lorenzo de Aldana. En la actualidad su desarrollo la han constituido una de las más sólidas Cooperativas del sur occidente Colombiano con 290 empleados directos.¹

3.2. MARCO TEÓRICO.

3.2.1. Antecedentes.

Internacionales.

Título: “Desarrollo e Implementación De Un Sistema De Gestión Ambiental En El Centro De Estudios Superiores De Carácter Experimental.”

Autor: Juan Luis Puga Campos

¹ COFINAL, Historia de la Organización, Obtenido de: <https://www.cofinal.com.co/Home/QuienesSomos>, (Citado el 12 de Junio de 2017)

Resumen: hoy en día es evidente la importancia que la sociedad en general concede a la protección del medio ambiente. La Universidad, como organización con un marcado carácter investigador y formativo no puede ser ajena a esta protección, y personalmente creo que tiene que ir a la cabeza en actividades que minimicen el impacto ambiental de sus actividades, convirtiéndose así en paradigma del desarrollo sostenible.

De todas las herramientas de gestión ambiental que permiten una mejor protección del medio ambiente, la que se estimó con más posibilidades de funcionamiento y que ofrecería mejores resultados fue el sistema de gestión ambiental. Sin embargo, nos encontramos con la falta de modelos adaptados a organizaciones tan peculiares (variación casi permanente de las actividades, complejidad organizativa, etc.) como son los centros de Enseñanza superior. En este punto arranca el planteamiento de esta tesis, el desarrollo de un modelo de sistema de gestión ambiental que, tomando aquellos elementos que pudieran ser de interés de los modelos internacionales más desarrollados (de ISO 14001 y EMAS), permitiese un control óptimo de la gestión ambiental que se realiza en el centro. Puesto que el objetivo de este sistema no era la certificación, se jugó con la baza de no tener que estar obligado a generar una documentación que pudiese resultar poco útil desde el punto de vista de la gestión.

Una vez desarrollado el modelo, y para que no se quedase en un mero estudio teórico, se desarrolló dicho modelo para comprobar su funcionamiento y detectar así sus principales puntos débiles y fuertes, lo que a nuestro criterio es el núcleo de esta investigación, para que el resultado fuese un modelo que se demostrase que funciona correctamente y que es de aplicación a un centro de enseñanza superior de similares características.

Los resultados clarificarán la validez de este modelo a la hora de su aplicación a Centros de características tan peculiares.

Título: " Un sistema De Gestión Ambiental En La Facultad de Ciencias E Ingeniería De La Pontificia Universidad Católica Del Perú"

Autor: María Del Carmen Joaquín Laguna

Resumen: La presente tesis se sitúa en el campo de la aplicación de la norma ISO 14001 en la Facultad de Ciencia e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Tiene como objetivo desarrollar todos los elementos de la norma: política ambiental, identificación de aspectos ambientales, identificación de requisitos legales, establecimiento de objetivos y metas, disponibilidad de recursos, funciones, responsabilidad y autoridad, competencia, formación y toma de conciencia, comunicación, documentación, control de documentos, control

operacional, preparación y respuesta ante emergencias, seguimiento y medición, evaluación del cumplimiento legal, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva, control de los registros, auditoría interna y revisión por la dirección. Para lo cual, se presenta en una primera parte los conceptos teóricos, y situación actual de ISO 14001 en el Perú y en el mundo.

Enseguida, se explica la metodología para poder implementar los elementos de la norma ISO 14001 y la legislación ambiental nacional aplicable.

Luego, se expone los resultados de la aplicación de la metodología.

Finalmente, se analizan los resultados obtenidos y se sugieren algunas conclusiones y recomendaciones.

Nacionales.

Título: “Estrategia Para La Implementación De La Norma ISO 14001 En Empresas Productoras De Palma De Aceite De La Zona Oriental Colombiana”

Autor: Lina Marcela Enríquez Bernal

Resumen: Este trabajo presenta un análisis detallado del estado actual de ocho (8) plantaciones y plantas de beneficios de la zona oriental colombiana en cuanto a requisitos legales ambientales, aspectos ambientales, impactos ambientales y manejo ambiental. A partir de ello se desarrolla una metodología para identificar las oportunidades de mejora de plantaciones a través de un análisis DOFA en materia ambiental, para finalmente proponer una política ambiental, unos objetivos y metas y una propuesta metodológica de identificación de aspectos e impactos ambientales, luego de ello se definen estrategias de desarrollo sostenible a nivel regional para la futura implementación de la norma ISO 14001 en las plantaciones y planta de beneficio de la zona Oriental Colombiana. Se demuestra así, que la puesta en marcha de estrategia que permitan la implementación de la norma ISO 14001 en empresas productoras de palma se convierte en una herramienta de control y de seguimiento de las actividades que llevan a cabo estas organizaciones, emprendiendo un camino para la mejora de su desempeño ambiental sobre la base del principio de precaución en el marco del desarrollo sostenible, allanando el camino a seguir por parte de las organizaciones palmeras de todo el país.

Título:” Diseño Del Sistema De Gestión Ambiental Con Base En La Norma ISO 14001 Y El Sistema De Gestión Y Salud Ocupacional Con Base En La Norma OHSAS 18001 Para El Mejoramiento De La Competitividad En Valentina Auxiliar Carrocera S.A.”

Autor: María Cecilia Castro Bustamante y Catalina Díaz Rojas

Resumen: El presente trabajo de grado desarrolla el diseño del sistema de gestión ambiental con base en la norma ISO 14001 y el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con base en la norma OHSAS 18001 en la empresa Valentina Auxiliar Carrocera S.A. del sector metalmeccánico.

Disponer de un sistema de gestión ambiental y uno de gestión de seguridad y salud ocupacional conlleva a incorporar en todas las actividades de la empresa la responsabilidad social, que a su vez sobrelleva a mejorar la competitividad de la empresa.

Inicialmente se elaboró un modelo estratégico, con el fin definir el diseño del proceso de implementación de las normas OHSAS 18001 e ISO 14001.

Para poder determinar el estado actual de la empresa respecto a las normas OHSAS 18001 e ISO 14001 se realizó un diagnóstico de la gestión de las prácticas actuales que se llevan a cabo en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

Posteriormente, se realizó un panorama de riesgos de la empresa y una matriz de aspectos e impactos ambientales, para así determinar los riesgos e impactos con mayor grado de para así genera planes de acción en base a las oportunidades de mejora encontrados.

Se realizó un enfoque especial al manejo de los recurso sólidos en la empresa para esto se desarrolló un plan de lineamiento para la manipulación adecuada de estos.

Se desarrolló la integración del sistema de gestión de salud ocupacional y medio ambiente al ya existente sistema de gestión de calidad, esto con el fin de aumentar la productividad de estos y de facilitar su manejo.

Por último se realizó la evaluación financiera del proyecto para así medir la factibilidad de la propuesta.

Departamental.

Título: “Tesis de grado Propuesta de Implementación del Sistema General de Calidad de Acuerdo con la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa Palmar Angelita Ubicada en el Kilómetro 34 de la vía Tumaco - Pasto”

Autor: Universidad de Nariño – Estudiante Aurora Aragón Iturri.

Resumen: El sistema integrado de gestión de calidad tiene por objetivo optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones. El contenido del presente Manual permite conocer cómo se planeó y como se está desarrollando la

consolidación y mantenimiento del SIGC. Adicionalmente contempla los aspectos referentes a la caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumo, actividades y resultados.

Título: “Propuesta Metodológica Para la Implementación Del Sistema de Gestión Ambiental – ISO 14001:2015 en la Empresa Gaseosas De Córdoba S.A.S. – Postobón S.A.”

Autor: Deyfa Mercedes Palacios Portillo y Angie Daniela Benavides Zambrano

Resumen: Este trabajo pretendió dar respuesta a la pregunta ¿Qué metodología se debe proponer para implementar el Sistema Gestión Ambiental en la Empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S. – Postobón S.A.? La necesidad de estudio en la empresa Postobón surge como una necesidad de saber que es el estado de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, como propósito de generar herramientas que faciliten la aplicación de la norma y la empresa pueda certificarse en este vital sistema de gestión. El tipo de metodología de estudio en este trabajo, es de tipo descriptivo- explicativo, donde se involucraron a más de 150 empleados que laboran en Gaseosas de Córdoba S.A.S – Pasto

3.3. MARCO LEGAL.

En la Guía para la implementación del Sistemas de Gestión Ambiental, bajo los requisitos de la Norma ISO14001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL en la ciudad de Pasto se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14001 de 2015. El propósito de esta Norma es proveer a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos, también apoyando a las entidades en el cumplimiento de los requisitos legales con el fin de contribuir un desarrollo sostenible y bienestar en las partes interesadas.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000 2015. Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de la gestión de la calidad para que se pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas SGC.²

² ICONTEC. Norma . Técnica Colombiana ISO 9000:2015

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001 2015. Esta norma provee a implementar un sistema de gestión de calidad para un desarrollo sostenible empleando el enfoque a procesos, que incorpora a ciclo PHVA y la reflexión basado en riesgo, facilitando oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente,

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 31000 de 2011. Esta norma brinda los principios y las directrices que son necesarios satisfacer para hacer que la gestión del riesgo sea eficaz. La gestión de riesgo se puede aplicar a todo nivel de la organización, en cualquier momento, así como a funciones, proyectos, valores y cultura de la organización.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 19011. Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental. Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionan un programa de auditoría.³

DECRETO 1541 DE 1978 Intervención De Causales. La Preservación y manejo de las aguas son de utilidad pública e interés social, al tenor de lo dispuesto por el artículo 1 del Decreto - Ley 2811 de 1974. En el manejo y el uso del recurso agua, tanto la administración como los usuarios, sean éstos de aguas públicas o privadas, cumplirán los principios generales y las reglas establecidas por el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente, especialmente los consagrados en los artículos 9 y 45 a 49 del citado Código.⁴

³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 19011:2002 obtenida de: <http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO19011.pdf>. (Citado el 14 de Junio de 2017)

⁴ Decreto 1541 de 1978 obtenido de: http://www.minambiente.gov.co/images/GestionIntegralDelRecursoHidrico/pdf/normativa/Decreto_1541_de_1978.pdf. (Citado el 14 de Junio de 2017)

LEY 373 De 1997 Uso Eficiente Y Ahorro Del Agua. Todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua. Se entiende por programa para el uso eficiente y ahorro de agua el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico. Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen los diferentes usos.⁵

DECRETO-2811 De1974- Código. Nacional De Recursos Naturales. El ambiente es patrimonio común. El Estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo, que son de utilidad pública e interés social.

La preservación y manejo de los recursos naturales renovables también son de utilidad pública e interés social. (C.N. artículo 30).⁶

LEY 1333 DE 2009 - Sancionatorio Ambiental. Artículo 1°. Titularidad de la potestad sancionatoria en materia ambiental. El Estado es el titular de la potestad sancionatoria en materia ambiental y la ejerce sin perjuicio de las competencias legales de otras autoridades a través del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las Corporaciones Autónomas Regionales, las de Desarrollo Sostenible, las Unidades Ambientales de los grandes centros urbanos a que se refiere el artículo 66 de la Ley 99 de 1993, los establecimientos públicos ambientales a que se refiere el artículo 13 de la Ley 768 de 2002 y la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales, de conformidad con las competencias establecidas por la ley y los reglamentos.

Parágrafo. En materia ambiental, se presume la culpa o el dolo del infractor, lo cual dará lugar a las medidas preventivas. El infractor será sancionado definitivamente si no desvirtúa la presunción de culpa o dolo para lo cual tendrá la carga de la prueba y podrá utilizar todos los medios probatorios legales.⁷

⁵ LEY 373 De 1997 Uso Eficiente Y Ahorro del Agua Obtenido de: http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1997/ley_0373_1997.pdf. (Citado el 12 de Junio de 2017)

⁶ Decreto 2811 de 1974 Nacional de Recursos Naturales Obtenido de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1551>. (Citado el 16 de Junio de 2017)

⁷ LEY 133 De 2009 Procedimiento Sancionatorio Ambiental Obtenida de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36879>. (Citado el 16 de Junio de 2017)

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Presentación de la Organización. La Cooperativa de Ahorro y Crédito COFINAL con más de 53 años de experiencia en el sector solidario, ofreciendo respaldo a sus asociados y beneficiarios siendo en ello la razón de la empresa, satisfaciendo sus necesidades a través de los servicios agregados propios del sector cooperativo. El objetivo primordial es crear conciencia sobre la gran labor que las cooperativas de ahorro y crédito están llevando a cabo y dar a los asociados, la oportunidad de involucrarse más en dicha causa.

Datos generales de la Organización

Tabla 2. Descripción De La Organización.

Nombre:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COFINAL
Razón Social:	Cooperativa De Ahorro y Crédito COFINAL LTDA
Nit:	800020684-5
Número de Trabajadores:	52
Dirección:	Cra 29 No. 18 – 41
Teléfono:	7336300
Logotipo:	

Fuente: Esta investigación

Ubicación Geográfica. La Cooperativa de Ahorro y Crédito COFINAL está ubicada en el barrio centro en la Carrera 29 No.19 – 44

Ilustración 1. Ubicación Geográfica COFINAL.



Fuente: Google maps

VISIÓN. Al año 2020 COFINAL se convertirá en la entidad líder en la prestación de servicios Cooperativos sociales y financieros del sur occidente del país, destacándose a través de la innovación y el fortalecimiento organizacional mediante el uso eficiente de los recursos para el cuidado del medio ambiente.

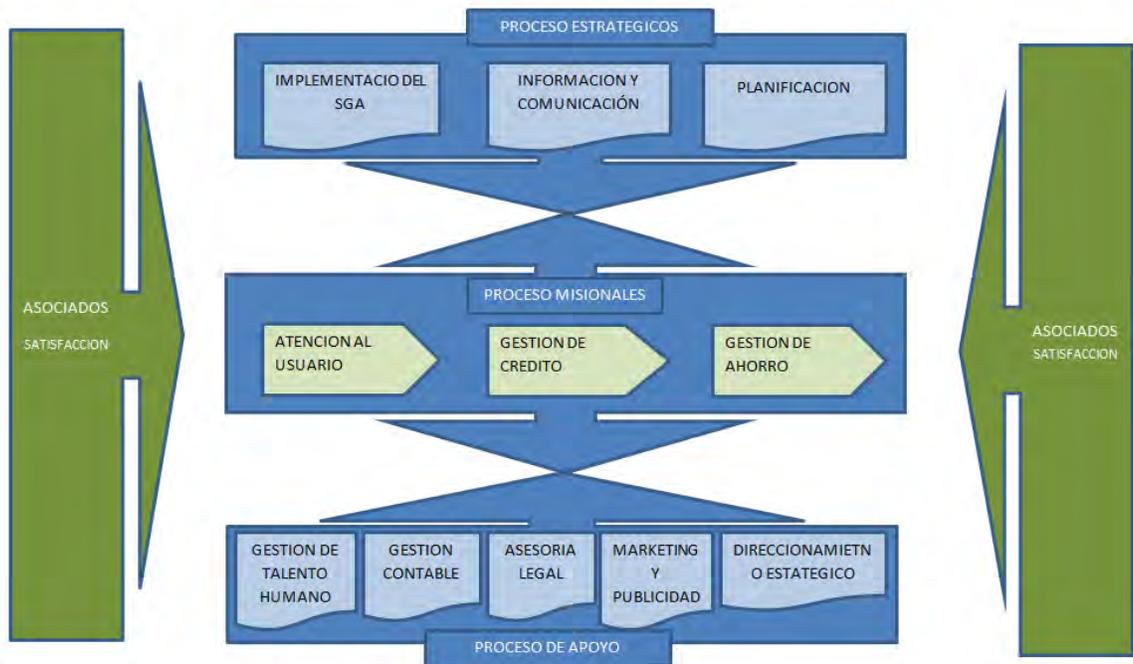
MISIÓN. Generar servicios cooperativos de ahorro y crédito que faciliten el desarrollo de la región y el bienestar de los asociados y sus familias, bajo el compromiso con el desarrollo sostenible, el cuidado del agua y la racionalización de papel y energía para el cuidado del medio ambiente.

VALORES CORPORATIVOS.

- Sostenibilidad social y ambiental.
- Compromiso ambiental.
- Educación ambiental.

MAPA DE PROCESOS

Ilustración 2. Mapa de procesos



Fuente: Esta investigación

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

Con el propósito de comprender la situación actual de la organización y su contexto, se realizará un diagnóstico que permita determinar aspectos externos e internos acordes con su propósito, que podrían afectar la capacidad de cumplimiento de los resultados previstos del Sistema de Gestión Ambiental.

La Planeación Estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la empresa.⁸

⁸ SERNA Gómez, Humberto, Planeación y Gestión Estratégica.

De acuerdo a lo anterior, se procede a dar algunos ejemplos como guía en la construcción de matrices necesarias para la planeación estratégica incluyendo el componente ambiental para el SGA de la organización. Las herramientas que se utilizarán para éste caso son:

- Matriz del Perfil de Oportunidad y Amenaza (POAM)
- Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)
- Matriz del Perfil de la Capacidad Interna (PCI)
- Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)
- Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA)
- Matriz del Perfil Competitivo (MPC)
- Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF)

Las anteriores matrices permitirán dar un direccionamiento estratégico a la Cooperativa COFINAL.

VALORACIÓN DEL AMBIENTE EXTERNO. En este paso se pretende la identificación de uno de los factores que la Cooperativa no puede controlar, por medio de los cuales se desea obtener una serie de oportunidades y amenazas. Se debe realizar mediante el análisis de los siguientes entornos: Entorno económico, Entorno político, Entorno legal, Entorno ambiental, Entorno sociocultural, Entorno tecnológico, Entorno competitivo.

4.1.1. Matriz del Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM). Se trata de calificar en qué grado se encuentran las oportunidades y amenazas en cada una de las variables externas de la Organización dándole nivel de mayor o menor impacto. Lo podemos evidenciar como modelo en el Anexo No. 1: (Matriz Perfil de Oportunidad Amenaza).

Tabla 3. Matriz del Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)

Perfil de Oportunidades y Amenazas POAM						
	FECHA		25 de octubre de 2017			
	VERSIÓN		1			
	CÓDIGO		SGA-04-01			
	LÍDER		Directivos			
	PROCESO		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA			
OBJETIVO: Identificar los entornos y variables externos de la Cooperativa						
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR
ENTORNO SOCIOCULTURAL						
Riqueza cultural		X				X
Estilos de vida sostenible		X			X	
Educación Ambiental	X				X	
ENTORNO ECONÓMICO						
Desarrollo económico		X			X	
ENTORNO POLÍTICO Y LEGAL						
Conocimiento de normas ambientales			X		X	
Aplicación Normatividad y leyes ambientales			X		X	
ENTORNO COMPETITIVO						
Acreditación en SGA	X				X	
ENTORNO TECNOLÓGICO						
Nuevas tecnologías favorables al medio ambiente	X				X	
Precio de tecnologías alternativas de energía				X	X	
ENTORNO TÉCNICO						
Zona de actividad sísmológica				X		X

Fuente: Esta investigación

4.1.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE). El análisis de evaluación de factor externo permitirá a los estrategas resumir y evaluar toda la información externa, el objetivo de esta matriz es permitir a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, ambiental, jurídica, tecnológica y competitiva de la organización bajo estudio.

Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)			
	FECHA	25 de octubre de 2017	
	VERSIÓN	1	
	CÓDIGO	SGA-04-01	
	LÍDER	Directivos	
	PROCESO:	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
OBJETIVO: Evaluar los factores externos de la Cooperativa			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Riqueza cultural	0,1	4	0,4
Estilos de vida sostenible	0,09	3	0,27
Educación Ambiental	0,1	3	0,3
Desarrollo económico	0,09	3	0,27
Conocimiento de normas ambientales	0,09	2	0,18
Aplicación Normatividad y leyes ambientales	0,11	1	0,11
Nuevas tecnologías favorables al medio ambiente	0,11	4	0,44
Precio de tecnologías alternativas de energía	0,09	2	0,18
Acreditación en SGA	0,11	2	0,22
Zona de actividad sísmológica	0,11	2	0,22
TOTAL	1,000		2,59

Fuente: Esta investigación

Al concluir el análisis de los factores externos que rodean a la Cooperativa COFINAL se obtuvo un resultado de 2,59 que representa que la mencionada Cooperativa cuenta con grandes oportunidades para fortalecerse como reconocimientos, oferta en la tecnología de energía renovables para ser amigables con el medio ambiente, reducir los niveles de contaminación y fomentar la educación ambiental, esto mejorar su participación en el mercado pudiendo contrarrestar las amenazas y explotar las demás oportunidades. Lo podemos evidenciar como modelo en el Anexo No. 2: (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

4.1.3. Matriz del Perfil de Capacidad Interna (PCI). El perfil de capacidad institucional (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía que le presenta el medio interno. Es una manera de hacer los factores que afectan su operación corporativa.

Tabla 5. Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI)

Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI)						
	FECHA	25 de octubre de 2017				
	VERSIÓN	1				
	CÓDIGO	SGA-04-01				
	LÍDER	Directivos				
	PROCESO	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA				
OBJETIVO: Evaluar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa						
FACTOR INTERNO	Fortaleza		Debilidad		Impacto	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
GERENCIALES						
Plan estratégico		X			X	
Planes de evacuación			X		X	
Sentido de protección ambiental		X				X
Adaptación al cambio			X			X
Definición de objetivos y políticas ambiental			X		X	
FINANCIERA						
Inversión ambiental			X		X	
TALENTO HUMANO						
Niveles de comunicación		X			X	
Liderazgo, trabajo en equipo		X				X
Personal capacitado			X		X	
COMERCIAL						
Servicio ambientalmente responsable				X	X	
Buena imagen corporativa y posicionamiento		X			X	
ORGANIZACIÓN						
Estructura organizacional	X				X	
Manual de funciones			X		X	
Roles y responsabilidades				X		X

Fuente: Esta investigación

Sin embargo se realiza una propuesta como modelo en Anexo No. 3: (Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna)

4.1.4. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI). La MEFI suministra una base para analizar las relaciones internas entre las áreas de las empresas. Es una herramienta analítica de formulación de estrategia que resume y evalúa las debilidades y fortalezas importantes de gerencia, finanzas, servicio, talento humanos y mercadeo.

Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)			
	FECHA	25 de octubre de 2017	
	VERSIÓN	1	
	CÓDIGO	SGA-04-01	
	LÍDER	Directivos	
	PROCESO	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
OBJETIVO: Evaluar los factores internos de la Cooperativa			
FACTOR INTERNO	Ponderación	Calificación	Promedio
Fortalezas			
GERENCIALES			
Plan estratégico	0,08	3	0,24
Sentido de protección ambiental	0,06	3	0,18
TALENTO HUMANO			
Nivel de comunicación	0,1	4	0,4
Liderazgo, trabajo en equipo	0,08	3	0,24
COMERCIAL			
Buena imagen corporativa y posicionamiento	0,05	3	0,15
ORGANIZACIONAL			
Estructura organizacional	0,08	4	0,32
DEBILIDADES			
GERENCIALES			
Planes de evacuación	0,05	2	0,1
Adaptación al cambio	0,05	2	0,1
Definición de metas, objetivos y política ambiental	0,09	1	0,09
FINANCIERA			
inversión ambiental	0,1	2	0,2
TALENTO HUMANO			
personal capacitado	0,08	2	0,16
COMERCIAL			
Servicio con responsabilidad ambiental	0,06	2	0,12
ORGANIZACIÓN			
Roles y responsabilidades	0,06	2	0,12
Manual de funciones	0,06	2	0,12
TOTAL	1		2,54

Fuente: Esta investigación

Se ha generado un valor de 2.54, existe una tendencia de debilidades; la Cooperativa COFINAL representa falencias por falta de fortalecer el capital institucional, sin embargo existe fortalezas que le permiten contrarrestar sus debilidades. Realizar un plan acción acorde a sus necesidades y potencialidades tanto trabajador como al asociado para disminuirán las debilidades e incrementaría el desarrollo de la Cooperativa. Para ello se presenta en el Anexo No.4: (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

4.1.5. MATRIZ DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas).

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, he integra una verdadera situación. La Matriz DOFA permite identificar cuáles son los puntos débiles, y que se necesita mejorar, proponiendo soluciones a los problemas. Si se conoce cuáles son las oportunidades, se tiene claro hacia dónde encaminar nuestros recursos y esfuerzos, de tal manera que se puede aprovechar esas oportunidades antes de que desaparezcan o antes de que alguien más las aproveche. Al conocer las fortalezas, podemos diseñar objetivos, metas claras y precisas, que bien pueden estar encaminadas para mejorar nuestras debilidades y/o para aprovechar nuestras oportunidades. Para ello se presenta un modelo en el Anexo No. 5: (Matriz DOFA)

Tabla 7. Matriz DOFA (debilidades, Oportunidades, fortalezas, Amenazas)

MATRIZ DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)		
	FECHA:	1 de Enero de 2018
	VERSION:	1
	CÓDIGO:	SGA-04-04
	LÍDER:	DIRECTIVOS
	PROCESO:	DIRECCIÓN ESTRATÉGICO
OBJETIVO: Identificar las estrategias para los factores internos y externos		
DOFA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	1. Sentido de protección ambiental y cuidado de los recursos naturales. Proyecto cero papel.	1. Carencia de planes de evacuación.
	2. Personal de servicios generales capacitado.	2. Desconocimiento de la norma SGA.
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Acreditación en SGA.	(F1-O1) Sensibilización del personal acerca de las ventajas de la acreditación y la generación de sinergia.	(D1-O1) Creación de plan de evacuación de acuerdo a la norma
2. Mejoramiento de la imagen corporativa.	(F1-O2) Realización de lluvia de ideas por parte del personal involucrado que conduzcan a la mejora continua.	(D2-O2) Financiación de foros, cursos y especializaciones para los colaboradores acerca del SGA.
Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Zona de actividad sísmológica.	(F1-A1) realización de simulacros ante movimientos sísmicos	(D1-A1) Equitación de elementos de seguridad, rescate y primeros auxilios
2. Sanciones legales y económicas.	(F2-A2) Realización de talleres de actualización de la norma	(D2-A2) estudio y socialización de la norma

Fuente: Esta investigación

4.1.6. Matriz de Perfil Competitivo (MPC). Es conveniente profundizar en el análisis del perfil competitivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional COFINAL. La escala de evaluación para ésta matriz fue la siguiente.

Tabla 8. Matriz de Perfil Competitivo (MPC)

Factores Claves de Éxito	COOPCENTRAL		COFINAL		COOMSER		
	Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado
Gestión de proyectos ambientales	0,2	4	0,8	3	0,6	2	0,4
Protocolo de reciclaje	0,15	3	0,45	3	0,45	2	0,3
Bioética	0,1	3	0,3	3	0,3	2	0,2
Identificación de problemas de contaminación	0,1	2	0,2	1	0,1	1	0,1
Protocolos de seguridad e higiene	0,15	4	0,6	3	0,45	3	0,45
Ahorro de energía, agua y papel	0,15	2	0,3	2	0,3	2	0,3
Energías alternativas renovables	0,1	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Plan De Evacuación Para Emergencias	0,05	4	0,2	3	0,15	4	0,2
	1		2,95		2,45		2,05

Fuente: Esta investigación

De la matriz se puede concluir que:

- La Cooperativa COFINAL tiene proyectos ambientales como la reforestación, el reciclaje y la política interna del cero papel.
- La Cooperativa no lleva un buen manejo de reciclaje de otros artículos como es el plástico, vidrio entre otros solo se hace reciclaje en el papel.
- La Cooperativa COFINAL aplica Bioética en el respeto a la vida humana y a la dignidad personal y al cuidado de los seres vivos.

- COFINAL no tiene la capacidad de identificar los problemas de contaminación que la cooperativa realiza.
- En la Cooperativa existe protocolo de seguridad e higiene desactualizado he igual en las otras Cooperativas.
- En las tres entidades presentan una debilidad importante y es el gasto inadecuado de energía y papel.
- En ninguna de las tres Cooperativas existen otras alternativas de energía renovable como eólica o solar.
- Las tres Cooperativas tienen un plan de emergencia de evacuación en caso de incendios o sismos.

La Cooperativa COFINAL debe mejorar en: identificar los problemas de contaminación, en el protocolo de reciclaje, implementar otras alternativas de energía en caso de que haya un apagón, en la reducción de gastos de recursos como papel y energía.

La Cooperativa COFINAL está por debajo de COOPCENTRAL ya que esta cooperativa tiene mucho más inversión en proyectos ambientales y tiene un protocolo de seguridad y evacuación mejor estructurado. COFINAL implementando el S.G.A. logrará alcanzar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales para que sea más competitiva. Para ello lo podemos evidenciar en el Anexo No. 6: Matriz de Perfil Competitivo (MPC)

4.1.7. Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF). La Matriz AMEF es un método efectivo para identificar fallas en procesos y sistema, Se examinan y se clasifican de manera objetiva sus efectos en los procesos de diseño de un producto, e identifican oportunidades para las deficiencias y defectos que pueden conducir a la insatisfacción del cliente y tener un método documentado de prevención.

Tabla 9. Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF)

Proceso	Falla	Causa	Efecto	Severidad	Ocurrencia	Deteccion	Puntuacion	Acciones Correctivas	
Atencion al cliente	Reciclaje	· Mala disposicion de residuos.	Plagas	3	3	3	27	Crear un sistema de disposicion de residuos de manera que facilite el reciclaje	
			Enfermedades de la piel	4	3	3	36		
		· No realiza el lavado de manos de la manera correcta.	Propagacion de virus	3	3	3	27	Implementar una campaña de lavado de manos con el fin de asegurar la higiene en los colaboradores	
			Contaminacion en el aire	2	3	3	18		
	Sobrecarga de planta electrica	·No conoce el protocolo de residuos.	Ausentismo laboral	1	3	3	9		
			·Fluctuaciones en el nivel de energia.	Operario herido	2	1	3	6	
				Sanción ambiental	3	1	3	9	
·Red de conexión eléctrica obsoleta.	·No utilización de estabilizadores de energia.	Perdida de documentacion	2	1	3	6			

Fuente: Esta investigación

Para este caso puede guiarse con el ejemplo Anexo No.7: Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF)

4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito **COFINAL** debe determinar sus partes interesadas relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental al igual que sus requisitos (necesidades y expectativas) y del mismo modo que necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales.

Las partes interesadas o también conocidas como Stakeholders para la empresa COFINAL, se pueden clasificar según su tipo de la siguiente manera:

Por cercanía:

* Asociados: Es el eje principal de su actividad. Para la cooperativa es fundamental tener una relación duradera con los asociados y para ello emplea las oficinas y plataformas electrónicas con las que consigue un contacto cercano para satisfacer sus necesidades. Son grupos de interés internos y en función de las relaciones contractuales con la empresa son primarios. Consideramos que son grupos expectantes ya que tienen poder y legitimidad para exigir a la entidad y comunidad urbana.

* Comunidad (Urbana): Es un grupo de interés externo importante, por lo que la cooperativa realiza programas de desarrollo educativo, social y cultural y se ha comprometido a preservar el medio ambiente. La cooperativa está desarrollando una serie de productos comprometidos con la sociedad, con el objetivo de facilitar sus productos financieros a determinados colectivos.

Por influencia:

* Colaboradores: En función de la relación contractual con la empresa es primario e interno. Se basa en políticas de desarrollo y formación que promueven el talento, el conocimiento y la conciliación. Los empleados son un grupo crucial ya que dispone de poder, legitimidad y urgencia.

* Proveedores. El objetivo con los proveedores es optimizar la relación entre costos y calidad de los bienes adquiridos y mantener relaciones estables basadas en la ética y la transparencia.

Por responsabilidad:

Aquellos grupos a quienes se deben rendir cuentas, cumplir normatividades, entregar informes y se mantienen otros compromisos y responsabilidades (Entidades gubernamentales, FOGACCOOP, Supersolidaria).

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA GENERAL.

La Cooperativa debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance.

El Sistema de Gestión Ambiental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional "COFINAL", se aplicará a todos los procedimientos y procesos de apoyo, estratégicos y misionales, desde el análisis del contexto de la organización hasta la evaluación y seguimiento del sistema.

5. LIDERAZGOS.

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

Los directivos de COFINAL deben demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental, asumiendo responsabilidad y promoviendo la mejora continua.

Compromiso de la gerencia en el SGA. El Compromiso de la gerencia en lo relativo a la planificación de los objetivos ambientales es la de asegurarse de que éstos se establezcan en las funciones y en los niveles necesarios dentro de la organización, incluso aquellos objetivos necesarios para cumplir con los requisitos de las normas ambientales.

La gerencia debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión ambiental. Para hacerlo, debe:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de la norma.
- Establecer la política ambiental y sus objetivos.
- Poner los recursos necesarios al servicio de la organización.
- Revisar directamente si se cumplen los objetivos marcados.

El compromiso de la gerencia es liderar la organización, implicarse directamente en la implantación cumpliendo con sus responsabilidades en el seguimiento del sistema de gestión ambiental. Es responsabilidad de la gerencia transmitir un ambiente en el que todos los miembros se encuentren involucrados, debe saber transmitir la importancia del sistema de gestión ambiental y la importancia de lograr los objetivos fijados.

5.2. POLÍTICA AMBIENTAL.

La alta dirección de la Cooperativa de COFINAL debe establecer, implementar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance de Gestión Ambiental cumpla con su propósito, objetivos, compromiso, requisitos legales y la mejora continua.

Para mayor claridad se propone la siguiente Política Ambiental como ejemplo:

Tabla 10. Política Ambiental.

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Versión:
	Objetivo: Determinar la política ambiental de la empresa.	Página:
		Responsable:
<p>Política de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Cooperativa COFINAL apunta al desarrollo de sus procesos de Ahorro y Crédito bajo el compromiso de sus funcionarios con el medio ambiente, principalmente con el reciclaje y la racionalización y uso responsable del recurso hídrico y eléctrico, cumpliendo con los requisitos legales aplicables para la organización, en pro de reducir cualquier impacto generado por ésta sobre el medio ambiente, para ello, la empresa tiene en cuenta las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir con la legislación y normativa aplicable. ➤ Disponer de recursos humanos, económicos y materiales. ➤ Mantener el compromiso de la mejora continua. ➤ Mantener el compromiso con el cuidado del medio ambiente. ▪ Esta política de la calidad es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección. 		
Creado por:		
Aprobado por:		
Firma :		

Fuente: Esta investigación

Se propone como ejemplo Anexo No.8: (Acta de verificación). Para obtener la información si cumple con los requisitos establecidos por esta norma.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

La alta dirección de la Cooperativa COFINAL debe asegurarse de que se asignen y comuniquen las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, de tal manera que el Sistema de Gestión Ambiental sea conforme con los requisitos de esta Norma, de igual manera informar el desempeño del sistema de Gestión Ambiental.

Se plantean los siguientes ejemplos de Roles y Responsabilidades:

Tabla 11. Roles Y Responsabilidades.

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	MANUAL DE LA ORGANIZACION	Versión:
	Objetivo: Definir la organización de la empresa describiendo la responsabilidad, autoridad e interacción del director de agencia.	Página:
		Responsable:
<p>1. DIRECTOR DE AGENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGA y la mejora continua de éste. • Establecer y aprobar la Política y los objetivos de Gestión Ambiental. • Planificar el SGA para cumplir con los requisitos generales y los objetivos de calidad. • Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades del SGA. • Revisar periódicamente el SGA, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficacia continua. • Destinar los recursos e infraestructuras necesarias para las tareas del SGA. • Aprobar los documentos del SIGC. 		
Creado por:		
Aprobado por:		
Firma :		

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN	Versión:
	Objetivo: definir la organización de la empresa describiendo la responsabilidad, autoridad e interacción del coordinador ambiental	Página:
		Responsable:

2. . COORDINADOR AMBIENTAL:

- Recoger los registros de la medición de sus procesos.
- Gestionar sus procesos según los requisitos dictados por el SGA.
- Comunicar permanentemente los resultados de los indicadores de la política ambiental y compararlos con lo planificado.
- Asegurar de que se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas detectadas durante las auditorías.

Creado por:	
Aprobado por:	
Firma :	

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	MANUAL DE LA ORGANIZACION	Versión:
	Objetivo: definir la organización de la empresa describiendo la responsabilidad, autoridad e interacción del personal de servicios generales.	Página:
		Responsable:

PERSONAL SERVICIOS GENERALES:

- Aseo y desinfección de los cubículos de trabajo y zonas vulnerables.
- Reabastecimiento periódico de elementos de aseo.
- Clasificación de residuos.

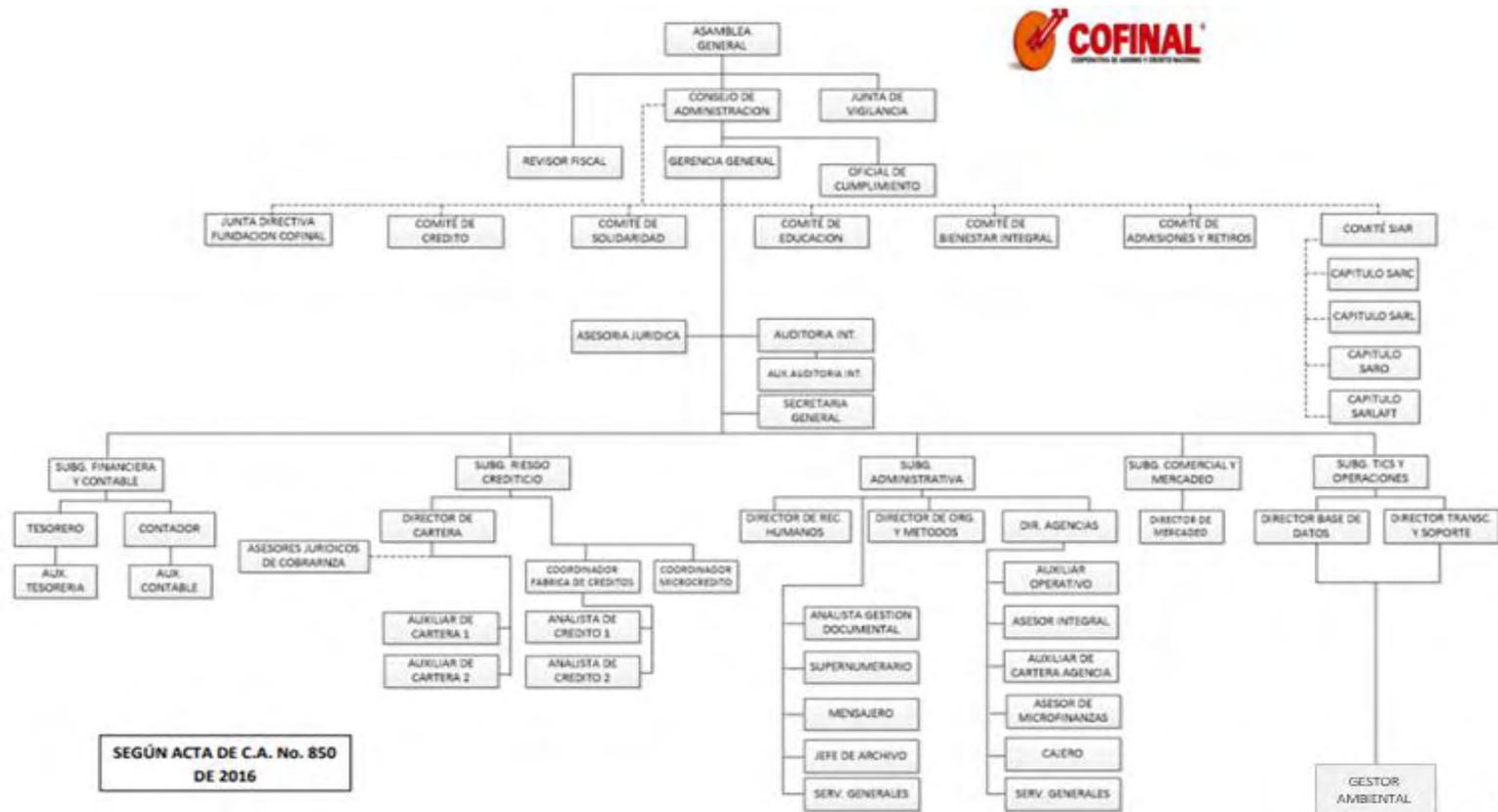
Creado por:	
Aprobado por:	
Firma :	

Fuente: Esta investigación

ORGANIGRAMA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COFINAL

Ilustración 3. Organigrama



Fuente: departamento de Talento Humano COFINAL.

6. PLANIFICACIÓN

6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. La Cooperativa debe implementar y mantener los procesos necesarios para desarrollar acciones que permitan abordar riesgos y oportunidades para determinar los aspectos ambientales, requisitos legales, otros requisitos y la planificación de estos. Para su desarrollo se propone el Anexo No.9: Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora (ACPM)

6.1.2. Aspectos ambientales. La alta Dirección debe determinar aquellos aspectos que pueden tener impacto ambiental significativo en sus procesos. De manera de ejemplo la alta dirección podría identificar los riesgos los aspectos e impactos ambientales por medio de sugerencia o lluvia de ideas.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos. La Cooperativa debe determinar los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales y de igual manera debe mantener información documentada de sus requisitos legales, se propone como ejemplo Anexo No.10: (Matriz Legal)

6.1.4. Planificación de acciones. La Cooperativa debe planificar y establecer los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros requisitos y además identificar los riesgos y oportunidades. Se realiza una propuesta como ejemplo Anexo No.11: (Cronograma de Actividades)

6.2. OBJETIVOS AMBIENTALES Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

6.2.1. Objetivos ambientales. La Cooperativa debe establecer objetivos ambientales relacionados con la política ambiental significativos de la organización enfocado al cumplimiento de los requisitos legales, considerando sus riesgos y oportunidades.

Para éste caso, se propone como ejemplo el siguiente objetivo:

Tabla 12. Objetivos Ambientales

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	OBJETIVO DE LA POLÍTICA AMBIENTAL	Versión:
	Objetivo: Determinar los objetivos de la política ambiental de la cooperativa.	Página:
		Responsable:
<p>OBJETIVO AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover la cultura ambiental al interior de nuestra organización, en búsqueda de la mejora del SGA y la prevención de la contaminación del medio ambiente, haciendo uso eficiente del papel y racionalizando los recursos hídricos y energéticos necesarios para la ejecución de las actividades administrativas, a través de programas ambientales y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización. <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reducir el gasto mensual de papel utilizado en el desarrollo de las actividades de la cooperativa. ➤ Disminuir el consumo mensual de energía eléctrica utilizado en el desarrollo de las labores de la organización. ➤ Rebajar el consumo del recurso hídrico utilizado día a día por la organización. ➤ Minimizar los casos de ausentismo laboral en la cooperativa ocasionados por virosis o epidemias debido a la falta de prácticas de aseo e higiene. 		
Creado por:		
Aprobado por:		
Firma :		

Fuente: Esta investigación

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales. La Cooperativa al momento de planificar como lograr sus objetivos, debe tener en cuenta: que se va hacer para alcanzar los objetivos del SGA. Que recursos se necesitan, quienes son los responsables de la ejecución y su finalización.

7. APOYO.

7.1. RECURSOS.

Los recursos que necesita la Cooperativa COFINAL para el establecimiento, implementación, mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, Se debe asegurar la disposición de recursos esenciales como lo son la mano de obra, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos; además en esta fase se debe de aclarar cuáles son las funciones de cada participante en el sistema, es decir quién quedará como coordinador, quien será el director y quien comandará la alta dirección, para de esta forma asegurar que el sistema se implemente y se mantenga, involucrando a todas las personas responsables.

Para asegurar que se cumpla este punto, lo que se debe realizar en primera medida, es definir el grupo responsable del sistema y definir quién será el Coordinador Ambiental, el Director Ambiental, el Auditor Líder y la Alta Dirección; después de definido se procede a diligenciar los documentos en los cuales se definen los cargos de cada uno con sus respectivas funciones y responsabilidades, para así como último paso pasar los documentos a la alta dirección para ser firmados y aprobados.

7.2. COMPETENCIA.

Para garantizar el cumplimiento y aplicación de la Política, objetivos, metas y programas del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la Entidad, el Grupo Administrativo, a través del líder de gestión ambiental, alta dirección y el área de Talento humano, definirá los perfiles y cargos. Se puede utilizar como ejemplo la siguiente tabla de perfiles de cargo:

Tabla 13. Perfiles de cargo.

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	PERFIL DEL CARGO	Versión:
		Página:
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo: Director de agencia	Rango salarial: 3-4 SMMLV	
Dependencia: Administrativa	Nivel: Administrativo	
2. MISIÓN DEL CARGO:		
<p>Diseñar y gestionar estrategias que busquen optimizar los servicios que ofrece la cooperativa, así como ayudar a la implementación del sistema de gestión ambiental, con el firme propósito de que el capital social se incremente considerablemente y se minimice el impacto ambiental, estrategias que para llevarse a cabo necesitan una capacitación permanente de los funcionarios a su cargo, cumpliendo de esta manera con los objetivos misionales y ambientales de la cooperativa.</p>		
3. REQUISITOS MÍNIMOS		
Formación académica:	Profesional en contaduría, administración de empresas, administración financiera, economía, marketing	
Experiencia laboral:	Dos años de experiencia en cargos similares	
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
FUNCIONES PRINCIPALES		
Promocionar permanentemente la imagen y el portafolio de servicios de la cooperativa.		
Llevar a cabo un estricto control sobre la ejecución y cumplimiento de las estrategias comerciales establecidas por áreas pertinentes.		
Diseñar estrategias que permitan alcanzar los objetivos y metas planteados para los diferentes servicios que presta la cooperativa.		
Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGA y la mejora continua de éste.		
Establecer y aprobar la Política y los objetivos de Gestión Ambiental.		
FUNCIONES SECUNDARIAS		
Realizar las visitas comerciales a los negocios, como un requisito indispensable para la colocación de créditos.		
Conciliar y confrontar el estado de cartera, llevando un control permanente en el pago oportuno de las obligaciones adquiridas por los asociados.		
Elaborar el flujo de caja mensual proyectado y el flujo de caja semanal teniendo en cuenta los datos históricos del comportamiento del flujo de caja de la agencia.		

Analizar y aprobar créditos de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia general.	
Planificar el SGA para cumplir con los requisitos y los objetivos ambientales.	
Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades del SGA.	
Revisar periódicamente el SGA, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficacia continua.	
Proporcionar los recursos e infraestructuras necesarias para las tareas del SGA.	
Aprobar los documentos del SIGC.	
5. COMPETENCIAS	
Liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa, atención al público, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, cooperativismo.	
Creado por:	
Aprobado por:	
Firma :	

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	PERFIL DEL CARGO	Versión:
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: Coordinador ambiental.	Rango salarial: 3-4 SMMLV
Dependencia: Administrativa	Nivel: Administrativo
2. MISIÓN DEL CARGO:	
Contribuir al mejoramiento de la calidad ambiental, solucionar problemas derivados de los procesos de transformación y uso de materiales, espacio y energía que afectan negativamente al ambiente, implementar sistema de recuperación de elementos, disposición de residuos.	
3. REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica:	Profesional en ingeniería ambiental, auditor interno en sistemas de gestión.
Experiencia laboral	1 año en cargos similares
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
FUNCIONES PRINCIPALES	
Recoger los registros de la medición de sus procesos.	
Gestionar sus procesos según los requisitos dictados por el SGA.	
Comunicar permanentemente los resultados de los indicadores de la política ambiental y compararlos con lo planificado.	

Asegurar de que se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas detectadas durante las auditorías.	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
Proponer acciones de mejora de los procesos de la cooperativa.	
Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y dar ejemplo.	
Identificar y reportar los factores de riesgo en los puestos de trabajo.	
Colaborar con el comité de emergencias de manera activa motivando al personal con las actividades como simulacros.	
Participar en el cumplimiento de los objetivos ambientales y el programa de gestión ambiental.	
5. COMPETENCIAS	
Comunicación oral, comunicación escrita, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, resolución de problemas, orientación al cliente, ética organizacional, adaptabilidad, seguimiento de reglas, liderazgo	
Creado por:	
Aprobado por:	
Firma :	

	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:
	PERFIL DEL CARGO	Versión:
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: Personal servicios generales.	Rango salarial: 1 SMMLV.
Dependencia: Operativa	Nivel: Operativo
2. MISIÓN DEL CARGO:	
Desarrollar las actividades de aseo y cafetería de las instalaciones así como la disposición del reciclaje en la cooperativa de ahorro y crédito COFINAL	
3. REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica:	título de bachiller
Experiencia laboral	Mínima de 6 meses en áreas relacionadas a servicios generales
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
FUNCIONES PRINCIPALES	
Aseo y desinfección de los cubículos de trabajo y zonas vulnerables.	
Reabastecimiento periódico de elementos de aseo.	
Clasificación de residuos.	

FUNCIONES SECUNDARIAS	
Organizar los elementos dentro de las dependencias de la cooperativa.	
Ejecutar actividades del servicio de cafetería para el personal de la cooperativa	
Realizar actividades de aseo permanente a las instalaciones y oficinas de la cooperativa.	
Realizar la requisición de los insumos al área correspondientes de los elementos que sean necesarios para desempeñar la labor.	
Mantener contacto permanente con los empleados para determinar necesidades del servicio.	
Participar en los simulacros de emergencia asumiendo un papel activo y de intervención.	
Optimizar el uso de recursos disponibles para evitar el desperdicio de estos mismos.	
5. COMPETENCIAS	
Trabajo en equipo, ética organizacional, cumplimiento de funciones, manejo de equipos del servicio y técnicas de seguridad	
Creado por:	
Aprobado por:	
Firma :	

Fuente: Esta investigación.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA.

Por su parte, la Entidad deberá garantizar que en la ejecución de sus labores se haga constancia de la participación del gestor ambiental en las jornadas de socialización y toma de conciencia convocadas por la gerencia, como resultado de la identificación de necesidades de formación y/o toma de conciencia y para el mejoramiento del proceso de seguimiento a lo establecido en el manual del SGA.

7.4. COMUNICACIÓN.

7.4.1. Generalidades. Cofinal debe establecer e implementar procesos necesarios para comunicar su Sistema de Gestión Ambiental. Para este se propone como ejemplo el siguiente Anexo No. 12: (Plan de Comunicación)

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Es importante codificar y documentar la información requerida bajo la Norma de Sistema de Gestión Ambiental, también se requiere mantener actualizados los documentos para realizar las respectivas anotaciones.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

La Cooperativa debe implementar establecer mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA y para implementar las acciones determinadas que permitan abordar riesgos y oportunidades en los aspectos ambientales, requisitos legales, otros requisitos y su planificación, con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

8.2. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

Si la organización ya tiene efectuado el Sistema de Gestión Ambiental debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia. En este caso como no se ha implementado el SGA se propone como ejemplo que pueden ser útiles para la Cooperativa, Anexo No.13: Plan de evacuación, Anexo No. 14: protocolo de lavado de manos, Anexo No. 15: Programa de manejo de residuos.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

La Cooperativa COFINAL debe hacer un seguimiento, medición, análisis y evaluación de su desempeño ambiental y lo realizará por medio de indicadores que facilitan el análisis y la evaluación de los cambios. Se proponen a manera de ejemplo indicadores que se pueden implementar en la organización. Anexo No.16: (Ficha Técnica Indicadores SGA)

Tabla 14. Ficha Técnica Indicadores SGA

		FICHA TECNICA INDICADORES GESTION AMBIENTAL				Código: F-xx-02 Vigencia: 28/10/2017 Versión: 1		
NOMBRE INDICADOR:		LAVADO DE MANOS			CODIGO :		GA - 04	
OBJETIVO :		GARANTIZAR QUE LA ORGANIZACIÓN SE CONCIENTICE ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE LA HIGIENE PERSONAL						
RESPONSABLE:		GESTOR AMBIENTAL			PROCESO:		GESTION AMBIENTAL	
FORMULA		$\frac{N^{\circ} \text{ DE EVALUADOS} > 8}{\text{NUMERO DE EVALIADOS}} * 100$			NUMERADOR:		N° DE EVALUADOS > 8	
					FUENTE NUMERADOR		FORMATO DE EVALUACION	
					DENOMINADOR		NUMERO DE EVALUADOS	
					FUENTE DENOMINADOR		TALENTO HUMANO	
FRECUENCIA:		MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	%	FECHA:	30/10/2017	VERSION:	1
META:		90%		OBSERVACION:				

Fuente: Ésta investigación.

		FICHA TECNICA INDICADORES GESTION AMBIENTAL				Código: F-xx-02 Vigencia: 28/10/2017 Versión: 1	
---	--	--	--	--	--	---	--

NOMBRE INDICADOR:		PORCENTAJE DE AHORRO DE AGUA			CODIGO :		GA - 02	
OBJETIVO :		GARANTIZAR QUE LA ORGANIZACIÓN SE CONCIENTICE DEL AHORRO DE AGUA PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE						
RESPONSABLE:		TECNICO DE MANTENIMIENTO			PROCESO:		SERVICIO AL CLIENTE	
FORMULA		$\frac{M^3(\text{ACTUAL}) - M^3(\text{ANTERIOR})}{M^3(\text{actual})} * 100$			NUMERADOR:		M ³ (ACTUAL)-M ³ (ANTERIOR)	
					FUENTE NUMERADOR		Factura de agua	
					DENOMINADOR		M ³ (ACTUAL)	
					FUENTE DENOMINADOR		Factura de agua	
FRECUENCIA:		MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	%	FECHA:	30/10/2017	VERSION:	1
META:		3%		OBSERVACION:				

Fuente: Ésta investigación.

9.2 AUDITORIA INTERNA

9.2.1. Auditoría Interna. La Cooperativa debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del Sistema de Gestión de Calidad. Se recomienda ver un ejemplo en el Anexo No.17: Plan de Auditoria.

9.2.2. Programa de Auditoría Externa. La organización debe realizar una auditoría externa a los proveedores. Si realmente cumplen con los requerimiento legales del Sistema de Gestión de Ambiental, leyes y normativas. Ver Anexo No. 18: (Auditoría Externa)

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La alta dirección conjunto con directivos y Gestor Ambiental se comprometa a revisar los ítems de la norma del SGA si se está cumpliendo con las necesidades de esta, la información sobre el desempeño ambiental asumirá tendencias relativas como: no conformidades y acciones correctivas, se analiza también resultados de seguimiento y el cumplimiento de los requisitos de la norma, para mayor claridad se propone como Anexo No. 19: (Acta de verificación)

10. MEJORA.

10.1. GENERALIDADES.

Las acciones de mejora se realizarán después de que se haya aplicado el Sistema de Gestión Ambiental.

CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó un redireccionamiento estratégico, en el cual, se incluye el interés por parte de la gerencia y sus colaboradores por el cuidado del medio ambiente y su salud ocupacional.

- ✓ La definición del diseño del proceso de implementación de las normas ISO 14001, se realizó bajo la metodología conocida como ciclo PHVA, elaborando un modelo estratégico para sus 4 etapas.

- ✓ El SGA se refleja en el manual de gestión que define y establece los requisitos exigidos por la norma ISO 14001 bajo un único sistema de documentación, facilitando su comprensión y utilización.

RECOMENDACIONES

- ✓ Sensibilizar a todos los asociados de la cooperativa, especialmente a la alta dirección, acerca de la importancia de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y los beneficios que traería para la organización.

- ✓ Comprometer a la alta dirección con la disposición de los recursos (financieros, humanos, infraestructura...) necesarios para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental.

- ✓ Realizar un seguimiento, control y evaluación periódica de las actividades, procedimientos y procesos pertenecientes al Sistema de Gestión Ambiental, con el propósito de verificar su validez y operatividad.

- ✓ Sacar provecho de la tendencia mundial por el cuidado y protección del medio ambiente, demostrando ser una organización con responsabilidad social y ambiental, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus partes interesadas y de ésta forma, tener mayor acogida en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ICONTEC 2015.

NETGRAFÍA

Decreto 3930, de 2010 Uso del Agua y Residuos Líquidos
<http://www.ins.gov.co:81/normatividad/Decretos/Forms/DispForm.aspx?ID=54>

Decreto 1541 de 1978 obtenido
de:http://www.minambiente.gov.co/images/GestionIntegraldelRecursoHidrico/pdf/normativa/Decreto_1541_de_1978.pdf

Decreto 2811 de 1974 Nacional de Recursos Naturales Obtenido
de:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1551>

Decreto 351, de 2014 Gestión integral de residuos:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56755>

LEY 133 De 2009 Procedimiento Sancionatorio Ambiental Obtenida
de:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36879>

Ley 373, de 1977 Uso Eficiente del Agua:
<http://www.orarbo.gov.co/es/documentacion-e-investigaciones/resultado-busqueda/uso-eficiente-y-ahorro-del-agua-ley-373-de-1997>

Ley 697, de 2001 Fomento del uso racional y eficiente de la energía:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4449>

MENDEZ A, Carlos E, METODOLOGIA, Guía para la elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Santa Fe de Bogotá, Editorial MCGraw – HILL 1.995.

Resolución 631, de 2015:
http://servicios.minminas.gov.co/compilacionnormativa/docs/resolucion_minambientes_0631_2015.htm

Tamayo y Tamayo Mario. El Proceso de la Investigación Científica, México, Editorial Limusa, 1998

Trabajo de Grado Pontificia Universidad Javeriana
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/717>

Trabajo de Grado Universidad De Granada,
<https://hera.ugr.es/tesisugr/15483861.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Perfil De Oportunidad Amenaza (POAM)

Perfil de Oportunidades y Amenazas POAM						
	FECHA					
	VERSIÓN					
	CÓDIGO					
	LÍDER					
	PROCESO					
OBJETIVO:						
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
	MAYO R	MENO R	MAYO R	MENO R	MAYO R	MENO R
ENTORNO SOCIOCULTURAL						
ENTORNO ECONÓMICO						
ENTORNO POLÍTICO Y LEGAL						
ENTORNO COMPETITIVO						
ENTORNO TECNOLÓGICO						
ENTORNO TÉCNICO						

Fuente: Ésta investigación.

Anexo B. Matriz de Evaluación de Factores Externos

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)			
	FECHA		
	VERSIÓN		
	CÓDIGO		
	LÍDER		
	PROCESO		
OBJETIVO: Evaluar los factores externos de la Cooperativa			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Riqueza cultural			
Estilos de vida sostenible			
Educación Ambiental			
Desarrollo económico			
Conocimiento de normas ambientales			
Aplicación Normatividad y leyes ambientales			
Nuevas tecnologías favorables al medio ambiente			
Precio de tecnologías alternativas de energía			
Acreditación en SGA			
Zona de actividad sísmológica			
TOTAL	1		

Fuente: Ésta investigación.

Anexo C. Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI)

Matriz Del Perfil De Impacto De La Capacidad Interna (PCI)						
	FECHA					
	VERSIÓN					
	CÓDIGO					
	LÍDER					
	PROCESO					
OBJETIVO: Evaluar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa						
FACTOR INTERNO	Fortaleza		Debilidad		Impacto	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
GERENCIALES						
Plan estratégico						
Planes de evacuación						
Sentido de protección ambiental						
Adaptación al cambio						
Definición de metas, objetivos y políticas ambiental						
FINANCIERAS						
Inversión ambiental						
TALENTO HUMANO						
Niveles de comunicación						
Liderazgo, trabajo en equipo						
Personal capacitado						
COMERCIALES						
Servicio con responsabilidad ambiental						
Buena imagen corporativa y posicionamiento						
ORGANIZACIONALES						
Estructura organizacional						
Manual de funciones						
Roles y responsabilidades						

Fuente: Ésta investigación.

Anexo D. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)			
	FECHA		
	VERSIÓN		
	CÓDIGO		
	LÍDER		
	PROCESO		
OBJETIVO: Evaluar los factores internos de la Cooperativa			
FACTOR INTERNO	Ponderación	Calificación	Promedio
Fortalezas			
GERENCIALES			
FINANCIERAS			
TALENTO HUMANO			
COMERCIALES			
ORGANIZACIONALES			
DEBILIDADES			
GERENCIALES			
FINANCIERAS			
TALENTO HUMANO			
COMERCIALES			
ORGANIZACIONALES			
TOTAL	1		

Fuente: Ésta investigación.

Anexo E. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)		
	FECHA:	
	VERSION:	
	CÓDIGO:	
	LÍDER:	
	PROCESO:	
OBJETIVO: Identificar las estrategias para los factores internos y externos		
DOFA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA

Fuente: Ésta investigación.

Anexo G. Matriz de Análisis del Modo y Efectos de Falla (AMEF)

Proceso	Falla	Causa	Efecto	Severidad	Ocurrencia	Deteccion	Puntuacion	Acciones Correctivas
Atencion al cliente	Reciclaje	· Mala disposicion de residuos.	Plagas	3	3	3	27	Crear un sistema de disposicion de residuos de manera que facilite el reciclaje
			Enfermedades de la piel	4	3	3	36	
		· No realiza el lavado de manos de la manera correcta.	Propagacion de virus	3	3	3	27	Implementar una campaña de lavado de manos con el fin de asegurar la higiene en los colaboradores
			Contaminacion en el aire	2	3	3	18	
	· No conoce el protocolo de residuos.	Ausentismo laboral	1	3	3	9		
	Sobrecarga de planta electrica	· Fluctuaciones en el nivel de energia. · Red de conexión eléctrica obsoleta. · No utilización de estabilizadores de energia.	Operario herido	2	1	3	6	
			Sanción ambiental	3	1	3	9	
Perdida de documentacion			2	1	3	6		

Fuente: Esta investigación.

Anexo H. Acta de verificación.

	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: ACTA DE VERIFICACIÓN		
	FECHA:		
	VERSIÓN:		
	CÓDIGO:		
	LÍDER:	DIRECTOR DE AGENCIA	
PROCESO:	PLANIFICACIÓN		
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del SGA ISO 14001:2015		
TEMAS TRATADOS			
Elaborado por:		Revisado por:	
Cargo:		Cargo:	
Aprobado por:			
Cargo:			

Fuente: Ésta investigación.

Anexo J. Matriz Legal.

		MATRIZ LEGAL			Codigo: Version:
Subsistema	Normativa	Año	Emanado por	Descripcion	
De Ahorro y Uso Eficiente del Agua	Decreto 3930	2010	Presidencia de la Republica	Uso del agua y residuos liquidos	
	Ley 373	1977	Congreso de la Republica	Programa de Uso eficiente y ahorro del agua	
	Resolucion 631	2015	Min. De Ambiente y Desarrollo Sostenible	vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarrillado publico.	
Ahorro y Uso eficiente de la Energia	Ley 697	2001	Presidencia de la Republica	fomento del uso racional y eficiente de la energia	
	Decreto 3450	2008	Presidencia de la Republica	Medidad tendientes al uso racional y eficiente de la energia electrica	
Gestión de Residuos Solidos y Peligrosos	Decreto 351	2014	Presidencia de la Republica	Gestión integral de residuos	

Fuente: Ésta investigación.

Anexo K. Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
	FECHA:												
	VERSIÓN :												
	CÓDIGO :												
	LÍDER:												
	PROCESO:												
DIRECTOR DE AGENCIA													
PLANIFICACIÓN													
ACTIVIDADES	MESES												
	ene-18	feb-18	#####	abr-18	#####	jun-18	jul-18	ago-18	#####	#####	#####	dic-18	#####
Diagnostico inicial de la cooperativa	x												
Identificación de requisitos legales y otros requisitos aplicables a la cooperativa	x												
Política y objetivos ambientales	x												
Recurso, funciones, responsabilidades del SGA	x												
Comunicación	x												
Control de documentos	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Elaboración de programas de gestión ambiental	x	x	x	x	x	x	x	x					
Protocolo de lavado de manos, uso correcto de EPP	x												
Protocolo para el manejo del gas propano				x									
Implementación de un punto verde para hacer una				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Plan de emergencia por enfermedades				x									
Programa de uso eficiente de ahorro de agua				x									
Programa de uso eficiente de ahorro de energía				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Seguimiento y medición				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Evaluación del cumplimiento legal				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
No conformidades, acciones correctivas				x		x		x		x		x	x
Control de los riesgos					x	x		x	x		x	x	x
Auditoria interna				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Auditoria externa				x		x		x		x			x
Listas de chequeo de verificación													
Revisión por la alta dirección						x						x	

Fuente: Ésta investigación.

Anexo L. Plan de Comunicación.

	PLAN DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				Código: F-xx-02 Vigencia: 28/10/2017 versión: 1
ACTIVIDAD A COMUNICAR	FECHA	RESPONSABLE	PERSONAL CONVOCADO	MEDIOS	OBSERVACIÓN
REESTRUCTURA DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	02/07/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	POLITICA APROBADA POR EL GERENTE
COMUNICAR POLITICA AMBIENTAL Y SUS OBJETIVOS	07/07/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
PLAN DE EMERGENCIAS	12/07/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
IMPLEMENTACION DE INDICADORES DE AHORRO	17/07/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
EVALUACION DEL PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS	22/08/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
RESULTADO DE INDICADORES DE AHORRO	27/08/2017	AUDITOR INTERNO	RESPONSABLES DE CADA AREA	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
CONCLUSIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION	17/09/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
AUDITORIA INTERNA	12/10/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍAS	11/11/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	
CAMBIOS EN EL SGA	16/11/2017	GESTOR AMBIENTAL	TODOS LOS COLABORADORES	CORREO ELECTRONICO, REUNION	

Fuente: Ésta investigación.

Anexo M. Plan de evacuación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional “COFINAL” tendrá un plan de evacuación para todas las personas que se encuentren dentro de la edificación ante la posibilidad de presentarse un movimiento sísmológico o erupción volcánica, dirigiéndose hacia el sitio abierto más cercano (Parque Infantil). El punto de encuentro seleccionado se indica a continuación:



Fuente: Ésta investigación.

Anexo N. Protocolo de lavado de manos.

La cooperativa implementará un protocolo de lavado de manos debido a la importancia de las prácticas de aseo e higiene por parte de sus colaboradores y con el propósito de cumplir con su política ambiental.

El protocolo a implementar se indica a continuación:



Anexo O. Programa de manejo de residuos.

Los residuos sólidos de acuerdo con sus características, tienen que ser separados y clasificados en el sitio de generación, para lo cual es indispensable contar con canecas y bolsas y con los respectivos colores. A continuación se indica la forma en que se realizará la separación o segmentación de residuos al interior de la cooperativa:



Papel y cartón limpio y seco, no debe estar arrugado, no se debe depositar allí papel aluminio, papel carbón, papel térmico (como el de fax), papel higiénico, servilletas, pañuelos desechables.

Amarillo: Aluminio



Material limpio y seco, envases de bebidas no retornables inservibles, vasos desechables, bolsas plásticas, no se debe depositar allí las envolturas de mecato.

Habano: Orgánicos



Papel sucio o engrasado, papel aluminio, papel carbón, envolturas de mecato, residuos de barrido, icopor, colillas, servilletas, pañales, papel higiénico, bolsas de carne, pollo o pescado.

Rojo: Residuos Peligrosos



Botellas, envases y frascos no retornables. No se considera vidrio reciclable los bombillos o espejos rotos.

Rojo: Riesgo Biológico



Envases en lata de cerveza, gaseosa, bebidas energizantes, snacks, etc.



Residuos de comida antes y después de preparada (cáscaras de frutas y vegetales, rijo de café, huesos y cáscaras de huevo), plantas, grama, flores, hojas.



Material impregnado con hidrocarburos como combustibles o aceites. (Papeleras tapa valvén)



Gasas, algodones, vendas, catéteres, sondas, guantes de látex, material de curación y demás residuos contaminados que generen contagios o infecciones. (Papeleras tapa tipo pedal)

Anexo P. Ficha Técnica Indicadores SGA

	FICHA TECNICA INDICADORES GESTION AMBIENTAL	Código: Vigencia	
NOMBRE INDICADOR:	PORCENTAJE DE AHORRO DE AGUA	CODIGO :	GA - 02
OBJETIVO :			
RESPONSABLE:		PROCESO:	
FORMULA		NUMERADOR:	
		FUENTE	
		NUMERADOR	
		DENOMINADOR	
		FUENTE	
		DENOMINADOR	
FRECUENCIA:		UNIDAD DE MEDIDA:	
		FECHA:	
VERSION:			
META:		OBSERVACION:	

Fuente: Ésta investigación.

Anexo R. Auditoría Externa

AUDITORIA EXTERNA			
	FECHA:		
	VERSIÓN:		
	CÓDIGO:		
	LÍDER:		
	PROCESO:		
OBJETIVO:			
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	

Fuente: Ésta investigación.

Anexo S. Acta de verificación

LISTA DE CHEQUEO DE VERIFICACION DEL SGA			
	FECHA:		
	VERSIÓN:		
	CÓDIGO:		
	LÍDER:		
	PROCESO:		
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas para el SGA		
ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO		OBERVACIONES
	SI	NO	
Se lleva un control del uso de papel buscando su racionalización			
Se realiza el protocolo de lavado de manos como práctica de higiene			
Se realiza el programa de manejo de residuos en toda la cooperativa			
Se lleva a cabo el uso eficiente y ahorro del recurso hídrico.			
Se lleva a cabo el uso eficiente y ahorro de la energía eléctrica.			

Fuente: Esta investigación.