

**MODELO DE GESTION SOBRE CREAR UN COMITÉ DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL EN LOS TALLERES AUTORIZADOS
DINISSAN S.A.**

**ALVARODO MORENO NIDIA
Código: 39750097
LAVERDE PEDRAZA MARIA ADELAIDA
Código: 52073172**



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD-
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS
BOGOTA D.C.
2009**

**MODELO DE GESTION SOBRE CREAR UN COMITÉ DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL EN LOS TALLERES AUTORIZADOS
DINISSAN S.A.**

ALVARODO MORENO NIDIA
Código: 39750097
LAVERDE PEDRAZA MARIA ADELAIDA
Código: 52073172

**Trabajo de grado como requisito para optar el título de Profesional en
Administración de Empresas**

Jurados:

Doctor:
ARIEL ALFONSO REYES CASTRO



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD-
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS
BOGOTA D.C.
2009**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, 26 de abril de 2009

CONTENIDO

Pág.

<u>1.INTRODUCCIÓN</u>	9
<u>2.OBJETIVOS</u>	11
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
<u>3.MARCO REFERENCIAL</u>	12
3.1 MARCO TEORICO	12
3.2 MEDIO AMBIENTE	13
3.3 CLASIFICACIÓN	14
3.3.1 ¿QUE ES UN RELLENO SANITARIO?	16
3.3.2 QUÉ SON LOS LIXIVIADOS?	16
3.3.3 QUÉ ES EL BIOGÁS?	16
3.3.4 ¿COMO AFECTA LA BASURA AL AIRE?	17
3.3.5 ¿COMO AFECTA LA BASURA AL SUELO?.....	17
3.3.6 ¿COMO AFECTA LA BASURA AL AGUA?.....	17
3.4 IMPACTO AMBIENTAL	18
3.4.1 IMPACTOS GENERALES.....	19
3.4.2 IMPACTOS DE LA EMPRESA.....	19
3.4.3 VENTAJAS DE RECICLAR.....	20
3.4.4 DESVENTAJAS DE RECICLAR.....	23
3.5 MARCO LEGAL	23
<u>4.GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</u>	29
FOTOGRAFÍA 3. EMPRESA DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A.	29
4.1 HISTORIA	29
4.2 MISIÓN	31
4.3 VISIÓN	31
4.4 VISIÓN	31
4.5 RESPALDO:	32
4.6 SERVICIOS	32
<u>5.ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</u>	33
5.1 HOJA DE INFORMACION GENERAL	33

5.2	LISTA DE CHEQUEO	34
5.3	TABLA DE STAKEHOLDERS Y SU PUNTAJE	40
5.4	DOFA	40
5.5	ANALIS DOFA	42
5.6	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	43
5.7	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	43
5.8	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	44
5.9	DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DE IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN	45
<u>6.RESULTADOS</u>		<u>47</u>
6.1	DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	47
6.2	IMPACTOS ESPERADOS	48
6.3	BENEFICIOS INTERNOS:	48
6.4	BENEFICIOS EXTERNOS:	49
6.5	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	50
6.6	EVALUACIÓN DE OPCIONES	51
6.7	IMPLANTACIÓN	52
<u>7.RECOMENDACIONES</u>		<u>55</u>
<u>8.CONCLUSIONES.....</u>		<u>57</u>
<u>9.GLOSARIO DE TERMINOS</u>		<u>58</u>
<u>10.BIBLIOGRAFIA</u>		<u>63</u>

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Legislación de residuos sólidos.	24
Tabla 2. Lista de cheque .	34
Tabla 3. Stakeholders y su puntaje.	40
Tabla 3. Identificación de Rutas de Acción	45
Tabla 3. Ruta de acción Priorizada	46

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Clasificación de los residuos sólidos	15
Figura 2. Hoja de Infamación General	33
Figura 3. DOFA	40

LISTA DE FOTOGRAFIAS

	Pág.
Fotografía 1. Ventajas de reciclar	18
Fotografía 2. Desventajas de reciclar	21
Fotografía 3. Empresa Distribuidora Dinnisan S.A.	26
Fotografía 4. Canecas recicladas.	26

1. INTRODUCCIÓN

Consientes en DISTRIBUIDORA DINNISAN S.A., de los riesgos existentes en el proceso de la comercialización de sus productos, se hace necesario la creación de un Comité de Responsabilidad Social y Ambiental empresarial equipo integrado de por colaboradores de la Organización, que da soporte al plan estratégico de la compañía - RUTA DINISSAN 2011, en la proyección y ejecución del tema social y ambiental ya que si no se toma esa medida se pueden comprometer parcial o totalmente la actividad empresarial por que no se están cumpliendo las normas mínimas obligatorias, exigidas por el ministerio del medio Ambiente, y que nos ha dado un tiempo para ponerse al día se lo contrario se acarearía con sanciones o sierre total de los diferentes punto de venta se hace necesario tener el Área de Control Interno que se encargue exclusivamente de hacer cumplir e imponer cambios de concientización de la protección del medio ambiente y la responsabilidad social en el personal directamente encargado de mantenimiento de los vehículos y lavado de la empresa TALLERES AUTORIZADOS DINISSAN S.A.

Si bien es cierto que las organizaciones de toda índole están desarrollando intereses en lograr demostrar un desempeño ambiental amigable identificando y controlando el impacto negativo que éstas puedan generar al medio ambiente.

La conciencia empresarial se está basando en el desarrollo de políticas económicas y sociales sostenibles ambientalmente y de acuerdo al mandamiento jurídico y normativo, lo cual hace que se refleje en permanencia, aseguramiento o crecimiento empresarial.

Aún cuando el camino recorrido por muchas empresas ha sido lleno de incertidumbre y dificultades al desarrollar un ordenamiento normativo que a la final trae los consabidos beneficios positivos con la codiciada certificación, que si bien no se logra en muchos casos se deja una gran puerta abierta para la armonía comercial y ambiental.

Las normas sobre administración ambiental están previstas para proveer a las organizaciones de los elementos de un Sistema de Administración Ambiental eficiente y eficaz, que se puedan integrar con otros requisitos administrativos, para ayudarle a lograr los propósitos económicos y ambientales a la empresa, lo cual hace que sea una labor dedicada, compleja y muy profesional.

Otra de las amenazas latentes que puede llegar a afectar a las empresas, hace referencia a las sanciones o multas de las mismas, por la falta de un control e implementación adecuada de las normas sobre administración ambiental.

Siendo conscientes de esta amenaza se pretende por medio del presente proyecto hacer una propuesta que ayude a corregir las fallas que se están presentando allí, para concientizar y sensibilizar a los funcionarios de la vulnerabilidad tanto de las instalaciones como de las personas, dándoles pautas sobre cuáles serían los procedimientos y correctivos a seguir.

2. OBJETIVOS

Crear un Comité de Responsabilidad Social Ambiental que se encargue de desarrollar e Implementar un Programa de Gestión en Manejo Integrado para los Desechos Sólidos Industriales mediante acciones concretas y lograr el Cumplimiento de las Normas Ambientales contribuyendo de esta manera con la conservación del medio ambiente lograr la Certificación de las Normas ISO.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- La organización debe mantener y establecer objetivos y metas ambientales para llevar a cabo su Política Ambiental, estos deben estar documentados para cada nivel y función pertinente dentro de la organización.
- También es importante establecer indicadores que permitan medir el cumplimiento de sus metas y, por ende sus objetivos, quienes deben ser consistentes con la política ambiental, la cual incluye, el compromiso con la prevención de la contaminación.
- Incrementar el aprovechamiento de los residuos sólidos industriales a partir de su minimización, reutilización y reciclaje.
- Evaluar las ventajas ambientales, económicas y sociales del correcto manejo de los residuos sólidos industriales.
- Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados de Distribuidora Dinissan S.A

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEORICO

Este trabajo tiene un enfoque en el marco teórico de Michael Porter, libro Competitive Strategy, Estrategias Competitivas Genéricas, donde argumenta la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, Porter identificó tres estrategias genéricas que podían usarse individualmente o en conjunto, para crear en el largo plazo esa posición defendible que sobrepasara el desempeño de los competidores en una industria. Esas estrategias genéricas Fueron: reducción en costos totales, por diferenciación y por enfoque.

Otro propósito del proyecto es la realización de una adecuada gestión sobre el procedimiento y los efectos de un programa encaminado al manejo correcto de residuos sólidos industriales, por parte de los empleados de Distribuidora Dinissan S.A El manejo de residuos sólidos la diferente cultura ciudadana con respecto al manejo ambiental de residuos y las técnicas de separación en la fuente de los residuos (que sirven), el escaso aprovechamiento de una gran proporción de estos, la conveniencia de disminuir la cantidad de residuos dispuesto en el relleno sanitario y la afectación del espacio público por el desorden en la separación que realizan los recuperadores entre otros.

Max-Neef, uno de los más prestigiosos economistas alternativos y ecológicos, señala que “en la contabilidad macroeconómica no se incluyen los servicios ambientales prestados por la naturaleza, es decir, la absorción gratuita de contaminantes, su capacidad de proporcionar agua, energía, elementos y compuestos químicos, riqueza genética. Esas condiciones naturales de la producción permanecen invisibles para los economistas. Sólo si son destruidas, sólo al surgir una percepción social de que la economía ha entrado en colisión con la ecología, sólo entonces algún que otro economista empieza a musitar algo acerca de las "externalidades" y la atribución de "derechos de propiedad" sobre la naturaleza”

Por lo tanto la responsabilidad social de las empresas tiene que ver fundamentalmente con las decisiones de las organizaciones que afectan a terceros, es decir, son las acciones de la organización para influir en la sociedad en la que existe. En materia del ambiente natural se necesita de una normatividad que garantice un desarrollo sostenible, entendido este como el enfoque en el que las organizaciones realizan actividades que se pueden sostener a largo plazo o renovarse a largo plazo en forma automática. El desarrollo sostenible se fundamenta en la premisa “Satisfacción de necesidades en el presente sin comprometer la capacidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras.”

Colombia ha entrado en un acelerado proceso de desarrollo, que presenta un alto volumen de crecimiento económico y la industrialización como prototipo de la modernización y del progreso económico. Lo que esta generando una destrucción acelerada de ecosistemas y recurso naturales, a causa del alto volumen de residuos peligros que éstas producen.

3.2 MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente se considera como un patrimonio, que nos beneficiamos todos en común, por lo cual se deben tener acciones para su mejoramiento y conservación. Por eso se considera como:

“Entorno en el que opera una organización que incluye aire, agua, suelo, recursos naturales, flora fauna, seres humanos y su interrelación”¹

El ser humano en teoría, es una especie más de la naturaleza. Sin embargo, su gran capacidad de explotar los recursos naturales y su dominio sobre la energía lo convierte en una especie diferente a las otras.

¹ FUNDAMENTOS ISO 14001 Sistema de gestión medio ambiental especificaciones y directrices, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación 1997. p 16

La relación del ser humano con los ecosistemas en los que ha vivido, y han ido cambiando las relaciones de los hombres con la Naturaleza a lo largo de la Historia y de acuerdo con el incremento en el número de hombres y mujeres sobre la tierra y con el desarrollo de la tecnología y si nos fijamos en la sociedad actual, nos damos cuenta que las cosas han cambiado mucho.

Uno de los efectos más graves de nuestra relación con la naturaleza es la contaminación, se refiere a “cualquier tipo de impureza, material o influencias físicas (como productos químicos, basuras, ruido o radiación) en un determinado medio y en niveles más altos de lo normal, que pueden ocasionar un peligro o daño en el medio ambiente, apartándolo de su equilibrio”²

3.3 CLASIFICACIÓN

En la ciudad de Bogotá mucho de los productos que la industria fabrica son para hacer la vida más fácil, acaban en el relleno sanitario Doña Juana, cada ciudadano genera alrededor de 1.4 Kg de residuos sólidos al día, residuos que en su mayoría se acumulan, llegando a 27.000 toneladas de residuos al día, en el relleno, causando problemas de olores y contaminación de las aguas, suelos. Por ello, debemos adoptar acciones para minimizar, reciclar y recuperar las materias que componen los productos que se adquieren. A continuación en la figura 2 se muestra la clasificación de los residuos sólidos para una buena separación en los Talleres de Dinnisan S.A.

² Ibid. P.16.

Figura 1. Clasificación de los residuos sólidos

RESIDUOS PELIGROSOS

SÓLIDOS

Estopas
Filtros de aceite
Filtros de aire
Trapos
Aserrín
Llantas usadas
Batería Automotriz
Lodos contaminados con hidrocarburos
Cartuchos de Impresora
Cartuchos de Fotocopiadora

LÍQUIDOS

Aceite Lubricante Usado
ACPM
Thiner
Líquido de frenos
Líquido Refrigerante
Gasolina

RESIDUOS CONVENCIONALES

Papel
Cartón
Plástico
Vidrio
Madera
Chatarra

Papel carbón
Papel aluminio
Papel encerado
Papel celofán
Envolturas de comida
Papel higiénico y servilletas
Espejos
Icopor
Espumas
Residuos de barrido

3.3.1 ¿Que es un Relleno Sanitario?

Consiste en el procedimiento de manejo de desechos sólidos que utiliza el depósito, compactación y entierro como método de disposición final.

Se establece en una zona alejada y correcta, para esto se utiliza una impermeabilización previa del terreno, se instalan sistemas de captación de lixiviados y la captura del biogás.

3.3.2 Qué son los lixiviados?

Uno de los factores que se tiene en cuenta a la hora de realizar un relleno sanitario son los líquidos lixiviados, los cuales se producen a través de la descomposición o putrefacción natural de los residuos sólidos, aumenta su volumen mucho más que la humedad de los residuos, por eso mismo se realiza un buen drenaje para que no causen problemas en las operaciones del relleno y así no contaminar las corrientes de aguas, nacimientos y pozos vecinos.

3.3.3 Qué es el biogás?

Otro factor importante son los gases, debido a que la descomposición natural o putrefacción de los de los desechos sólidos, no solo produce líquidos, sino también gases y otros compuestos. La descomposición o putrefacción de la materia orgánica por acción de los microorganismos presentes en el medio, ocurre en dos etapas: aerobia y anaerobia.

La aerobia, es la etapa en la que el oxígeno está presente en el aire contenido en los intersticios de la masa de residuos enterrados, siendo rápidamente consumidos.

La anaerobia, en cambio, es la que predomina en el relleno sanitario y produce cantidades apreciables de metano (CH₄) y dióxido de carbono (CO₂), así como trazas de gases de olor repugnantes como ácido sulfhídrico (H₂S), amoníaco (NH₃) y mercaptanos.

3.3.4 ¿Como afecta la basura al aire?

Las fuentes de contaminación son variadas, por ejemplo el aire es afectado directamente por las emisiones de gases y polvos que son liberadas por las grandes industrias, también es afectado por las emanaciones de gases liberados por los vehículos de carga o de pasajeros, e incluso por algunas prácticas agrícolas como es la fermentación durante el cultivo de arroz o la liberación de gases durante el proceso de composteo, aunque estos últimos constituyen una mínima parte de la contaminación del aire comparados con la industria o los vehículos.

El material articulado, el ruido y el olor representan las principales causas de contaminación atmosférica.

3.3.5 ¿Como afecta la basura al suelo?

Entre las principales causas de la contaminación del suelo están los depósitos de desechos peligrosos directamente en él, siendo los principales contaminantes los hidrocarburos y sus derivados. ¿Por qué son peligrosos? Porque una parte de nuestros suelos son de origen volcánico y la otra son de origen calcáreo y ambos tipos son muy porosos, llegando estos productos a los mantos acuíferos por el efecto de la lluvia.

3.3.6 ¿Como afecta la basura al agua?

La disposición no apropiada de residuos puede provocar la contaminación de los cursos superficiales y subterráneos de agua, además de contaminar la población que habita en estos medios.

3.4 IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental hace referencia a la manera como los ecosistemas son afectados por cambios naturales y antropicos, naturales como sequías, inundaciones, incendios, etc., y factores bióticos como las migraciones de especies.

Los cambios causados por los humanos se deben a la deforestación, el sobre pastoreo, la erosión, las malas practicas culturales, agrícolas, la contaminación ambiental, la extinción de especies y el turismo depredador, entre otros.

Otras formas de contaminación son la degradación de los suelos (naturales como la erosión por agua y por vientos), y otras causas son producto de las actividades culturales del ser humano.

Por ejemplo la contaminación por basuras que son residuos sólidos procedentes de actividades domésticas, industriales, comerciales y hospitalarios, así como también la contaminación del aire, el agua y el ruido, presentan un panorama de deterioro ambiental en nuestro país Colombia, muestra verdaderas amenazas contra la calidad de vida y la conservación de los ecosistemas, lo cual invita o hace un llamado a activar el potencial humano y de nuestros ecosistemas, en la búsqueda de soluciones, sino preventivas por lo menos correctivas.

Según el medio de comunicación el Espectador el cual publico la emergencia ambiental que se origino en el relleno Sanitario Doña Juan por el derrumbamiento de unas 800.000 toneladas de basura entre residuos sólidos, plástico y orgánicos. Los desechos fueron a partir del Río Tunjuelito ³

³ El espectador, lunes 29 de septiembre de 1997. "sur de Bogotá en la alerta roja"

3.4.1 Impactos Generales

- **Social.** Promover la cultura de la responsabilidad socio-ambiental, la conciencia y el respeto a nivel personal, social y global.
- **Ambiental.** Minimizar el impacto que tiene en el medio ambiente el consumo y la disposición final de productos para satisfacer nuestras necesidades.
- **Económico.** Disminuir los costos por recolección de “basura”, convirtiéndola en un “producto” en vez de un “desecho” potencialmente generador de ingresos para la institución
- **Legal.** Cumplir con las disposiciones y normas oficiales que entraran en vigor a partir de este año en diversos puntos de nuestro país.

3.4.2 Impactos de la Empresa

Ahora bien, miremos cual ha sido el desarrollo del objeto de Distribuidora Dinissan S.A. y ha dejado el siguiente histórico de impactos ambientales:

- Contaminación al suelo: por derrame de residuos líquidos provenientes del mantenimiento de maquinaria por cambio de aceites, aditivos, combustible, cargue y descargue de productos químicos.
- Contaminación Visual: es un problema estético de degradación ambiental y que tiene consecuencias económicas (multas).
- No tiene un manejo de disposición final como separación en la fuente para residuos sólidos.

3.4.3 Ventajas de reciclar

Fotografía 1. Ventajas de reciclar



- **Económicas.**

Es muy sencillo identificar y mencionar las ventajas económicas que se generan como resultado del reciclaje, las cuales pueden ser a varios niveles dentro de las sociedades modernas, mencionando primeramente el ahorro significativo que traería como consecuencia del reciclaje la simple recolección de la basura, pues se generarían volúmenes notablemente menores a los que se manejan en la actualidad beneficiando directamente a la sociedad pues recordemos que todos los gastos que se generan en las sociedades los pagamos todos los ciudadanos por medio de nuestros impuestos y las autoridades se les reduciría muy considerablemente el costo por, recolección, transporte, almacenaje y manejo final de la basura, pues al producirse esta en menor cantidad los periodos de recolección de basura se alargarían reduciendo el número de veces al mes que los camiones recolectores realicen sus recorridos habituales, lo cual al final reduciría el costo por recolección de basura.

Evita costos de disposición de desechos en los rellenos sanitarios.

Favorece la conservación de la energía por que se requiere menos para hacer los productos de materiales reciclados.

Por otro lado se puede observar el beneficio económico que resulta directamente en dinero a las personas que realicen en forma sistemática y adecuada la práctica del reciclaje. Además de las fuentes de trabajo que puede generar esta actividad.

- **Ambientales.**

En este aspecto se observa el beneficio desde el momento en que se recicla, se deja de utilizar una cantidad de materia prima virgen, hablando específicamente del papel y cartón él beneficia se encuentra en que este se obtiene de los árboles, que son un producto renovable pero con un periodo de recuperación muy prolongado, además al producirse menos basura se evita el riesgo del nacimiento de tiraderos clandestinos producto de las deficiencias que pudiera tener el rango de alcance de los servicios municipales de recolección, los cuales pueden generar focos de infección a la sociedad y poner en riesgo la salud de todos.

Disminuye la contaminación y fortalece la conservación de los recursos naturales.

Reduce riesgos sanitarios.

Disminuye el volumen de basura que va a los rellenos y prolonga la vida de los rellenos.

Además al utilizar productos reciclables se contribuye a la conservación en general de los recursos no renovables.

- **Sociales.**

Al reducir el costo por transporte, almacenaje y manejo en general de la basura, podrían atender las autoridades otros aspectos de las necesidades de la población en materia de desarrollo. Además el reciclaje como actividad puede elevar el nivel cultural de las sociedades, debido a los beneficios que esta actividad genera.

Crea trabajos ya hace las industrias mas competitivas.

Suministra a las industrias fuentes menos costosas de materiales y en termino de costos traslada las ventajas a los consumidores.

Fomenta la disciplina social en el manejo de desechos.

El efecto ambiental.

El efecto ambiental que genera esta actividad es sin lugar a dudas solamente benéfico para el ambiente, pues se evitan procesos industriales utilizados en la obtención de materias primas para la elaboración de productos. Se conservan los recursos existentes y se genera una cantidad mínima de basura la cual obviamente es muy dañina al ambiente en general.

Induce al respeto por la naturaleza

3.4.4 Desventajas de reciclar

Fotografía 2. Desventajas de reciclar



Proviene de actividadesludicas.blogdiario.com

- En áreas muy pobladas, el terreno apropiado puede no estar dentro de distancias costeables para el transporte.
- Si no se opera adecuadamente se puede convertir en un tiradero a cielo abierto.
- La ubicación del relleno en áreas residenciales puede tener fuerte oposición pública.
- Un relleno terminado tendrá asentamientos y requerirá mantenimiento periódico.
- Las construcciones permisibles sobre el relleno son especiales y muy limitadas debido a los gases y asentamientos.

3.5 MARCO LEGAL

El enfoque que se ha dado a la legislación que aplica para los residuos sólidos en Colombia ha sido principalmente el de la salud pública, reflejando el desarrollo histórico de las concepciones de control del problema de los residuos sólidos se veían históricamente como

un problema sanitario, que aun lo es para gran una gran parte de la población colombiana, dejando en segundo plano las preocupaciones ambientales.

En la actualidad se hace imprescindible pensar en la conservación del medio ambiente, con un seguimiento control de los procesos que se llevan a cabo desde la generación de los residuos sólidos domiciliarios, industriales y comerciales.

Con relación a este aspecto, Colombia esta tomando conciencia de la magnitud del problema ambiental que se nos avecina y que no debe menospreciarse en relación a los cambios que esta originando el tema de la globalización de la economía, por ello el Gobierno colombiano ha reglamentado el departamento de gestión ambiental de las empresas a nivel industrial, mediante el DECRETO 1299 DE 2008 del 22 de abril de 2008 .

A nivel nacional, encontramos leyes y decretos que a continuación mencionamos:

Tabla 1. Legislación de residuos sólidos.

NORMA	LEGISLACIÓN	FIRMA
Ley 23 de 1973	Esta Ley se conoce como el código de recursos naturales y de Protección al Medio Ambiente.	El Presidente de la República, Misael Pastrana Borrero
Decreto 2811 de 1974	En lo artículos 34 y 38 se regula los relacionado con el manejo de los residuos sólidos, su procesamiento, la obligación, transporte y disposición de basuras y establece la posibilidad de exigir el manejo de esos residuos a quién los produce. En esta norma se vislumbra una gestión de los residuos sólidos no limitada a la disposición o su almacenamiento. Se hace referencia a reintegrar esos materiales al proceso económico y natural.	El Presidente de la República, ALFONSO LÓPEZ MICHELSEN. Y firman todos los Ministros.
Ley 9 de 1979	Esta Ley es llamada Código Nacional y a través de ella se dictan medidas sanitarias que complementan la relación del medio ambiente y manejo de los recursos naturales. En los artículos 22 a 35 se consagra al manejo de	JULIO CESAR TURBAY AYALA

	<p>basuras; es Minteresante ver que la gestión de los residuos sólidos se limita a la disposición final de estos, mediante el almacenamiento y la recolección.</p>	<p>El Ministro de Salud, ALFONSO JARAMILLO SALAZAR.</p>
Decreto 2104 de 1983	<p>Este decreto regula actividades como el almacenamiento, recolección, transporte, disposición sanitaria y demás aspectos relacionados con la basura, cualquiera que sea la actividad o el lugar de generación (artículo 2).</p> <p>Para efectos de carácter sanitario la prestación del servicio de aseo se clasifica en dos modalidades: servicio ordinario y especial.</p> <p>El servicio especial se refiere al manejo de las basuras patógenas, tóxicas, combustibles, inflamables, explosivas, radiactivas y volatilizables y aquellas que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen, deban considerarse como especiales, a juicio de la entidad de aseo, de acuerdo con su capacidad (artículo 6).</p>	<p>El presidente de la Republica de Colombia Belisario Betancur Cuartas</p>
Constitución Política de Colombia 1991	<p>Artículo 49.” Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control”</p>	<p><i>La Asamblea Nacional Constituyente</i> JACOBO PEREZ ESCOBAR, Secretario General, Asamblea Nacional Constituyente (1991).</p>
Ley 99 de 1993	<p>Por medio de esta ley establecen los fundamentos de la política ambiental colombiana, se crea el Ministerio del Medio Ambiente y el Sistema nacional ambiental (SINA).</p> <p>En el artículo 5 se señalan las funciones del Ministerio del Medio Ambiente, entre las cuales tiene relación las siguientes:</p> <p>Numeral 10 Determinar las normas ambientales, a las cuales deben sujetarse los centros urbanos y</p>	<p>CESAR GAVIRIA TRUJILLO El Ministro de Hacienda y Crédito Público, <i>Rudolf Hommes Rodríguez</i> El Ministro de Agricultura, <i>José Antonio</i></p>

	<p>asentamientos humanos.</p> <p>Numeral 25. Establecer los límites máximos permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que pueda afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables. Prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental.</p> <p>Artículo 31. Numeral 12. Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental.</p>	<i>Ocampo Gaviria.</i>
<p>Ley 511 de 1999 (deroga al decreto 2104 de 1983)</p>	<p>Por medio de esta ley “Establécese el Día Nacional del Reciclador y del Reciclaje, el cual se celebrará el primero de marzo de cada año”. (Artículo 1).</p>	<p>ANDRÉS PASTRANA ARANGO</p> <p>El Ministro del Medio Ambiente,</p> <p>Juan Mayr Maldonado.</p>
<p>Decreto 1505 de 2003</p>	<p>Este decreto hace referencia al aprovechamiento en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos.</p>	<p>ÁLVARO URIBE VÉLEZ</p> <p>La Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial,</p> <p>Cecilia Rodríguez González-Rubio.</p>
<p>Resolución 1045 de 2003</p>	<p>Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos.</p>	
<p>Código de policía de 2003</p>	<p>Titulo VI “ para la protección del Espacio publico” en el capítulo VII “Los Residuos sólidos y Desechos Separación y Reciclaje”</p> <p>Artículo 83 Comportamientos en relación con la contaminación por residuos sólidos o líquidos. El manejo y la disposición inadecuada de los</p>	<p>SAMUEL ARRIETA BUELVAS</p> <p>Presidente</p> <p>Concejo de Bogotá</p>

	<p>residuos sólidos y líquidos deteriora el espacio público y afecta la salud humana y la calidad ambiental y paisajística.</p> <p>Artículo 84. Prevención, separación en la fuente y reciclaje de los residuos y aprovechamiento. La reducción, separación en la fuente, reutilización, rehusó, recuperación y reciclaje de los residuos sólidos son actividades benéficas para la salud humana y el ambiente, la productividad de la Ciudad, la economía en el consumo de recursos naturales, y constituyen importante fuente de ingresos para las personas dedicadas a su recuperación.</p>	<p>D.C</p> <p>ILDEVARDO CUELLAR CHACON</p> <p>Secretario de General</p> <p>Concejo de Bogotá D.C.</p> <p>ANTANAS MOCKUS SIVIKAS</p> <p>Alcalde Mayor</p>
GTC 24 Guía para la Selección en la fuente	<p>Esta guía ofrece las pautas para realizar la separación de los materiales que constituyen los residuos sólidos, en las diferentes fuentes de generación doméstica, industrial, comercial, institucional y de servicios, con el propósito de facilitar su aprovechamiento o su tratamiento para disposición final.</p> <p>Se justifican cuando existen mercados para los materiales separados. Deben separarse en la fuente de generación mediante la utilización de por lo menos 3 recipientes de diferente color.</p> <p>Residuos aprovechables: recipientes de color blanco y con limpieza previa, productos de cartón, vidrio, papel, plástico, metales, textiles, cueros, entre otros.</p> <p>Residuos peligrosos: Recipientes de color rojo con características peligrosas.</p> <p>Residuos industriales: tales como hospitales, clínicas, laboratorios de análisis o investigación, recipientes y colores debido a la diversidad de residuos que generen.</p>	<p>Instituto Autores: Varios autores Comité: Residuos Sólidos.</p> <p>Editorial: Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC</p>
Decreto 1299 de la ley 1124	El pasado 22 de abril, el Ministerio de Medio Ambiente expidió el Decreto 1299, a través del cual establece que todas las empresas de carácter	ÁLVARO URIBE VÉLEZ

	<p>industrial, incluidas las micro y pequeñas, deberán conformar un departamento o área especializada en gestión ambiental (DGA) para prevenir, controlar y minimizar la generación de cargas contaminantes con el propósito de que ninguna empresa en Colombia pase por alto la responsabilidad ambiental y tome medidas para que su producción no afecte al medio ambiente. Este DGA deberá velar por el cumplimiento estricto de las normas, aumentar la eficiencia energética, fomentar el uso de combustibles más limpios y proteger los ecosistemas. El Decreto aplica para todas las empresas a nivel industrial, cuyas actividades requieran de licencia ambiental, plan de manejo ambiental, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales. Cualquier empresa que esté sometida a la legislación ambiental debe montar su departamento según su tamaño.</p>	<p>El Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Juan Lozano Ramírez.</p>
ISO 14001	<p>La única norma de requisitos (registrable/certificable) es la ISO 14001. Esta norma internacional la puede aplicar cualquiera organización que desee establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental. La norma ISO 14001 describe los elementos necesarios de un SGA y define los requisitos para su puesta en marcha, de modo de garantizar la adecuada administración de los aspectos importantes e impactos significativos de la gestión ambiental, tales como las emisiones a la atmósfera, el volcado de efluentes, la contaminación del suelo, la generación de residuos y el uso de recursos naturales, entre otros (efectos ambientales que pueden ser controlados por la organización).</p>	<p>Editada por el Instituto Colombiano de Normas y certificación (ICONTEC). Descriptores: Medio Ambiente; Gestión Ambiental; Sistema de Gestión.</p>

4. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Fotografía 3. Empresa Distribuidora Dinissan S.A.



“Una mirada profunda a nuestro pasado es reconocer nuestras raíces, es recobrar las fuerzas, es comprender nuestra realidad, es planear para el futuro”.

4.1 HISTORIA

Nuestra historia comienza en el mismo instante en que los sueños de don Octavio Villegas y don Martín Vargas se unen y se proyectan en búsqueda de un horizonte. Desde entonces se embarcaron en la gran aventura de comercializar camperos Nissan. Los dos trabajaron con actitud positiva orientados al éxito, esto los conduciría a nuevas alturas y grandes logros, aún desconocidos para ellos.

Es así como el siete de febrero de 1960 se constituyó Distribuidora Nissan con sede en Bogotá, ubicada en la calle treinta con carrera sexta. Sería este el lugar donde se albergaría durante mucho tiempo, el esfuerzo y trabajo diario de ocho personas que lucharon para que

esta organización se convirtiera en una de las mejores compañías del país. Si esto se lograba ofrecería un negocio lo suficientemente sólido para las generaciones futuras.

La integración de un grupo humano conformado como una familia comprometido con su trabajo, preparado para enfrentar nuevos retos. Más allá de lo que su nombre indicaba Distribuidora Nissan ha logrado diversificarse y expandirse con el fin de ser competitiva en el mercado y por supuesto brindar nuevos y mejores productos a sus clientes.

La Empresa sobre la cual vamos a trabajar en el curso de profundización de Gerencia estratégica responsable, se ubica en el área de servicio de Distribuidora Nissan S.A. Empresa Comercial, que inicio aquí en Bogotá hace treinta y ocho años, por su esfuerzo y dedicación se ha venido desarrollando en el mercado, ubicándose en una de las primeras empresas comercializadora del país con una gran gama de productos como son: vehículos Nissan, Maquinaria para construcción, montacargas, Camiones, Volquetas, Motores, Repuestos y Servicio, con 22 sucursales en las principales ciudades del país, a través del tiempo se ha evidenciado que su gran desarrollo ha causado dificultades a nivel interno ya que sus sistemas y procesos se quedaron obsoletos y deficientes por su gran cantidad de información que se maneja en el día, gracias a que la empresa cuenta con un departamento de Servicio al cliente, donde constantemente se monitorea por medio de sondeos telefónicos, con el fin de medir el nivel de satisfacción al cliente y ellos mismos nos dan una notas como calificación al servicio prestado en todas las aéreas de la compañía, estas encuestas nos han servido para detectar nuestras debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades donde se identificaron por medio de un diagnostico problemas en áreas críticas de la empresa y como, a través de esas áreas se puede generar grandes conflictos con las demás áreas de la Empresa afectando la efectividad, eficiencia, clima laboral, a su vez el desmejoramiento de la productividad y la competitividad de la Compañía; poniendo en riesgo su credibilidad, ante nuestros clientes, que son la base del desarrollo económico de la compañía, por tal motivo la empresa ha implementado una estructuración de todos sus procesos, programas, tecnología y capacitación de su talento humano con el fin de cumplir el plan estratégico de la compañía, dentro de lo cual encontramos que esta constituida por las siguientes áreas:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Financiera.
- ✓ Repuestos
- ✓ Servicio
- ✓ Comercial de Vehículos Nissan y Diessel
- ✓ Comercial de Maquinaria y Montacargas
- ✓ Recurso Humano
- ✓ Mercadeo
- ✓ Procesos
- ✓ Sistema y Tecnología
- ✓ Servicios Generales

4.2 MISIÓN

En DINISSAN nos anticipamos a las expectativas de las personas, para que disfruten al máximo nuestros productos, brindándoles maravillosas experiencias.

4.3 VISIÓN

En DINISSAN movemos a Colombia cautivando la preferencia y admiración de clientes, proveedores, accionistas, colaboradores y comunidad, conquistándolos con nuestro trabajo apasionado, innovador y oportuno.

4.4 VISIÓN

En DINISSAN movemos a Colombia cautivando la preferencia y admiración de clientes, proveedores, accionistas, colaboradores y comunidad, conquistándolos con nuestro trabajo apasionado, innovador y oportuno”.⁴

⁴ [www//correo.diniddan.com.co](http://www.correo.diniddan.com.co)

4.5 RESPALDO:

Distribuidora NISSAN COLOMBIA brinda amplias existencias de repuestos y accesorios originales NISSAN que unidos a la extensa red de mantenimiento a nivel nacional le brindan el respaldo y soporte técnico que su motor requiera. Contamos con 15 puntos directos de venta de vehículos, prestación de servicio y venta de repuestos en diferentes ciudades entre estas:

Armenia	Neiva	Valledupar
Bogotá (4 puntos)	Ibagué	Medellín
Barranquilla	Pereira	Cali
Bucaramanga	Villavicencio	Cartagena
Tunja	Manizales	Sincelejo
Cúcuta	Montería	Duitama
Santamaría		

4.6 SERVICIOS

Somos la única empresa especializada y autorizada por NISSAN MOTOR CO LTD. TOKYO, JAPON, en el mantenimiento y reparación de los vehículos marca NISSAN en Colombia. Somos líderes en servicio de mecánica preventiva y correctiva, electricidad, latonería, pintura e instalación de accesorios. Para ello contamos con equipos calificados de profesionales capacitados permanentemente por fábrica en el conocimiento de cada modelo y dotados con equipos de alta precisión y tecnología. Contamos con servicio calificado y garantizado para nuestros productos AUTOMOTRICES Y MAQUINARIA AGRICOLA E INDUSTRIAL.

Manejamos servicio técnico automotriz, maquinaria y diesel.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1 HOJA DE INFORMACION GENERAL

Figura 2. Hoja de Infamación General

HOJA DE INFORMACION GENERAL			
1. Nombre y dirección de la empresa: DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., Calle 13			
2. Principales productos: COMPRA Y VENTA DE Vehículos, Maquinaria y Servicio en el mantenimiento y reparación de los vehículos marca NISSAN en Colombia y mecánica preventiva y correctiva, electricidad, latonería, pintura e instalación de accesorios.			
3. Número de empleados			
Oficina:	<u>1500</u>	(Hombre: <u>900</u>	Mujer:) <u>600</u>
Producción:	<u>0</u>	(Hombre: <u>0</u>	Mujer: <u>0</u>
Total:	<u>1500</u>	(Hombre: <u>900</u>	Mujer:) <u>600</u>
4. Períodos de interrupción para trabajadores de producción:			
A. Interrupción en la mañana:	<u>15</u>	minutos	
B. Interrupción para refrigerio:	<u>60</u>	minutos	
C. Interrupción en la tarde:	<u>15</u>	minutos	
5. Área de trabajo para esta inspección: Para el caso que nos ocupa, hemos tomado el área de Talleres.			
6. PROVEEDORES: _____			
7. CLIENTES: _____			
Nombre del inspector: NIDIA ALVARADO MORES		Fecha: _____	
MARIA ADELAIDA LAVERDE			

5.2 LISTA DE CHEQUEO

Tabla 2. Lista de cheque.

Nombre de la organización: DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A	
Consecutivo No.	Fecha: 2009 – FEBRERO – 28
Objetivo y alcance: Determinar el impacto de mi acción en mis stakeholders y priorizar para el lapso de un año.	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		1
1. Relación con mis trabajadores⁵		
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad? ¿Cuántos? ¿Tienen permiso de sus padres? ¿Qué edad tienen? ¿En qué trabajan? ¿Cuánto tiempo trabajan? ¿Cuánto tiempo gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa?	1
TRABAJOS FORZADOS	¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones inhumanas? ¿Se les exige dejar “depósitos” o documentos de identidad?	1
SALUD Y SEGURIDAD	¿Existe COPASO? ¿El entorno laboral es seguro y saludable? ¿Se previenen accidentes y lesiones? ¿Se ofrece instrucción sobre salud y seguridad laboral? ¿Se establecen sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas potenciales para la salud y seguridad laboral?	

⁵ En esta primera tomo la norma SA8000 ya que va orientada a mis empleados y su desempeño dentro de la organización.

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	<p>¿Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay acceso a agua potable y en general las condiciones sanitarias son apropiadas?</p> <p>Si se usan comedores, dormitorios u otros, ¿son limpios, seguros y cubren las necesidades básicas?</p>	1
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	<p>¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser miembros, así como negociar colectivamente?</p> <p>Si la libertad de asociación y de negociación colectiva está restringida por la ley local, ¿la compañía facilita los instrumentos para que el personal se asocie libremente?</p> <p>¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así como acceso al lugar de trabajo?</p>	1
DISCRIMINACIÓN	<p>¿En la empresa existe discriminación por raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual u otros? ¿Cuáles? ¿Cómo?</p> <p>¿La compañía interfiere en el ejercicio del derecho de los empleados a observar sus prácticas religiosas o necesidades relacionadas con la raza, casta, etc.?</p> <p>¿Se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean desde el punto de vista sexual, coercitivos, amenazadores, abusivos o explotadores?</p>	1
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	<p>¿Se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales?</p>	
HORARIO DE TRABAJO	<p>¿Se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de Trabajo?</p> <p>¿Se otorga al menos un día libre en cada período de 7 días laborados?</p> <p>¿Se reembolsan las horas extras con paga adicional superior a las horas normales?</p> <p>¿Las horas extras laboradas superan las 12 por semana?</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	¿Las horas extras son tomadas voluntariamente (a excepción de cuando sea extraordinario)?	
REMUNERACIÓN	<p>¿La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios pagados?</p> <p>¿El salario se paga a tiempo?</p> <p>¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional?</p> <p>¿Se realizan deducciones de los salarios por razones disciplinarias?</p> <p>¿Se garantiza que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente y de forma habitual a los trabajadores?</p> <p>¿La remuneración se realiza en cheque o en efectivo, de manera conveniente para los trabajadores?</p> <p>¿Se realizan prácticas de contratación irregular, falsificación de programas de aprendizaje?</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		
2. Encadenamiento productivo		2
PROVEEDORES	<p>¿Se cancelan las facturas de mis proveedores a tiempo?</p> <p>¿Los requisitos que le exijo son muy rigurosos?</p> <p>¿Tengo en cuenta criterios de responsabilidad social para seleccionarlos?</p> <p>¿Mis proveedores se encuentran en mi sector, territorio o área local?</p> <p>¿La empresa tiene programas de participación comunitaria para seleccionar proveedores?</p> <p>¿Los proveedores forman parte de alianzas</p>	2

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	empresariales, cooperativas o gremios?	
FAMILIA DE LOS EMPLEADOS	<p>¿La empresa tiene planes de apoyo a la educación de los familiares de los empleados?</p> <p>¿La empresa ejerce supervisión sobre la educación de los hijos de los trabajadores?</p> <p>¿Se verifica la buena salud de los hijos de los trabajadores?</p>	2
COMUNIDAD ALEDAÑA	<p>¿Se privilegia a los habitantes cercanos para la contratación laboral?</p> <p>¿Existe capacitación para la comunidad vecina?</p> <p>¿Se ofrecen oportunidades laborales a discapacitados, desplazados, reinsertados y ex convictos?</p> <p>¿Se ofrecen oportunidades de trabajo y prácticas a estudiantes?</p>	2

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		1
3. Transparencia		
TRANSPARENCIA	<p>¿Existe un código de ética? ¿Está visible?</p> <p>¿La empresa tiene criterios de competencia leal?</p> <p>¿Se produce y publica el balance social?</p> <p>¿Se rechazan acuerdos de fijación de precios para manejar el mercado?</p> <p>¿Hay dumping? ¿Precio predatorio?</p> <p>¿Se rechazan pactos de distribución territorial de mercados con los que se ejerza control desleal?</p> <p>¿Se pagan prestaciones? ¿impuestos?</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		4.5
4. Medio ambiente		
EMPRESA	<p>¿Existen planes de emergencia ambiental y se entrena al personal para situaciones de riesgo?</p> <p>¿Hay programas de reciclaje a nivel interno?</p> <p>¿La empresa ha tenido problemas de contaminación? ¿de insalubridad?</p> <p>¿Existe un programa de producción más limpia?</p> <p>¿Se monitorea ese programa, así como los impactos ambientales de la empresa?</p> <p>¿Se han definido y documentado objetivos ambientales?</p> <p>¿Se controla el consumo de recursos naturales?</p> <p>¿Existen campañas internas para reducir el consumo de recursos naturales?</p> <p>¿Existen programas para recuperar envases o embalajes después de usados por el cliente?</p>	4
COMUNIDAD	<p>¿La empresa participa en la discusión de los problemas ambientales de la comunidad?</p> <p>¿La empresa participa o propone planes de reciclaje en la comunidad?</p> <p>¿Se integran a los proveedores y consumidores en los planes de cuidados ambientales?</p>	5

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
EXTERNOS:		1
5. Clientes y usuarios		
CLIENTES O USUARIOS	<p>¿Se ofrece servicio al cliente como atención, reclamos y sugerencias?</p> <p>¿Existe relación directa con mis clientes y usuarios?</p>	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	<p>¿Existen planes de control de los envases o empaques para mejorar las características y salubridad del producto?</p> <p>¿Se realiza el cambio o solución de productos imperfectos, caducados o defectuosos?</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
EXTERNOS:		4
6. Comunidad		
COMUNIDAD	<p>¿La empresa participa en las discusiones de problemas comunitarios? ¿Ofrece soluciones?</p> <p>¿Se realizan tareas en beneficio de la comunidad respecto a problemas y necesidades sociales?</p> <p>¿Son positivas las relaciones con la comunidad?</p> <p>¿Participa para su mejoramiento continuo?</p>	4

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
7. Gobierno		2
GOBIERNO	<p>¿La empresa promueve el ejercicio de los derechos y libertades de los empleados?</p> <p>¿Se realizan reuniones con las autoridades locales?</p> <p>¿Existen conductas irregulares como sobornos, dádivas u otros?</p> <p>¿Existen planes para detectar, controlar, impedir y sancionar la corrupción?</p>	2

5.3 TABLA DE STAKEHOLDERS Y SU PUNTAJE

Tabla 3. Stakeholders y su puntaje.

STAKEHOLDER	PROMEDIO
1. Relación con mis trabajadores	1
2. Encadenamiento productivo	2
3. Transparencia	1
4. Medio ambiente	4.5
5. Clientes y usuarios	1
6. Comunidad	4
7. Gobierno	2

5.4 DOFA

Figura 3. DOFA.

D	O
<p>La empresa deberá verificar que las normas se cumplan monitoreando los procesos mediante auditorías internas y establecimiento de registros, que permitan corregir los aspectos que se consideren erróneos.</p> <p>Además, a la dirección de la empresa le corresponde una revisión de todo el sistema por lo tanto deberá empezar a trabajar en lo siguiente:</p> <p>Necesita una persona que se encargue exclusivamente coordinar y hacer cumplir el reglamento de seguridad industrial y ambiental, que capacite, y cultive al personal estableciendo las Políticas Ambientales que se puedan implantar a nivel nacional</p> <p>En estos momentos la empresa está pasando por una reestructuración de personal por tal motivo las</p>	<p>Para lograr el posicionamiento de las empresas en el mercado es necesario tener un buen Sistema de Gestión Ambiental que permita, entre otras cosas, cumplir con la legislación nacional, la del país objetivo (imprescindibles para poder exportar) y certificaciones internacionales. Además, en algunos casos, conviene realizar compromisos voluntarios con cámara empresariales, adhesión a convenios u otros requisitos contractuales que permitan realizar nuevos negocios y acceder a nuevos mercados que les daría una ventaja competitiva tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superar barreras comerciales (cada vez más estrictas) • Estrategia de Marketing y diferenciación competitiva -Ecolabeling- • Facilita la certificación de normas ambientales internacionales (ISO 14000,

<p>personas que están encargadas de cada uno de los departamentos han recibido una recarga laboral debido a los despidos masivos, y no pueden disponer del tiempo necesario para culturizar al personal.</p> <p>La empresa no cuenta con un Sistema de Mejora Continua, que establezca plazos para el progreso gradual de los procesos u operaciones; y un sistema de respuestas a emergencias, en caso de que fallen.</p>	<p>EMAS, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejora la relación con la comunidad ● Disminuye riesgo crediticio y aumenta acceso a créditos “blandos” y mecanismo de financiación ● Mayor acceso a Inversiones Externas ● Reducción de costos operativos (un buen SGA, incluso, permite calcular el ahorro logrado por el nuevos sistema de gestión) ● Valorización de activos por ausencia o minimización de pasivos ambientales ● Cumplimiento de normativa nacional ● Motivación de los empleados <p>La empresa ahorra dinero y recursos: Se reduce la cantidad necesaria de materiales y la generación de residuos y, por tanto, también los costes de fabricación y tratamiento de residuos.</p>
F	A
<p>A raíz de los problemas que se generaron en área de talleres la empresa ha sido consciente de que se tiene que mejorar tomado medidas y ha establecido unas políticas ambientales a nivel gerencial que ayude a cumplir con el plan estratégico de la Compañía y su visión 2020, en donde, En DINISSAN S.A tenemos como fundamento generar una conciencia ambiental en cada uno de los coequiperos que conforman nuestra organización, desarrollando actividades en armonía con el medio ambiente, adoptando un desarrollo sostenible para contribuir con el cuidado y conservación de los recursos naturales.</p> <p>Nos comprometemos a identificar y evaluar cada uno de los impactos ambientales que generamos por el desarrollo de las actividades, productos y servicios</p>	<p>La necesidad de tener un comité de Responsabilidad Social y Ambiental empresarial radica en el hecho de que cualquier sistema, como una empresa pueda sufrir la presentación de eventos de diferente naturaleza que puedan afectar el funcionamiento de los Talles a Distribuidora Dinissan como empresa.</p> <p>Identificación de la Amenaza: Como consecuencia de los eventos especificados en los Talles de Distribuidora Dinissan S.A. en la calle 13 presentan cuatro (4) tipos de amenazas significativas, así:</p> <p>a) Incendios: Las características de alta combustibilidad de las sustancias que normalmente son manipuladas en los talleres significan una amenaza permanente</p>

<p>de la organización, con el fin de prevenirlos, controlarlos, disminuirlos, mitigarlos o compensarlos, en especial los causados por la generación de residuos, vertimiento de aguas residuales y emisiones atmosféricas, mejorando progresivamente nuestro desempeño medioambiental.</p> <p>Somos responsables con el medio ambiente, generando producción más limpia y prevención de la contaminación, comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y los requisitos internos de la organización</p> <p>Aseguramos el compromiso y responsabilidad ambiental, social y comercial de la organización, dando a conocer nuestro Sistema de Gestión Ambiental a coequiperos, accionistas, proveedores, clientes y comunidad en general, de manera participativa, manteniendo nuestro compromiso en la prevención.</p>	<p>de incendios que podría afectar a las personas que en ellas operan y a sus instalaciones.</p> <p>b) Explosiones: Igualmente las características de inflamabilidad, unidas a las altas presiones de algunas de las sustancias manipuladas y procesos generan amenazas de formación de atmósferas explosivas.</p> <p>c) Fuga de productos: Para el proceso en los Talleres de Distribuidora Dinissan S.A. se utiliza líquidos y gases con características de riesgos, y la probabilidad de pérdida de control sobre ellos podría extenderse a otras áreas vecinas.</p> <p>d) Atentados Terroristas: debido a las condiciones socio-políticas del país y al hecho de ser Distribuidora Dinissan S.A. una empresa líder, las posibilidades de actos malintencionados de terceros con motivaciones de diverso orden es una amenaza real, con posibilidad de generar consecuencias significativas.</p>
---	---

5.5 ANALIS DOFA

¿Por qué sucede?

Porque no se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental Integral para asegurar la protección del medio ambiente y el bienestar de las futuras generaciones que pueda aplicarse a todos los procesos de la compañía con el fin de lograr la certificación del cumplimiento de las normas ISO. Por lo tanto, es obligación de la dirección de la compañía aplicar una política ambiental en todos los departamentos, logrando así que los empleados tomen conciencia de la problemática y conocimiento de las medidas adoptadas para corregirla.

Origen de las Amenazas: A falta de este comité no habría un control y las pérdidas se seguirían aumentando, sellamientos de las sucursales que no estén bajo los alineamientos señalados por el ministerio del medio ambiente y esto la podría conllevar a la pérdida de la representación exclusiva, ya que la empresa esta obligada por 10 años a dar la representación a nivel nacional tanto por servicio de mantenimiento como por repuestos como condición para poder representar la marca NISSAN en el país de Colombia lo que llevaría a la empresa de un cierre definitivo y más de 1300 familias que en este momento se están beneficiando del funcionamiento de esta empresa quedarían desamparadas.

5.6 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente en Distribuidora Nissan S.A., no se cuenta con un comité de Responsabilidad Social y Ambiental empresarial que se encargue del gerenciamiento del impacto social y ambiental que generan las actividades de la Organización sobre sus miembros y el entorno, con el fin de mejorar el desempeño de la compañía, reducir riesgos y maximizar oportunidades en la empresa. Lo que se manifiesta en falta de cultura ambiental de los empleados y se traduce en diversas problemáticas y evidencia la necesidad de la creación de un área de control ambiental.

5.7 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A falta de esta área de control los funcionarios muchas veces por pereza o simplemente por negligencia, no se trasladan a los sitios especiales de reciclaje para llevar los materiales y desechos como grasas, aceite quemado, estopa, bayetillas, gasolina etc. y depositarlos de acuerdo a los recipientes para cada desecho, con el fin de que sean recogidos por las empresas contratadas para este tipo de reciclaje de sustancias que generan amenazas para el

medio ambiente, es por eso que el Comité se debe encargar exclusivamente de hacer cumplir e imponer cambios de concientización de la protección del medio ambiente y la responsabilidad social en el personal directamente encargado de mantenimiento de los vehículos y lavado de la empresa TALLERES AUTORIZADOS DINISSAN S.A.

5.8 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Al no existir un área de Control Interno que este continuamente fiscalizando y enseñando y concientizando al personal de mantenimiento y lavado de los vehículos las normas que deben tener en cuenta para minimizar daño en el medio ambiente en la empresa TALLERS AUTORIZADOS DE DINISSAN S.A., se ve afectada directamente sobre el funcionamiento, y en sanciones e incluso con la amenaza de sierre ya que el año pasado recibimos una visita inesperada del ministerio de protección del medio ambiente, por uno de sus funcionarios quien entró a la empresa y nadie lo atendió sino que estuvo un largo rato migrando los procesos que como se hacían en uno de nuestros talleres de la sucursal de Medellín, y el pudo evidenciar que todavía no se están cumpliendo con las normas que exige el ministerio del medio ambiente para su protección.

5.9 DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DE IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN

Tabla No. 4. Identificación de Rutas de Acción

IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN	
NOMBRE DE LA EMPRESA TALLERES AUTORIZADOS DINISSAN S.A.	NÚMERO DE EMPLEADOS 1500
ENFOQUE DE LA RSE: COMUNICAD Y MEDIO AMBIENTE	
PARTE INTERESADA	QUÉ ASPECTO TRABAJAR
ACCIONISTAS, SOCIOS O PROPIETARIOS	
EMPLEADOS	
CLIENTES, CONSUMIDORES, USUARIOS	
PROVEEDORES	
DISTRIBUIDORES	
COMUNIDAD LOCAL	
SOCIEDAD EN GENERAL	
ESTADO	
MEDIO AMBIENTE	Actualmente en Distribuidora Nissan S.A., no se cuenta con un comité de Responsabilidad Social y Ambiental empresarial que se encargue del gerenciamiento del impacto social y ambiental que generan las actividades de la Organización sobre sus miembros y el entorno, con el fin de mejorar el desempeño de la compañía, reducir riesgos y maximizar oportunidades en la empresa. Lo que se manifiesta en falta de cultura ambiental de los empleados y se traduce en diversas problemáticas y evidencia la necesidad de la creación de un área de control ambiental.

Tabla No. 4. Ruta de acción Priorizada⁶

RUTA DE ACCIÓN PRIORIZADA						
NOMBRE DE LA EMPRESA	TALLERES AUTORIZADOS DINISSAN S.A.		NÚMERO DE EMPLEADOS: 1.500			
ENFOQUE DE LA RSE	COMUNICAD Y MEDIO AMBIENTE					
RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA/INICIATIVA	NIDIAL ALVARADO MORENO y MARIA ADELAIDA LAVERDE					
¿QUIÉN? POBLACIÓN OBJETIVO	15 PERSONAS DE LOS TALLERES AUTORIZADOS					
¿QUE? DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA	¿CÓMO?			¿CUÁNDO? CRONOGRAMA		
	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	FECHA INICIO	FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA	FECHA TERMINACIÓN
Actualmente en Distribuidora Nissan S.A., no se cuenta con un comité de Responsabilidad Social y Ambiental empresarial que se encargue del gerenciamiento del impacto social y ambiental que generan las actividades de la Organización sobre sus miembros y el entorno, con el fin de mejorar el desempeño de la compañía, reducir riesgos y maximizar oportunidades en la empresa. Lo que se manifiesta en falta de cultura ambiental de los empleados y se traduce en diversas problemáticas y evidencia la necesidad de la creación de un área de control ambiental.	<p>La organización debe mantener y establecer objetivos y metas ambientales para llevar a cabo su Política Ambiental, estos deben estar documentados para cada nivel y función pertinente dentro de la organización.</p> <p>También es importante establecer indicadores que permitan medir el cumplimiento de sus metas y, por ende sus objetivos, quienes deben ser consistentes con la política ambiental, la cual incluye, el compromiso con la prevención de la contaminación.</p> <p>Incrementar el aprovechamiento de los residuos sólidos industriales a partir de su minimización, reutilización y reciclaje.</p> <p>Evaluar las ventajas ambientales, económicas y sociales del correcto manejo de los residuos sólidos industriales.</p> <p>Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados de Distribuidora Dinissan S.A</p>	<p>Evaluar el procedimiento y los efectos de un programa encaminado al manejo correcto de residuos sólidos industriales, por parte de los empleados de Distribuidora Dinissan S.A., con el fin de contribuir con el sostenimiento ambiental.</p>	<p>kilogramos de residuos sólidos por clasificación de residío y por día</p> <p>kilogramos de residuos sólidos por sucursal de talleres y por día.</p> <p>Residuos sólidos producidos totales (toneladas/habitantes/año)</p> <p>Residuos sólidos recolectados y dispuestos en rellenos sanitarios (toneladas/habitantes; m3/habitantes, % del total de residuos generados).</p> <p>Número absoluto de habitantes en situación de riesgo en relación con la población total de un año determinado y la variación de estos números a lo largo del tiempo e un cierto periodo (1 a 3 años)</p>	01-04-2009	Revisión y control una vez al mes	30-03-2010

⁶ GUTIÉRREZ, Roberto (2008). Escuela de Responsabilidad Social Empresarial ERSE. Bogotá: IESO.

6. RESULTADOS

6.1 DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

La empresa Dinissan S.A., enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas los cuales deben valorarse, analizarse e identificarse y mejorarse ya que estamos expuestos a grandes sanciones e incluso el cierre de uno o varios puntos de venta de no cumplir con las normas obligatorias impuestas por la protección del medio ambiente.

Los talleres no cuentan con contenedores para el almacenamiento de los residuos sólidos generados y recolectados en los diferentes puntos de las instalaciones. Solamente la sucursal CALLE 13 cuenta con un cuarto destinado para el almacenamiento de residuos. Además dentro de sus instalaciones, este taller cuenta con un área destinada para el acopio de los residuos (Rampa) y ser recolectados por el vehículo de la empresa de aseo.

6.2 IMPACTOS ESPERADOS

¿Qué podría suceder si se llevara a cabo la investigación?

Al llevar a cabo la investigación a partir de la implementación del Programa de Responsabilidad Social Ambiental y manejo de residuos (clasificación y reciclaje de desechos), esto puede ayudar a la empresa Distribuidora Nissan S.A. a comprometerse, a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, prevenir la pérdida de recursos, minimizando el daño en el medio ambiente.

Con la anterior implementación, la empresa obtendría muchos beneficios tanto internos como externos, de igual forma directos como indirectos.

6.3 BENEFICIOS INTERNOS:

a) DIRECTOS

- Con la implementación de este proyecto disminuye la generación de desechos en los Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13.
- Por otra parte, ayuda a disminuir el gasto corriente de las disposiciones de desechos

b) INDIRECTOS

- A través de esta implementación permite que los miembros de los Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13 mejoren la comunicación y por que no sea con el resto de las áreas de las empresa como tal.

- La información obtenida por los involucrados en el proceso y para el caso que nos ocupa los integrantes de los Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13, generara un efecto multiplicador en su vida diaria de cada uno.

6.4 BENEFICIOS EXTERNOS:

a) DIRECTOS

- Con la implementación de esta idea se consolida la imagen de la empresa social y ambientalmente y por que no aspirar a la certificación ISO 14000

b) INDIRECTOS

- A través de esta implementación ayuda a mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras a partir de acciones responsables sociales y ambientales.

¿Qué podría suceder si no se llevara a cabo la investigación?

No habría control y las pérdidas se seguirían aumentando, sellamientos de las sucursales que no estén bajo los alineamientos señalados por el ministerio del medio ambiente y esto la podría conllevar a la perdida de la representación exclusiva, ya que la empresa esta obligada por 10 años a dar la representación a nivel nacional tanto por servicio de mantenimiento como por repuestos como condición para poder representar la marca NISSAN en el país de Colombia lo que llevaría a la empresa de un cierre definitivo y más de 1300 familias que en este momento se están beneficiando del funcionamiento de esta empresa quedarían desamparadas.

6.5 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Debido a que en los Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13 no cuentan con un programa de reciclaje, en donde se hace separación de residuos en la fuente, se impide la mezcla de residuos convencionales con peligrosos.

A. Para ello es necesario proponer la ubicación de canecas para la disposición de residuos, distribuidas en todas las áreas de trabajo por cada taller. Las especificaciones técnicas de las canecas y bolsas son las siguientes:

- Azul: plástico
- Blanco: vidrio
- Gris: papel
- Crema: biodegradable, como residuos de alimentos, vegetales, materia orgánica en General.
- Verde: no reciclable o desechable, como papel (carbón, de fax, laminado y parafinado), plásticos o elementos contaminados con residuos de alimentos o materia orgánica, servilletas, papel higiénico, toallas higiénicas, colillas, icopor, y elementos que no se incluyan en los anteriores.
- Naranja: lodo seco
- Rojo: residuos peligrosos como estopas, filtros, trapos, aserrín u otros objetos contaminados con aceite, recogidos separadamente.

Todos los residuos peligrosos generados en instalaciones de Talleres Autorizados serán entregados a movilizadores y dispositores finales autorizados por la Secretaria Distrital de Ambiente, a los cuales se exige la entrega de actas de disposición final de todos y cada uno de ellos.

El material de reciclaje se entregará a recicladores informales en calidad de venta. Los ingresos generados por la venta de este material pertenecen al fondo de empleados de Talleres Autorizados (FETASA).

- B. De igual forma, se debe organizar un programa de capacitación en Gestión Ambiental, dirigido inicialmente para el personal técnico de Servicio de los Talleres de Autorizados de Dinissan.
- C. Por otra parte, se hace necesario colocar un Coordinador que se encargue de organizar, implementar y hacer cumplir las normas que se le impondrán a cada una de las personas que se encuentran directamente implicadas en el proceso.

6.6 EVALUACIÓN DE OPCIONES

Para que esta implementación se lleve a buen término, requiere que se lleven los siguientes pasos, uno a uno:

- 1) El coordinado designado para tal fin, se encargara de impartir las estrategias definidas.
- 2) Se requiere un programa de capacitación a todo el personal de los Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13, por lo menos una (1) vez al mes, iniciando el programa, con el fin de concienciar al personal de la gravedad del asunto y las implicaciones que se pueden generar al no contribuir con el medio ambiente.
- 3) De igual forma, se deben capacitarse al personal sobre los procedimientos que se llevaran a cabo.
- 4) Una vez iniciado el plan de concientización al personal, se debe ir implementando a la par las estrategias para llevar a cabo la implementación del Programa de Responsabilidad Social Ambiental y Manejo de Residuos (reciclaje de desechos).

- 5) Para implementar el programa de manejo de residuos dentro Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13 se requiere material para la presentación e implementación del programa de manejo de residuos, se debe contar con el apoyo de la empresa en el suministro de dichos materiales.
- 6) Para garantizar que la implementación del programa se cumpla, se deberá realizar en forma periódica su verificación por parte del Coordinador designado para tal fin, de la existencia de cada uno de los requerimientos exigidos para llevar a cabo el presente proyecto e informar inmediatamente cualquier anomalía al Jefe del Taller. Esta verificación deberá hacerse una vez por semana.
- 7) Diseñar y localizar puntos de acopio estratégicos y con condiciones de seguridad y buen aspecto.
- 8) Por último, se debe hacer los contactos con las empresas recolectoras de desechos, debidamente autorizadas.

6.7 IMPLANTACIÓN

Estructura y Responsabilidad

El éxito en la implementación de este programa sobre la implementación del programa de manejo de residuos dentro Talleres de DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A., ubicados en la Calle 13, requiere el compromiso y responsabilidad de todos los empleados de la organización. Por lo tanto, las responsabilidades ambientales no se pueden considerar limitadas a las funciones relacionadas con el medio ambiente, sino que se recomienda incluir esta propuesta a otras áreas de la empresa, como otra función del personal.

Entrenamiento, Conocimiento y Competencia

Se recomienda que DISTRIBUIDORA DINISSAN S.A establezca y mantenga procedimientos para identificar las necesidades de entrenamiento..

Es conveniente que la gerencia determine el nivel de experiencia, competencia y entrenamiento necesario para garantizar la capacitación del personal, especialmente los integrantes de los Talleres y lo más importante el Coordinador que realiza funciones especializadas de administración ambiental.

Comunicaciones

Para la implementación de esta medida se sugiere los siguientes elementos

Fotografía No. 4. Canecas recicladas



Escogidas por el material que están hechas, por los costos ya que una parte de estos materiales se pueden reutilizar de los desechos que generan los mismos Talleres, como son las canecas desocupadas de aceites, estas se pinta de diferentes colores de acuerdo al sistemas de clasificación que se haya escogido en función de la actividad que realiza la empresa.

7. RECOMENDACIONES

El desarrollo de este proyecto se aplicó la metodología de acción participativa, dada las siguientes circunstancias:

- Es importante capacitar a los empleados de los Talleres en la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A. para que tomen conciencia de la problemática que se está generando por el inadecuado manejo de los residuos sólidos industriales.
- Conseguir que los empleados de los Talleres en la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A continúen separando sus residuos sólidos en forma adecuada en aprovechables y no aprovechables.
- Se recomienda llevar un seguimiento y monitoreo del programa que se implementó a los Talleres en la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A
- Crear un comité ecológico, para que realicen programas para el beneficio de los Talleres y el de la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A.
- Señalar la importancia en la normatividad de la empresa sobre el manejo y disposición de los residuos sólidos industriales, para evitar multas, sanciones o cierre de definitivo.
- Se recomienda que la persona encargada del control del buen manejo de estos residuos, deberá de estar pendiente de rotar las canecas cuando estén llenas, mantener las canecas limpias y en buen estado.
- Llevar un seguimiento de las empresas encargadas de recolección de los materiales reciclables, para dejar el centro de acopio en orden y aseado.
- Mantener las instalaciones físicas del centro de acopio en buen estado.
- El Comité debe encargarse que el personal que trabaje en el centro de acopio, utilice los elementos de protección personal (mascarilla, peto, gafas, overol, guantes de carnauba y botas de seguridad) para evitar cualquier accidente.

- De igual forma el Comité debe encargarse que la empresa dote al personal de los elementos necesarios que requieran para implementar el programa.
- La Empresa Distribuidora Dinnisan S.A. debe hacer la gestión para capacitar al personal involucrado en el proceso sobre Sensibilización del Medio Ambiental.
- La Empresa Distribuidora Dinnisan S.A. debe hacer la gestión para solicitar ante las empresas encargadas de recolección de los materiales reciclables la capacitación de los empleados involucrados en el proceso, sobre el manejo que se les debe dar a los desechos clasificados, ya que estas empresas proporcionan la capacitación gratuita.
- De las anteriores gestiones que debe hacer la Empresa, para proporcionar a los empleados las capacitaciones pertinentes, el Comité deberá estar pendiente de que se realicen.
- Se hace necesario que la persona encargada de recibir el dinero de los materiales reciclables, se comprometa a dar un informe mensual de lo obtenido a la Administración de la Empresa, con el fin de llevar el seguimiento y mirar los beneficios económicos que proporciona el adecuado manejo que se les da los desechos.
- Se recomienda que la otras Áreas de la empresa se unan a este proyecto, para así disminuir los residuos sólidos que se depositen en el Relleno Sanitario Doña Juan.
- Por último y una vez implementado el programa se recomienda a la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A hacer gestión para obtener la Certificación Ambiental.

8. CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el Listado de Cheque se encontró que:

- En la Empresa Distribuidora Dinnisan S.A. no se acatan las mínimas normas ambientales existentes vigentes, para que a la empresa no la multen a falta de estas normas mínimas.
- Siendo Distribuidora Dinnisan S.A reconocida entre una de las cien mejores empresa de Colombia, no tenga la certificación ISO ambiental-
- Los empleados se vieron interesados en el tema de contribuir con la disminución de contaminación al medio ambiente, y a la vez la posibilidad de reciclar los desechos que salen de los talleres, puesto que esto seria una alternativa de aprovechamiento productivo de residuos sólidos industriales.
- Por último, es importante resaltar que si la organización no toma conciencia de implementar normas ambientales y a su vez nombrar un comité, por llamarlo así, para hacer cumplir dichas normas, se va a encontrar con sorpresas desagradables.

9. GLOSARIO DE TERMINOS

AMBIENTE: Región, alrededores y circunstancias en las que se encuentra un ser u objeto. El ambiente de un individuo comprende dos tipos de constituyentes: 1. El medio puramente físico o abiótico, en el cual él existe (aire, agua) y 2. El componente biótico que comprende la materia orgánica no viviente y todos los organismos, plantas y animales de la región, incluida la población específica a la que pertenece el organismo

AUDITORIA AMBIENTAL: Es la revisión sistemática, documentada, periódica y objetiva efectuada por entidades públicas y privadas de operaciones y prácticas enmarcadas en requerimientos ambientales.

Apunta a:

- a. Verificar el cumplimiento de las regulaciones ambientales.
- b. Evaluar la efectividad de los sistemas de manejo ambiental.
- c. Evaluar los riesgos de prácticas y materiales regulados y no regulados. (EPA/USA).

AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL: Actividad profesional de investigación, evaluación, dictamen y recomendaciones, centrada en el Impacto Medioambiental de todo proceso empresarial con el fin de enjuiciar, si procede y ayudar a que la organización y su funcionamiento sean conformes con lo dispuesto por quien tiene el poder legítimo para disponerlo.

CALIDAD AMBIENTAL: Los atributos mensurables de un producto o proceso que indican su contribución a la salud e integridad ecológica. Estado físico, biológico y ecológico de un área o zona determinada de la biosfera, en términos relativos a su unidad y a la salud presente y futura del hombre y las demás especies animales y vegetales.

CERTIFICADO AMBIENTAL: Instrumento administrativo que acredita, en forma exclusiva, la aprobación y habilitación a los generadores, transportistas y operadores del sistema de manipulación, transporte, tratamiento o disposición final que los inscriptos aplican a los residuos peligrosos. Se renueva anualmente.

CONSERVACION: Es la administración del uso humano de la biosfera de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales y a la vez mantener sus posibilidades de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras. En consecuencia, la conservación es positiva y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural.

CONTAMINACION: Liberación de sustancias que de manera directa o indirecta, que causan efectos adversos sobre el medio ambiente y los seres vivos. Existencia en el ambiente de contaminantes o agentes tóxicos o infecciosos que entorpecen o perjudican la vida, la salud y el bienestar del hombre, la fauna y la flora; que degradan la calidad del ambiente y en general, el equilibrio ecológico y los bienes particulares y públicos

CONTROL AMBIENTAL: Medidas legales y técnicas que se aplican para disminuir o evitar la alteración del entorno o consecuencia ambiental producida por las actividades del hombre, o por desastres naturales, y para abatir los riesgos de la salud humana

CRISIS ECOLOGICA: Perturbación general del ambiente, gestada por el hombre (antropogénicas o antrópica) y/o los fenómenos naturales. Sumada a una crisis política, económica e incluso de un pueblo, a la incapacidad de planificación, el abuso y destrucción de los recursos naturales y la explotación del ambiente más allá del soporte y recuperación, esta crisis puede llevar a una situación de desastre general que origina hambruna, migraciones multitudinarias y desorden social.

DESECHO: Cualquier materia líquida, sólida, gaseosa o radioactiva que es descargada, emitida, depositada, enterrada o diluida en volúmenes tales que puedan, tarde o temprano, producir alteraciones en el ambiente.

ECOLOGIA INDUSTRIAL: Es un sistema donde se optimiza el consumo de energía y de materiales, se minimiza la generación de desechos y se favorece la reutilización de residuos de un proceso como materia prima para otros procesos.

ECOSISTEMA INDUSTRIAL: Son los complejos de producción (industrias) interconectados de manera tal que los residuos o subproductos de unos sirven como materia prima para otros.

EDUCACION AMBIENTAL: Proceso educativo mediante el cual el educando adquiere la percepción global y pormenorizada de todos los componentes del ambiente, tanto natural como social, de la interdependencia y el funcionamiento de los ecosistemas, de la necesidad de su preservación y de su compatibilidad con el desarrollo

ESTUDIO AMBIENTAL: Estudio que tiene por objeto dar recomendaciones para prevenir y reducir el impacto ambiental que puede generarse con las operaciones industriales. Elaboración de un informe de Impacto Ambiental que permita identificar, predecir, ponderar y comunicar efectos, alteraciones o cambios que se produzcan o pudieren producirse sobre el medio ambiente por la localización, construcción, operación y clausura o desmantelamiento de un emprendimiento.

EVALUACION DEL IMPACTO AMBIENTAL: Es el procedimiento destinado a identificar e interpretar, así como a prevenir, las consecuencias o efectos que acciones o proyectos públicos o privados, puedan causar al equilibrio ecológico, al mantenimiento de la calidad de vida y a la preservación de los recursos naturales existentes.

GESTION AMBIENTAL: Conjunto de procedimientos mediante los cuales una entidad pública puede intervenir para modificar, influir u orientar los usos del ambiente así como los impactos de las actividades humanas sobre el mismo.

IMPACTO AMBIENTAL: Cualquier cambio neto, positivo o negativo, que provoca sobre el ambiente como consecuencia indirecta, de acciones antrópicas susceptibles de producir alteraciones que afecten la salud, la capacidad productiva de los recursos naturales y los procesos ecológicos esenciales.

INFORME DE IMPACTO AMBIENTAL: Documento en el que se presentan los resultados de un EIA. Responde a los lineamientos de una guía elaborada al efecto.

MANEJO DE DESECHOS: Enfoque técnico, comprehensivo, integrado y racional, con miras a procurar el uso, rehúso, reclamo o reaprovechamiento de cualquier desecho originado por las actividades humanas, para mantener limpio el ambiente, o con un nivel aceptable de calidad.

PLANIFICACION AMBIENTAL: Es la recopilación, organización y procesamiento de la información para facilitar la toma de decisiones que dan solución total o parcial a problemas definidos por funciones o necesidades ambientales específicas, asegurando que las componentes ambientales que se estudien sean las relacionadas con el problema analizado y que los vínculos de la función analizada con otras funciones, sean conocidos por el ente a la persona responsable de la toma de decisiones"

POLITICA AMBIENTAL: Las metas y principios de acción generales de una compañía con relación al medio ambiente, de los cuales se pueden derivar los objetivos ambientales. Conjunto de medidas que posee un mínimo de coherencia entre sí, tendiente a lograr el ordenamiento ambiental.

RECICLAJE: Utilización como materia prima de materiales que de otra forma serían considerados desechos. Separación, recuperación, procesamiento y reutilización de productos y materiales obsoletos o de subproductos industriales. Retorno a un sistema de producción de materiales desechados, inútiles o sobrantes de procesos industriales, para su utilización en la manufactura de bienes materiales, con miras a obtener ganancias, para la

conservación de recursos naturales escasos, para aprovechar materiales que requieran mucha energía para su transformación primaria

RELLENO SANITARIO: Zona utilizada como depósito de basura, con su manejo técnico adecuado. En la operación del relleno sanitario, la basura y otros desechos son extendidos en capas delgadas sobre el suelo o colocados en fosas; luego se compacta con maquinaria pesada, hasta un espesor de 1 a 2 metros y se cubre con una capa de tierra de 20 cm. y así sucesivamente. Esta operación debe realizarse diariamente para prevenir el desarrollo de insectos y roedores. Requieren de una preparación especial, incluyendo drenajes y plantas de tratamiento de aguas.

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: Aquellos aspectos de los sistemas generales de una empresa, incluyendo las organizaciones, prácticas y recursos, que llevan a cabo y dan apoyo a la función de gestión ambiental.

TECNOLOGÍAS LIMPIAS O AMBIENTALMENTE SANAS: Son los procesos y productos que protegen el ambiente, son menos contaminantes, usan todos los recursos en forma más sustentable, reciclan más de sus residuos y productos y manejan los desechos residuales de una manera más aceptable.

10. BIBLIOGRAFIA

- COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – INCONTEC. Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 14004: 1996, Sistema de Administración ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
- COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – INCONTEC. Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 14011: 1996, Directrices para la auditoria ambiental. Procedimiento de auditoria del sistema de administración ambiental.
- COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – INCONTEC. Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 14000: 1996, Guía para implementación de norma ISO 14001.
- Porter, M.E. (1980). Estrategia Competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. CECSA, México. Título original: Competitive Strategy: techniques for analyzing industries and competitors. The free press, New York, 1980.
- Porter, M.E. (1989). Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. CECSA, México. Título original: Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. The Free Press, New York, 1985.
- www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1
- www.cdmb.gov.co/normas/decreto28111974
- www.cdmb.gov.co/normas/ley91979
- www.acercar.org.co/industria/legislacion/residuos/solidos/d2104_1983
- <http://www.fortunecity.es/expertos/profesor/171/residuos>.
- www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones
- www.humboldt.org.co/download/ley99
- www.cra.gov.co/portal/www/resources/

- www.superservicios.gov.co/basedoc/docs/decretos/d1505003
- www.carder.gov.co/documentos/679_R-1045
- www.colombiadiversa.org
- www.lalibriadelau.com/catalog/index.php/manufacturers_id/36/group/5107
- www.acopivalle.com.co/ACOPI%20FLASH%20614/html/decreto_1299_de_2008.
- administracion.uexternado.edu.co/matdi/ambiental/Otros/NTC-ISO14001-2004.
- www.cdmb.gov.co/web/lacdmb/paginas/normas.
- www.deltacom.com.ar/calidad_ambiente.asp
- http://www.corpamag.gov.co/archivos/normatividad/Decreto1713_20020806.htm
- http://www.eempleo.com/sitios_empresariales/dinissan/historia.asp
- www.mitecnologico.com/Main/MarcoTeorico
- sophia.javeriana.edu.co/~hchaparr/ExposicionesGerencia/FUERZAS%20COMPETITIVAS.ppt
- http://www.usergioarboleda.edu.co/medioambiente/juridico_ambientales_colombia_responsabilidad_ambiental.htm