

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD

FALLAS EN LA PLANIFICACIÓN,
IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL A PARTIR DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 14001:2004
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Autor: Angy Mariana Rodríguez Páez, 2016

Síntesis

Cada vez más los diferentes sectores empresariales enfocan sus esfuerzos no sólo en permanecer en el mercado por sus utilidades, si no por el contrario buscan aportar a las problemáticas de su entorno, tal es el caso de la gestión ambiental. Para el sector de servicios financieros, la adopción de sistemas de gestión enfocados en el medio ambiente, podría aplicarse en muchos casos más por aceptación en el mercado, que porque realmente exista un interés en él, esto debido a que se cree que por ser una empresa de servicios, los aspectos ambientales no son significativos en relación a su entorno. Previo a la realización de la respectiva identificación de aspectos e impactos ambientales se puede afirmar que para el sector financiero el consumo de energía, agua y la generación de residuos sólidos son los más significativos.

La norma ISO 14001:2004 nos presenta un modelo de gestión que le permitirá a las organizaciones plantear un sistema de gestión ambiental (SGA) basado en el cumplimiento de unos criterios descritos en la norma. La adopción de los SGA no solo mostrará a la organización un valor agregado frente a la competencia, sino que también mejorará su imagen, y de gestionarse de manera correcta podrá verse reflejado en un proceso de sostenibilidad. Sin embargo la implementación del SGA conviene se realice de manera exitosa desde un principio ya que la aparición de fallas retrasará los procesos, sin embargo en algunos casos se pueden presentar como oportunidades de mejora dentro del ciclo. Así mismo previo a la implementación debe establecerse una serie de seguimientos que permitirán mantener el sistema y dar cumplimiento al ciclo PHVA. Es de vital importancia encaminar los SGA según la necesidad de la organización pues esto evitará que se presenten tropiezos a lo largo del ciclo.

INTRODUCCION

En la actualidad, ha aumentado el interés que se brinda a los temas ambientales a nivel mundial, buscando el apoyo por medio del establecimiento de nuevas políticas y estrategias enfocadas a la minimización de impactos ambientales, realmente son necesarias estas iniciativas pues el planeta provee los recursos naturales, los cuales son elementos primordiales en la ejecución de las diferentes actividades del ser humano, En su mayoría estos recursos son renovables, pero como se menciona anteriormente, el desinterés que se refleja frente al tema ambiental, ha generado un aumento en el desconocimiento y descuido por parte de la humanidad, acabando así cada vez más estos recursos.

Este es un mundo cambiante, donde cada día hay algo nuevo que mostrar; nuevas tecnologías, nuevos productos y grandes industrias siempre enfocados en crecer económicamente, buscando así un mejoramiento en vida del individuo. Según el portal web Planeta Earth Herald (Septiembre, 2012) los problemas ambientales más significativos son: “La sobrepoblación, Cambios Climáticos, Pérdida de Biodiversidad, Contaminación, Deterioro capa de ozono, Deforestación y Consumo de Agua”. No podemos ignorar el aumento de los diversos problemas ambientales que cada día se manifiestan más en nuestro entorno, el desconocimiento por parte de la humanidad es el inicio de una cadena de acciones que impactan negativamente el medio ambiente, de aquí la importancia de conocer e informarse sobre los aspectos e impactos ambientales existentes y la forma en la que pueden llegar a generar a corto o largo plazo una afectación al entorno. Según Martin Krausen (2012) “no es solamente el hombre, los mismos fenómenos naturales tales como sismos, inundaciones, sequías, deslizamientos de tierra, erupciones volcánicas y huracanes ocasionan drásticos cambios en el entorno” Respecto a lo mencionado, otra forma de mitigar de alguna

manera la degradación del ambiente podría ser mediante la implementación de políticas públicas dadas por nuestros gobiernos, que busquen crear conciencia en la población mundial y así poder disminuir desde un inicio estos efectos adversos sobre nuestro planeta.

Para Martin Krausen (2012) “No existe actividad sobre los recursos sin impacto. Se puede “proteger” el ambiente no tocándolo, pero es necesario tener en cuenta que esto implicaría el retorno a una vida prehistórica”. Por tanto las fuentes de generación de aspectos ambientales que aportan mayores impactos ambientales negativos son toda actividad generada por el ser humano. Teniendo en cuenta que se hace necesario incluir dentro de la gestión ambiental el sector empresarial, una de las herramientas utilizadas que busca desarrollar de manera eficiente una mejora continua a nivel ambiental, es la implementación de un SGA, algunas organizaciones la mayoría de ellas multinacionales o pertenecientes a países en desarrollo han optado por aplicar la ISO 14001:2004 puesto que les permite iniciar de manera efectiva en el campo ambiental. Sin embargo, esta la implementación de esta o de cualquier otra herramienta de gestión requiere de condiciones que determinan su culminación de manera positiva.

A lo largo del presente ensayo se dará a conocer las principales fallas en la implementación y mejoramiento de un SGA de una empresa de servicios financieros basado en la norma internacional ISO 14001:2004. Con el fin de entender el tema central del ensayo se hace necesario iniciar por explicar el proceso productivo del sector financiero esto con el fin de poder identificar los aspectos ambientales más significativos que pueden generar los impactos ambientales, posterior a esto se iniciará por describir las fallas presentes a lo largo de la implementación y el posterior mejoramiento de un SGA, así mismo las posibles oportunidades que permitirán superar dichas contrariedades.

**FALLAS EN LA PLANIFICACIÓN,
IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL A PARTIR DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 14001:2004
EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

Descripción del Sector Financiero

Con el fin de dar claridad frente al escrito a desarrollar, es importante definir el concepto de sector financiero. En primera instancia precisaremos al sector financiero según lo describe Dueñas (2004) como “Un conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas” (p.4). Es necesario realizar la descripción del proceso productivo de dicho sector, esto con el fin de poder identificar las entradas y las salidas, dentro del ciclo de producción.

Podría pensarse que debido a su actividad este tipo de organizaciones no generan impactos ambientales relevantes dentro de una comunidad, sin embargo no se puede negar que el desarrollo de toda actividad, acarrea el uso de diferentes recursos que en algunos casos serán más demandante que en otros. El proceso productivo de una empresa de servicios financieros inicia con una necesidad por parte del cliente externo, solicitud que podrá ser compensada por medio de unas entradas y transformación que permitirán el desarrollo y conclusión del mismo. En este caso tenemos elementos de entrada como lo menciona López (s.f) como: “Un proceso de transformación que se adapta según lo solicitado por el cliente, estas actividades se clasifican de acuerdo a la posición acreedora, deudora o neutra, que el banco asume respecto al cliente” (párr.1), considerando actividades de transformación:

Prestamos, Créditos, Hipotecas, Tarjetas de Crédito, Captación de Depósitos, Cuentas Corrientes y de Ahorro, Transferencias y Cambios de Divisas. Lo mencionado anteriormente generará una salida, que tendrá como fin buscar la satisfacción del cliente por medio de un bien o servicio. (*Anexo 1. Proceso Productivo Servicios Financieros*).

Si bien es cierto, en nuestro país existen normas y leyes que son de obligatorio cumplimiento referente a temas ambientales, sin importar el sector económico en el que se ubique una organización, la normatividad ambiental Colombiana está enfocada a reglamentar la gestión eficiente de los recursos naturales, Según la Constitución Política de Colombia se considera el manejo y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, en su Artículo 79, donde se consagra que:

...“Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.”...

Identificación Aspectos e Impactos Ambientales

Para poder determinar que impactos ambientales se encuentran presentes en este tipo de organizaciones, clasificaremos las actividades contenidas en el proceso productivo, buscando determinar qué aspecto e impacto se relacionan en cada una de ellas.

Según la Norma ISO 14001:2004 se define aspecto como “El elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.” de igual forma un impacto se define como “Cualquier cambio en el medio

ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.”

Podríamos afirmar que el sector financiero no es especialmente dañino frente al medio ambiente, puesto que las actividades que se desarrollan dentro del mismo no acarrear un peligro latente, sin embargo el hecho de que se presente esta situación no implica que se eximan de responsabilidades frente al tema, más aun cuando si existen elementos que interactúan con el medio y generan modificaciones adversas y otras beneficiosas.

Los aspectos e impactos ambientales que se encuentran presentes y que de una u otra forma impactan este tipo de organizaciones en relación al desarrollo de sus actividades propias son: Consumo Agua, Consumo Energía y Manejo de Residuos en este caso convencionales y peligrosos. (*Anexo 2. Identificación Aspectos e Impactos Ambientales*).

Después de identificar en primera instancia los aspectos e impactos presentes en el sector financiero, es importante realizar la valoración y evaluación de los mismos con el fin de poder determinar los más relevantes para esta actividad económica denominados aspectos ambientales significativos, este diagnóstico se conoce como Matriz de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.

...La cual es una herramienta que permite identificar los elementos de una actividad o producto (bien y/o servicio) que realiza la entidad u organismo distrital en diferentes escenarios, relacionadas a la interacción con el ambiente, permitiendo valorar el daño que potencialmente se deriva de dicha actividad o producto y la identificación apropiada del control operacional.
(Secretaria Distrital de Ambiente, [SDA], 2013).

Actualmente no existe ningún tipo de parámetro único que permita realizar esta evaluación, sin embargo la norma ISO 31000:2009 puede ser utilizada o ajustada permitiendo hallar una prioridad numérica, dando como resultado una priorización de cada aspecto. Para

realizar el desarrollo de la matriz y poder conocer los aspectos significativos, en este caso se utilizará la herramienta suministrada por SDA (SDA, 2013), esta metodología permite evaluar 6 criterios de manera numérica que arrojará un resultado cuantitativo permitiendo clasificar su importancia. Cabe aclarar que durante la valoración de los aspectos e impactos ambientales presentes dentro de la organización pueden clasificarse de dos tipos; negativos es decir afectan al medio ambiente, o por otra parte positivos, que en este caso favorecen en su actuar con el entorno. (*Anexo 3. Matriz de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales*).

Aspectos e Impactos Ambientales Significativos

Al determinar la presencia de impactos ambientales dentro del sector financiero se puede afirmar que no por ser empresas catalogadas como “de servicios”, o que no manejen como tal producto tangible, puedan excluirse de generar afectación al ambiente, por el contrario este sector al igual que todos aporta activamente en el uso de recursos, para el cumplimiento de su misión. Dentro de los aspectos significativos que se muestran dentro de la matriz mencionada podemos identificar los siguientes:

- **Consumo de Energía:** Podría considerarse como el impacto con mayor incidencia dentro de la valoración, puesto que se emplea para el desarrollo de todas las actividades, tal y como lo manifiesta Ruiz, (2003), este tipo de organizaciones “registra necesidades de iluminación, aire acondicionado, uso de computadores y otros equipos, cuyo funcionamiento requiere abastecerse de energía, este consumo supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina”. (p.13).

- ***Contaminación de Suelo por residuos sólidos.*** En la mayoría de los casos el resultante de la ejecución de actividades siempre acarrea el restante de algún tipo de residuo, para este caso no hay excepción. Según el Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial, Colombia, (2007). “La generación de residuos es hoy una de las preocupaciones más grandes del planeta por esto es necesario tomar medidas que faciliten la reducción de sus volúmenes y cantidades” (p. 12), dicho lo anterior la gestión de residuos siempre buscará medidas que permitan reducir, reutilizar, y reciclar, con el fin de evidenciar una minimización tanto en el consumo como en la disposición final de los recursos. Según el acuerdo 113 de 2011 en Colombia “diariamente 27300 toneladas de basura y al año 10’037.500 toneladas” visto de este manera este problema ambiental es un riesgo latente.
- ***Contaminación de Suelo por Disposición de residuos peligrosos.*** Por tratarse de un sector de servicios, se podría pensar que en este caso no existen este tipo de residuos, sin embargo de acuerdo a la definición dada por el decreto 4741 de 2005.

Se considera residuo peligroso aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. (Decreto 4741, 2005) .

Así mismo también se incluyen los residuos RAEE donde según el portal web RAEE.org.co los define como “dañados, descartados u obsoletos aparatos que consumen electricidad. Incluye una amplia gama de aparatos como computadores, equipos electrónicos de consumo, celulares y electrodomésticos que ya no son utilizados por sus usuarios”. Según lo evaluado en la matriz de aspectos e impactos ambientales, este aspecto es el más significativo, puesto que los daños en el ambiente son los más severos,

y se encuentra presente en el desarrollo de todas las actividades al hacer uso de equipos y aparatos electrónicos, así como la utilización de impresoras, tóner, luminarias y por último los productos de aseo (Disolventes, Detergentes, Hipoclorito). Las luminarias se consideran como un residuo peligroso ya que sus componentes son tóxicos para el ambiente al contener pequeñas cantidades de mercurio.

- **Consumo de Agua.** Al ser un sector de servicios financieros, y que para el desarrollo y cumplimiento de su misión no se requiera el uso de este recurso, no se deja de lado que es un recurso vital para el ser humano en su vivir, y a pesar de que no represente un impacto importante no puede menospreciarse su uso. Dentro del sector podemos incluir el uso del agua para realizar actividades de aseo, cafetería y servicios sanitarios, Los usos anteriormente mencionados hacen parte del consumo humano

Sistema de gestión ambiental en el Sector Financiero

Tal y como lo presenta la Norma ISO 14001:2004, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) se define como:

Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales” (p.10). es decir, un conjunto de elementos interrelacionados usados para establecer e implementar objetivos y políticas relacionadas con el desempeño ambiental; para gestionar las actividades, productos o servicios que interactúan con el medio ambiente, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (Norma ISO 14001:2004)

Si bien es cierto los SGA dentro de las organizaciones, son un tema estrictamente opcional; actualmente en Colombia existe el Decreto 1299 de 2008 que hace referencia a la gestión ambiental dentro de las compañías industriales basado en un SGA como lo refiere la ISO 14001:2004 como cumplimiento de un requisito legal, sin embargo hoy por hoy las organizaciones buscan sobresalir frente a la competencia no solo por sus resultados económicos, sino por diversas iniciativas que se están empezando a desarrollar a nivel mundial. La responsabilidad social o empresarial y la Sostenibilidad han buscado colocar un valor agregado frente al mercado. Según Escobar (s.f), “la certificación en ISO 14001:2004 se ha convertido para muchos sectores empresariales en una necesidad para la apertura de mercados, o en el requisito de permanencia en el mismo, dado que en muchas ocasiones es una exigencia del cliente”. (p. 5). Como se enuncio anteriormente ISO 14001:2004 es una de las herramientas más completas para realizar la implementación de un sistema de gestión ambiental, dentro de la cual encontramos detalladamente cada ítem a cumplir por la organización que lo adopte, según la ISO 14001:2004 este debe incluir: “política ambiental, objetivos, metas, requisitos legales, recursos, funciones, responsabilidades, tiempos de ejecución, programas y procedimientos ambientales, seguimiento y medición, revisión por la dirección, control operacional, manejo de emergencias y auditorias”, todo lo anterior encaminado a la mejora continua, siempre en cabeza de la alta dirección. Esta norma internacional estandariza los procedimientos para realizar una adecuada gestión ambiental, basada en el ciclo de mejora continua PHVA.

Dentro de los sectores financieros el tema ambiental se encuentra estrechamente ligado a la sostenibilidad, según la empresa Prisma Consultoría para el año 2014 en Colombia se contaba con 1317 empresas certificadas en ISO 14001:2004, sin embargo cada día las organizaciones son más conscientes de implementar esta norma, por los beneficios que esta

tiene para sus organizaciones, sin embargo cabe aclarar que la ISO 14001:2004 no es implementada con la misma frecuencia que se implementa la ISO 9001:2015 esto debido a que la primera es considerada como un gasto mas no como una inversión. Según la Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR, 2015] las ventajas al implementar un sistema de gestión ambiental dentro de una organización pueden enfocarse dentro de tres ejes, los cuales son:

Beneficios ambientales:

- *Mejora de la gestión ambiental reduciendo los impactos ambientales.*
- *Estímulo de la innovación ecológica en los procesos de producción.*

Beneficios de liderazgo e imagen empresarial:

- *Refuerzo y mejora de la imagen empresarial.*
- *Mayor credibilidad y confianza frente a las partes interesadas, es decir, autoridades públicas, ciudadanos, accionistas, empleados y otros clientes.*

Beneficios económicos y sociales:

- *Beneficios económicos a medio y largo plazo, gracias a la optimización de la gestión de los aspectos ambientales.*
- *Nuevas oportunidades de negocio en los mercados con procesos de compra verde.*
- *Promueve la participación de los trabajadores en la gestión ambiental de la empresa, lo que incentiva al personal y estimula el trabajo en equipo.*

La norma ISO 14001:2004 genera una certificación a la organización donde se estipula como un ente comprometido con el medio ambiente, así mismo según Pousa (2005) “para llegar al cumplimiento de este sistema es necesario demostrar el cumplimiento de la normatividad así como su aptitud para prevenir y controlar en todo momento los efectos que hacia el medio ambiente pudiesen provocar sus procesos productivos”.

Principales fallas en la planificación, implementación, verificación y seguimiento de un SGA en el sector financiero y sus posibles soluciones.

Al momento de realizar la planificación e implementación de un SGA según la ISO 14001:2004, pueden presentarse obstáculos que llevan a retrasar el proceso inicial del sistema, en algunos casos estos inconvenientes se presentan en las organizaciones de servicios y que sus productos son intangibles. Según un estudio realizado por la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP, 2007). “Las principales fallas que se han identificado en los procesos de implementación de los Sistemas Integrados de Gestión pueden ir desde la limitación de los recursos, la motivación del personal, aspectos internos organizacionales, y hasta errores en las documentaciones requeridas”. La Gestión de un Sistema de Ambiental no termina con su implementación, debe cumplirse lo establecido en el ciclo PHVA, por esta razón el mejoramiento que se le dé al sistema es primordial para poder cumplir con lo establecido en la norma ISO 14001:2004. Sin embargo así como se presentan dificultades en sus inicios, también podemos evidenciar fallas o debilidades a lo largo de su ciclo. A continuación se

describen las principales fallas que se pueden encontrar dentro del sector financiero a lo largo de la ejecución del sistema:

- **Falta de un objetivo claro (Planificación)**

Falla: La falta de definición de un objetivo claro para la organización logrará encaminar de manera incorrecta el SGA, llegando a concluir que el sistema puede considerarse como un requisito más, y no porque realmente estén interesados en marcar la diferencia en temas ambientales.

Solución: Al establecer un SGA se debe tener un objetivo claro que defina lo que realmente se busca al ser implementado dentro de una organización, la norma ISO 14001:2004 en su numeral 4.3.3, es bastante clara al afirmar que “ La organización debe establecer, implementar y mantener objetivos y metas ambientales documentados, en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización” y este debe ser el primer paso dentro del proceso de planificación, en ningún caso puede implementarse solo con el fin de conseguir una certificación o acreditación.

- **Dificultar para identificar los aspectos e impactos (Planificación)**

Falla: Las metodologías no son ampliamente difundidas y entendidas impidiendo que se facilite la valoración o significancia de los aspectos e impactos, siendo una de las fallas principales al iniciar un SGA. Las empresas de servicios en este caso el sector financiero puede presentar una mayor dificultad en este punto, puesto deducen que los impactos generados por ellos no tienen mayor significancia frente a otras industrias.

Solución: Dentro de los SGA es indispensable comenzar por identificar los aspectos e impactos ambientales más significativos, existen herramientas que sirven como apoyo para

realizar esta labor, la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA) brinda una herramienta de fácil entendimiento para poder ser aplicada a todo tipo de sector económico.

- **No existe claridad sobre los objetivos impuestos (Planificación)**

Falla: Quizás este sea uno de los errores más comunes al mantener un SGA, los objetivos establecidos no son claros y su forma de medición tampoco. En este caso los indicadores presentan el seguimiento y cumplimiento de dicho objetivo, algunos de ellos no son claros en su forma de medir o son demasiados, esto lleva a no entender su existencia y su uso. Cabe recordar que todo objetivo debe tener una meta y ser medible.

Solución: Es importante que los objetivo y las meta sean claras, así mismo los indicadores que miden el avance del cumplimiento del objetivo sean de fácil entendimiento para el lector. Esto logrará interpretar la gestión del sistema frente a la organización, no se debe recaer en el error de crear indicadores para todo.

- **Contrariedades en el cumplimiento de los requisitos legales ambientales (Planificación)**

Falla: Según el numeral de la norma 4.3.2 dentro de los requisitos importantes contenidos en la ISO 14001:2004, para con el SGA, es el cumplimiento de los requisitos legales por parte de la organización, sin embargo lamentablemente en Colombia la legislación ambiental es un tanto extensa, generando así un conflicto a la hora de identificar cual debo cumplir y cual debo omitir según mi sector económico.

Solución: Se debe establecer un procedimiento que permita identificar y determinar los requisitos legales aplicables, de ser posible se sugiere contar con una asesoría jurídica, de no ser posible existen entidades nacionales que facilitan la identificación oportuna de la legislación aplicable al sector.

- **Incumplimiento de los procesos y procedimientos documentados (Implementación, Operación y Verificación)**

Falla: Es común recaer en el error de seguir realizando las cosas como “yo las quiero hacer” o “como siempre lo he hecho” mas no como realmente se encuentra documentado, esto no solo interfiere en el correcto funcionamiento del sistema puesto que no existen evidencias claras, sino que también generara hallazgos en futuras auditorias, dando por hecho que el sistema no está funcionando adecuadamente.

Solución: La aplicabilidad de un SGA dentro de una organización, hace necesario según los requisitos de la Norma ISO 14001:2004 documentar algunos procedimientos que permitirán tener claro sobre lo que se va a hacer, por tanto deben ser una guía para el desarrollo de las labores incluidas en la misma, consiguiendo así evidencias completas que sustenten el correcto funcionamiento del sistema tal y como se describe en el numeral de la norma 4.4.4, 4.4.5 y 4.5.4.

- **Falta de compromiso por parte de la alta gerencia (Implementación y Operación)**

Falla: En algunos casos la presencia de la alta gerencia puede tornarse como una obligación por cumplir un requisito y llegar a la meta final, que en este caso es la certificación, generando así un bache de desmotivación en el personal y confundiendo así el objetivo inicial del porque realmente se implementa el SGA.

Solución: Tal y como lo sugiere la norma el compromiso por parte de la alta gerencia es indispensable para poder iniciar la implementación de un SGA, esto teniendo en cuenta que a lo largo de la implementación se requiere de una serie de recursos que son indispensables para la correcta conclusión del mismo. Así mismo la alta gerencia debe conocer el contenido de la norma y entender uno a uno sus procesos, esto con el fin de

poder transmitir la información a sus empleados y demostrar interés hacia la implementación y que estos perciban su importancia. Adicionalmente se puede hacer uso de una revisión ambiental inicial (RAI) en donde se podrá determinar el interés y la necesidad real de la empresa en el montaje de un SGA, con lo que desde un principio se garantiza el compromiso gerencial.

- **Exceso de documentación (Implementación y Operación)**

Falla: Si bien es cierto el sistema exige mantener unos procedimientos documentados, sin embargo en varias ocasiones se reincide en el error de documentar absolutamente todo, generando así aglomeración de información.

Solución: La documentación debe ser la exigida por la norma ISO 14001:2004, en ningún momento es necesario llenarse de formatos, instructivos y procedimientos que lo único que lograrán es sobrecargar el trabajo.

- **Limitación de los recursos (Implementación y Operación)**

Falla: La limitación de los recursos es una problemática común dentro del sector empresarial, sin embargo esto solo puede retrasar la implementación generando esfuerzos innecesarios para el personal responsable del SGA.

Solución: Como se puede evidenciar a lo largo de la ISO 14001:2004 y después de identificar los aspectos e impactos significativos para la organización, el uso de recursos financieros, técnicos y humanos es indispensable para cumplir a cabalidad los ítems de la norma. En este caso no se pueden limitar y debe fijarse un presupuesto.

- **Desconocimiento de la Norma (Implementación y Operación)**

Falla: El desconocimiento de lo contenido en la norma desde un inicio puede comprometer la planificación del SGA ya que esto conlleva a que posiblemente la información contenida sea

errónea o creada básicamente solo por cumplir, lo que puede llevar a fracasar a mitad de camino.

Solución: En este caso es primordial conocer el cuerpo de la norma, no solamente por el personal implicado si no por toda la organización, esto teniendo en cuenta que es de vital importancia para poder acceder a una certificación, hablar un mismo idioma facilita el desarrollo y entendimiento de la norma frente al sistema, debe hacerse un proceso de formación y toma de conciencia donde la organización identifique las necesidades de formación dado lo descrito en la norma ISO 14001: 2014 numeral 4.4.2.

- **Desinterés por parte del personal (Implementación y Operación)**

Falla: El personal puede considerar que la implementación de un SGA dentro de la organización les acarreará más trabajo y que de alguna manera algunos procesos se vuelven más engorrosos. Así mismo si no se evidencia un apoyo por parte de los altos mandos, los demás dejan de darle importancia al SGA.

Solución: La implementación de un SGA debe ser incluyente al 100% del personal de una organización, el desinterés o desmotivación frente al sistema implica una de las dificultades más comunes, tal y como lo menciona la ISO 14001:2004 en su numeral 4.4.3 la comunicación interna y externa determina la participación del personal. En este caso, si un grupo de trabajadores manifiesta desinterés frente a las nuevas políticas en este caso ambientales, esto implicaría una barrera frente al sistema.

- **Resistencia al cambio (Implementación y Operación)**

Falla: En la mayoría de organizaciones, tienen claro y definido su cultura organizacional o sus métodos de trabajo, muchos cargos tienen definido sus procesos y la forma en la que llegarán

a cumplir sus metas, dicho esto, la generación de nuevos cambios puede entorpecer la cotidianidad. Razón por la cual en la mayoría de casos siempre que se presentan cambios dentro de una organización va existir una oposición frente a nuevas políticas.

Solución: La implementación de un SGA acarrea la adopción de diversos cambios culturales del personal, por esta razón deben ser flexibles frente a lo que se viene. En este caso es prudente realizar una concientización al personal y familiarizarlos con el objetivo del SGA, determinando las necesidades de formación que se tengan según lo descrito en la norma en el numeral 4.4.2., así mismo es importante que también se conozca de qué trata el sistema y que busca la organización con su implementación.

- **Proceso de capacitación incompleto (Implementación y Operación)**

Falla: La falta de conocimiento y entendimiento de la norma, bien sea por falta de recursos o desinterés del personal involucrado, será un obstáculo que a largo plazo se reflejara en la implementación del SGA.

Solución: Dentro de la norma ISO 14001:2004, la capacitación a la totalidad del personal es uno de los ítems que representan un cumplimiento obligatorio, es por esto que la correcta formación o introducción que se de en un inicio facilitará o imposibilitara el entendimiento de la norma, reduciendo así las posibles fallas en un futuro.

- **Tiempo limitado para la implementación (Implementación y Operación)**

Falla: El trabajo sobre el tiempo lo único que llevará es a cometer errores y a realizar las cosas por hacerlas, mas no porque realmente se esté interesado en que queden bien.

Solución: Tal y como lo describe ISO 14001:2004, la correcta implementación de un SGA siempre estará atado a lo dispuesto en el ciclo PHVA, por tal razón debe contarse desde un inicio con un cronograma que describa las diferentes actividades.

- **Personal Responsable del SGA sin la debida autoridad (Implementación y Operación)**

Falla: En ningún caso este personal puede verse sin autoridad frente al personal restante, puesto esto representara insignificancia del SGA.

Solución: Tal y como lo presenta la norma en su numeral 4.4.1 “la alta gerencia debe asegurar a uno o varios representantes de la dirección, independientemente de sus responsabilidades deben tener definidas sus responsabilidades y su autoridad”. Los lineamientos iniciales darán como resultado un SGA exitoso o por el contrario fallido.

- **Omitir o desconocer responsabilidades frente al SGA (Implementación y Operación)**

Falla: En algunos casos las responsabilidades interpuestas en un inicio dentro del SGA se ven eludidas generando así una alteración en el correcto funcionamiento del ciclo, el personal considera que el único responsable de que funcione el sistema es el responsable nombrado por la gerencia, y que ellos no juegan un papel importante dentro de este.

Solución: Se debe reiterar la responsabilidad de cada miembro de la organización frente al sistema, esto permite tener claro el rol que desempeñan cada uno en las diferentes actividades que componen el SGA, así mismo la gerencia debe apoderarse de su responsabilidad dentro del sistema, proyectando así lo mismo hacia los demás trabajadores tal y como lo estipula la norma en su numeral 4.4.1.

- **Métodos de seguimiento deficientes (Verificación)**

Falla: En algunas ocasiones las organizaciones solo inicia la implementación del SGA sin ningún tipo de seguimiento; solo hasta el momento en que se realizará una auditoria, se da importancia a lo descrito inicialmente, generando así inexactitud en la información, no se encuentran definidos los métodos que cuantifiquen un seguimiento para evidenciar los cumplimientos de lo previsto en el sistema.

Solución: Previo a la implementación se debe realizar seguimientos periódicos al SGA, esto permitirá deducir a tiempo posibles deficiencias del sistema, desde el inicio debe quedar claro la metodología que se utilizara para realizar esta labor.

- **Falta de dedicación de tiempo al SGA (Verificación)**

Falla: En algunas organizaciones el tiempo dedicado al SGA solo se ve reflejado al momento en el que se acerca una auditoria, visualizando así el sistema como una carga laboral que solo se da una vez al año.

Solución: No basta con tener un SGA implementado, se requiere disponer de tiempo suficiente para mantener y mejorar el sistema de Gestión, se debe realizar seguimientos debidamente soportados por cronogramas de actividades y verificar que se esté cumpliendo lo dispuesto según la norma.

- **Desinterés por hallazgos encontrados (Verificación)**

Falla: El día a día lleva a las organizaciones a hacer a un lado temas secundarios a su labor para la cual fueron contratados, esto lleva a generar inconvenientes a la hora de compensar los hallazgos o falencias encontradas frente al sistema, lo toman como una tarea secundaria, retrasando así el desarrollo normal del ciclo PHVA para el SGA.

Solución: Es importante aclarar al personal que la adopción de un SGA es un compromiso que se adopta de obligatorio cumplimiento y que en ningún momento se debe menospreciar o subestimar. Tanto así que es de vital importancia tener claras las responsabilidades y funciones que se asignaron en la implementación del sistema, el personal interesado debe facilitar la labor, recordando su papel dentro del ciclo.

- **Auditorías internas por personal no calificado (Verificación)**

Falla: En algunos casos, cuando no existe un perfil de competencias para el auditor, se tiende a escoger personal inapropiado para desarrollar la labor, bien sea por carencia del conocimiento o por ahorrar recursos, así mismo el programa de auditoría adoptado puede presentar fallas a nivel de definición del objetivo, el alcance de los criterios de auditoría, la planeación de la auditoría e incluso en el reporte de auditoría que se obtenga, ocasionando así una auditoría con datos e información inequívoca o errónea.

Solución: Dentro de los requisitos exigidos por la norma ISO 14001:2004, se deben realizar auditorías internas buscando evaluar el correcto funcionamiento del sistema, es necesario capacitar al personal que realizará su labor como auditor y de ninguna manera puede ser parte del equipo el mismo responsable del sistema, el programa de auditoría debe estar debidamente planificada con un objetivo, alcance y programación claras y acorde a lo que requiere el sistema.

- **Ausencia de toma de decisiones por la Gerencia (Revisión Gerencial)**

Falla: Al presentarse la ausencia de la toma de decisiones frente a la revisión del sistema, por parte de la gerencia llevará a que se manifieste una desinformación y falta de interés que promoverá el retraso en las falencias presentadas a lo largo del ciclo.

Solución: Tal y como lo describe la norma en el numeral 4.6 “la alta dirección debe revisar el sistema con el fin de asegurar su conveniencia y su eficacia”, esta revisión debe incluir “oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión ambiental”.

Existen muchas más fallas a lo largo de la implementación, mantenimiento y mejoramiento de un SGA, sin embargo las nombradas anteriormente son las que más se relacionan con el sector financiero. Si bien es cierto en todo proyecto que se inicie siempre existirán obstáculos que se presentaran a lo largo del camino, sin embargo del interés y del

compromiso que tengan las organizaciones dependerá directamente la fuerza que se tenga para superar o no estas falencias. Dentro de los sistemas de gestión estos fallos pueden presentarse como oportunidades de mejora, no solo para los procesos de la organización sino también para su recurso humano, indirectamente es una forma de medir como se está realizando el trabajo.

Después de identificar las incidencias que se pueden presentar en la planificación, implementación, verificación y mejoramiento de un sistema de gestión ambiental y poder superarlas respectivamente, se puede deducir que existen unas oportunidades de mejora frente al sistema como lo son:

- Compromiso por parte de la totalidad de la organización para superar las fallas
- Fortalecimiento de la comunicación tanto interna como externa en la organización
- Consolidación del valor de trabajar en equipo
- Manejo de crisis dentro de la organización
- Mayor conocimiento de los procesos de la organización
- Replantear procesos y procedimientos internos.

Para el portal web Wilsoft (2015) “Resulta prácticamente imprescindible para alcanzar el éxito en el ámbito empresarial adoptar un estándar internacionalmente reconocido de Gestión Ambiental.”. Si bien es cierto, adoptar un SGA puede ser un tanto abrumador para cualquier compañía, en la actualidad donde cada día se habla más de los temas ambientales es viable implementar este tipo de sistemas sin importar el sector económico. En este caso, el sector financiero puede no tener una necesidad directa con su misión para implementarlo, pero es claro que toda organización que cuente con clientes y proveedores, se verá cada vez forzado a ser amistosos con el medio ambiente. Según Vásquez (2008),

Los sistemas de gestión de la calidad no solucionan los problemas de las organizaciones, es uno mismo quién los soluciona con la aplicación eficaz de los mismos. La implementación del SGA lleva a que las organizaciones sean competitivas en los mercados actuales, en ningún momento busca rentabilidad o estabilidad financiera. Vasquez (2008)

Recomendaciones

Para el caso del sector financiero se recomienda antes que se decida iniciar con la implementación de un SGA, se sensibilice las partes interesadas, esto con el fin de tener claridad acerca de la responsabilidad y alcances que representa para la organización la adopción de la misma.

El éxito que se llegue a tener al momento de aplicar un SGA, depende directamente del conocimiento que se tenga del mismo, dicho lo anterior se recomienda antes de iniciar el proceso conocer la norma en cada uno de sus apartes con el fin de identificar los criterios y apartes que se piden a lo largo del ciclo.

Se recomienda que siempre que desee optar por la aplicación de un SGA dentro de una organización, en este caso del sector financiero se busque que dicho proceso se encuentre liderado por personal competente, que cuente con los conocimientos necesarios para poder iniciar y finalizar el proceso de manera eficiente.

Al momento de adoptar un SGA se recomienda indagar o investigar organizaciones que hayan realizado el mismo proceso, esto con el fin de poder tener una guía o unas pautas más claras frente a lo que se va a realizar.

Conclusiones

Cada día es más notorio la importancia que se ha prestado por gestionar el medio ambiente a nivel empresarial, no solo buscando mejorar una imagen corporativa, si no por el contrario se ha podido demostrar que las empresas que alientan estas prácticas están destinadas a mantener una sostenibilidad en el mercado en comparación con otras empresas del mismo sector.

Si bien es cierto, los sistemas de Gestión Ambiental buscan posicionar a una organización dentro de un mercado competente, sin embargo en ningún caso este debe ser el único motivo para adoptar un sistema ambiental, puesto que siempre se debe tener presente que uno de sus enfoques primordiales debe gestionar la reducción y minimización de aspectos e impactos negativos significativos dentro de su entorno.

No por ser un sector financiero o de servicios, debe subestimarse la existencia de aspectos e impactos significativos, puesto siempre existirá la utilización de los recursos naturales para el desarrollo de toda actividad del ser humano dentro de un entorno.

Los SGA, basados en la norma ISO 14001:2004, son una de las herramientas de gestión más completas, que permiten administrar los temas ambientales, independientemente del sector económico donde se desarrolle.

Al realizar la aplicación de un SGA siempre están presentes obstáculos o dificultades, sin embargo su éxito dependerá directamente del compromiso y entrega de las partes interesadas en el proceso.

Referencias

AENOR, (s.f). *Más allá de ISO 14001*. Recuperado de https://www.aenor.es/AENOR/certificacion/mambiente/mab_emas.asp#.V7UdoVvhDIV

Bermúdez, L. (08 de Octubre de 2012). *31 obstáculos en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001*. Recuperado de <https://blogbvelearning.wordpress.com/2012/10/08/31-obstaculos-en-la-implantacion-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001/>

Consejo de Bogotá. (Proyecto de Acuerdo 113) (2011). *Se establecen los centros de disposición de residuos domiciliarios peligrosos para Bogotá, D.C.*, Anales del Consejo, 2011.

Dueñas, R. (Junio de 2008). Politécnico Grancolombiano. *Introducción al Sistema Financiero y Bancario*, (p.4) Recuperado de <http://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>

Escobar, S.C (s.f). *Realidad de los Sistemas de Gestión Ambiental*. Universidad del Externado. Recuperado de [file:///C:/Users/sosa/Downloads/1618-5541-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/sosa/Downloads/1618-5541-1-PB%20(2).pdf)

EXPOKNEW. (25 de Septiembre de 2015.). *Los diez problemas ambientales más apremiantes*. Recuperado de <http://www.expoknews.com/los-10-problemas-ambientales-mas-apremiantes/>

ICONTEC. (2014). *Sistemas de gestión Ambiental Requisitos con Orientación para su uso*. Recuperado de www.icontec.org/

Krausen, M. (Octubre 2012) Punto de Vista Económico. *Problemas Ambientales en América Latina*. Recuperado de <https://puntodevistaeconomico.wordpress.com/2012/10/08/problemas-ambientales-en-america-latina/>

López, C.E (s.f). Derecho Comercial, *Clasificación de Operaciones Bancarias*, Uruguay. Recuperado de <http://www.derechocomercial.edu.uy/ClaseIntFinContratos.htm>.

Ministerio de Medio Ambiente. (Decreto 4741) (2005). *La prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.*, Diario Oficial 46137 de diciembre 30 de 2005.

Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial Colombia. (2007). *Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos*. Recuperado de https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/sustancias_qu%C3%ADmicas_y_residuos_peligrosos/gestion_integral_respel_bases_conceptuales.pdf

Prisma Consultoría. (2014). *ISO 14001:2004*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/prismaconsultoria/prisma-consultoria-ex56-v1-survey-2012-iso-14001>

Pousa, X.M (2006). *Un sistema de gestión Medio Ambiental*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=jTfkGIkx3mEC&pg=PA16&dq=ventajas+de+iso+14001&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjr1q6ItczOAhVBgx4KHSI6BMsQ6AEIzAA#v=onepage&q=ventajas%20de%20iso%2014001&f=false>

RAEE. (s. f.). *Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en Colombia*. Recuperado de <http://raee.org.co/>

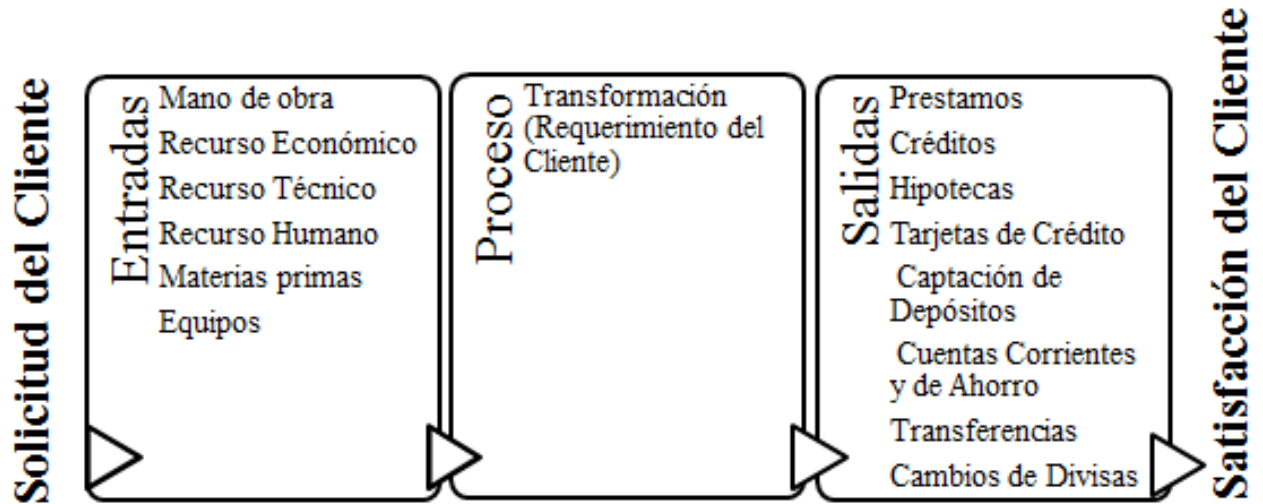
Ruiz, I. A. (2003). *Aplicación de Sistemas de Manejo Ambiental en las Entidades Bancarias Latinoamericanas*. Recuperado de: <https://www.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/cen774.pdf>

Secretaria Distrital de Ambiente Bogotá. (2003). *Instructivo Diligenciamiento Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales*. Recuperado de [http://ambientebogota.gov.co/documents/10157/2426046/INSTRUCTIVO_MATRIZ_EI A.pdf](http://ambientebogota.gov.co/documents/10157/2426046/INSTRUCTIVO_MATRIZ_EI_A.pdf)

Vásquez, L.M. (19 de Mayo de 2008). *Fallas en los sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/fallas-sistemas-gestion-calidad>

Anexos

Anexo 1. Proceso Productivo Servicios Financieros



Fuente: Autor propio

Anexo 2. Identificación Aspectos e Impactos Ambientales sector financiero

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de Prestamos	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Generación de Residuos Solidos	Contaminación del Suelo
	Generación de Residuos Peligrosos	Contaminación del Suelo
Gestión de Créditos Hipotecarios	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Generación de Residuos Solidos	Contaminación del Suelo
	Generación de Residuos Peligrosos	Contaminación del Suelo
Generación de Tarjetas de Crédito	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Generación de Residuos Solidos	Contaminación del Suelo
	Generación de Residuos Peligrosos	Contaminación del Suelo
Depósitos	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Generación de Residuos Solidos	Contaminación del Suelo
	Generación de Residuos Peligrosos	Contaminación del Suelo
Gestión de Cuentas Corrientes y de Ahorro	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
Transferencias Bancarias	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
Cambios y Divisas	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
Demás Actividades*	Consumo de Agua	Agotamiento de los recursos naturales

***Se consideran como las demás actividades diarias dentro de la organización, aseo y limpieza de instalaciones y servicios de cafetería si es el caso**

Fuente: Autor propio

Anexo 3. Matriz de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCIÓN ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS A EVALUAR						TOTAL	SIGNIFICATIVO
				ALCANCE	PROBABILIDAD	DURACIÓN	RECUPERABILIDAD	CANTIDAD	NORMATIVIDAD		
Generación de Prestamos	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Sólidos	Generación de residuos de papel y cartón	Contaminación del Suelo	5	10	5	1	5	10	12500	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Peligrosos	Generación de residuos peligrosos- Toner, Equipos de Computo	Contaminación del Suelo	5	5	5	5	5	10	31250	SIGNIFICATIVO
Gestión de Créditos Hipotecarios	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Sólidos	Generación de residuos de papel y cartón	Contaminación del Suelo	5	10	5	1	5	10	12500	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Peligrosos	Generación de residuos peligrosos- Toner, Equipos de Computo	Contaminación del Suelo	5	5	5	5	5	10	31250	SIGNIFICATIVO
Generación de Tarjetas de Crédito	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Sólidos	Generación de residuos de papel y cartón	Contaminación del Suelo	5	10	5	1	5	10	12500	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Peligrosos	Generación de residuos peligrosos- Toner, Equipos de Computo	Contaminación del Suelo	5	5	5	5	5	10	31250	SIGNIFICATIVO
Depósitos	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
	Generación de Residuos Sólidos	Generación de residuos de papel y cartón	Contaminación del Suelo	5	10	5	1	5	10	12500	NO SIGNIFICATIVO
Gestión de Cuentas Corrientes y de Ahorro	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
Transferencias Bancarias	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
Cambios y Divisas	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
Demás Actividades*	Consumo de Energía Eléctrica	Consumo de energía en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	5	10	5	1	5	1	1250	NO SIGNIFICATIVO
	Consumo de Agua	Consumo de agua en las actividades diarias.	Agotamiento de los recursos naturales	1	5	5	1	5	1	125	NO SIGNIFICATIVO

Fuente: Autor Propio