



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional



ELAP
Escuela Latinoamericana de
Áreas Protegidas

Módulo III- Responsabilidad Social

Universidad para la Cooperación Internacional

Profesora: Leyla Solano Pacheco

Semana 3



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Ministerio de Producción, Trabajo
y Desarrollo Sustentable

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

Sistemas de gestión ambiental y social

- **Modulo III: Responsabilidad Social**
- **Semana 3**
- **Herramientas ejemplo para un Sistema de Gestión ambiental y social**

Reflexión Inicial

Si ya conocemos los conceptos de Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible y Turismo Sostenible... ¿Que sigue después?



Sistema de Gestión: Definición

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y *procesos para lograr estos objetivos*

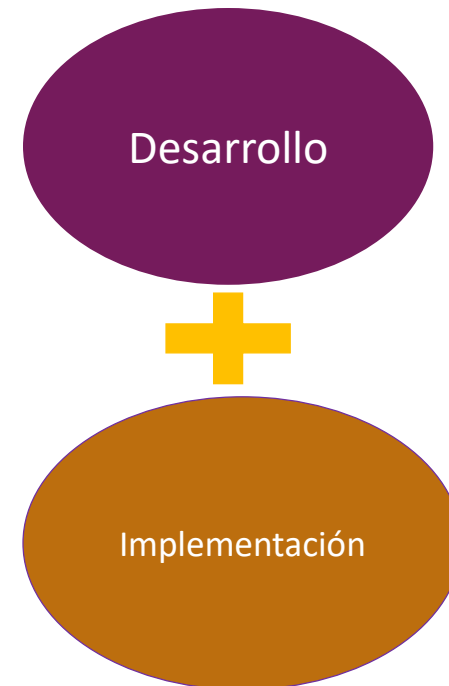
- Nota 1 : Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.
- Nota 2 : Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.
- Nota 3 : El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

FUENTE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modificada y ISO 19011 Tercera edición 2018-07

¿Qué es un Sistema de Gestión?

- Un **sistema de gestión** describe el conjunto de políticas, procedimientos y procesos que debe seguir una organización para cumplir sus objetivos.
- **Desarrollo de un sistema de gestión:** la creación de políticas, procedimientos y procesos.
- **Implementación de un sistema de gestión:** personas capacitadas y comprometidas que de manera habitual cumplen con las políticas, los procedimientos y los procesos.

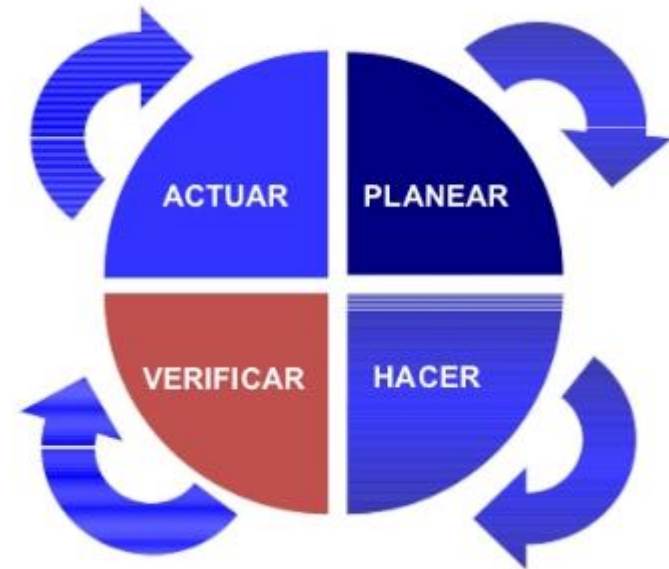
Muchas empresas **sólo** se concentran en el **desarrollo de** un sistema de gestión (creación de documentos), pero la **clave es la aplicación** cotidiana.



- En la realidad, se encuentran muchas organizaciones que tienen un excelente sistema documental pero no está implementado, en otras palabras, los documentos no son conocidos por el personal por lo que no se incluye en sus actividades diarias y no se implementa.
- Para que un sistema de gestión realmente funcione se necesita desarrollar la parte documental y luego involucrar a las personas o áreas que tengan relación con la documentación para que la misma se pueda implementar.

¿Qué es la mejora continua?

- El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como **círculo PHVA** o de **mejora continua**, es una estrategia de **mejora continua** en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart.
- Es un proceso continuo de y sistemático de trabajo que nos proporciona la **mejora continua** de nuestro sistema de gestión.



Pasos implementar un Sistema de Gestión Ambiental y Social

Generalidades:

- Para este curso se toma como base y a modo de referencia el manual de implementación de un sistema de gestión ambiental y social con base la Norma de Desempeño 1 de la Corporación Financiera Internacional (IFC).
Documentos de uso público.
- Se considera que es una excelente herramienta a nivel metodológico para implementar un Sistema.
- El conjunto de herramientas tiene como finalidad demostrar un medio técnico de integrar las cuestiones ambientales y sociales en la gestión de una organización, sin garantías de ningún tipo ya que le corresponde a los gestores de las organizaciones adaptar o complementar, según la naturaleza de la organización.

Pasos implementar un Sistema de Gestión Ambiental y Social

Documentos:

- Se estarán utilizando los siguientes documentos de trabajo para el desarrollo de este curso:
 1. ESMS+Handbook+General+v2.1+SP
 2. ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP
 3. ESMS+Self+Assessment+v2.3+-+Spanish
 4. ESMS+Self+Assessment+v2.3+SP

Elementos que componen un Sistema de Gestión Ambiental y Social

1. Políticas
2. Identificación de riesgos e impactos
3. Programas de gestión
4. Capacidad y competencias organizativas
5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia
6. Participación de los actores sociales
7. Comunicaciones externas y mecanismos de quejas
8. Informes periódicos a las comunidades afectadas
9. Seguimiento y evaluación

1. Políticas

- Es el marco referencial sobre el compromiso de la organización sobre los temas ambientales, sociales y económicos.
- Una política son las “reglas” de la empresa y deben ser claras para todos los grupos de interés.
- Debe tener el compromiso y aprobación de la gerencia.
- Las políticas deben ser adaptadas a la naturaleza de la empresa.
- La(s) política(s) debe de ser comunicada por la alta gerencia a todas las partes interesadas de la organización.

**Políticas
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Lineamientos e ideas para
formular políticas y otros:
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

2. Identificación de riesgos e impactos

- ¿Que es un riesgo? Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- ¿Qué es un impacto? Conjunto de los efectos que un suceso o un hecho producen en su entorno físico o social.
- Una organización a través de un análisis interno de sus procesos (identificando sus entradas y salidas), pueda identificar sus riesgos (económicos, sociales y ambientales) y de esta forma analizar las soluciones a los riesgos con mayor probabilidad y con mayor impacto.

**Identificación de riesgos e
impactos
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Herramientas Identificación de
Riesgos e impactos:
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

3. Programas de Gestión

- Son los planes de acción y la mejora de los procedimientos y/ o procesos para minimizar los riesgos e impactos identificados.
- Jerarquizar las acciones: 1. Evitar, 2. Minimizar o 3. Compensar/Restaurar.
- Preparar un cuadro de Plan de Acción a través de una mejora continua (PHVA) donde se establecen las acciones que se estarán trabajando (Debe responder al: Qué, Cómo, Por qué, Cuando, Quien)
- Establecer procedimientos para dar las instrucciones a los involucrados e implementarlas en las operaciones diarias y de esta forma cumplir con las políticas establecidas por la organización.

**Programas de Gestión
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Herramientas Planes de Acción
y Procedimientos:
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

4. Capacidad y competencias organizativas

- Consiste en capacitar y comprometer al personal para que incluyan las nuevas responsabilidades del Sistema de Gestión dentro de sus labores diarias y asignadas en los procedimientos.
- Realizar un cuadro de capacitación para la implementación del Sistema de Gestión y las áreas involucradas para cada elemento.
- Se recomienda establecer un cuadro inicial de capacitación, según las necesidades identificadas y luego generar un cuadro anual de capacitación para garantizar la repetición de temas e inclusión de nuevos temas como parte de la mejora continua.

**Capacidad y competencias
organizativas
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Herramientas para
identificación y control de
capacitaciones
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

- La operación de una organización no es estática y se desenvuelve en un ambiente en donde los factores externos afectan su operación.
- Identificar peligros: físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y psicosociales.
- Lo que se pretende es estar preparado para responder eficazmente, a situaciones que salen fuera del control de la organización.

**Preparación y respuesta ante
situaciones de emergencia
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Herramientas para mapeo y
ejemplos de procedimientos:
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

6. Participación de los actores sociales

- La organización debe de identificar a sus partes interesadas para incluirlos dentro del análisis de riesgos e impactos de la organización.
- Identificación de las partes interesadas: Grupos que se ven afectados por la organización, grupos que tienen un interés por la organización y grupos que pueden influir en las operaciones de una organización.
- Se identifican, se priorizan las acciones con las partes interesadas mas relevantes y se establece un plan de relacionamiento

**Participación de los actores
sociales
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Herramientas para mapeo y
identificación y participación
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

7. Comunicaciones externas y mecanismos de quejas

- La organización debe de tener un sistema de comunicación transparente y accesible para sus diferentes partes interesadas en donde se pueda poner cualquier tipo de sugerencias, quejas o felicitaciones hacia la organización.
- La organización debe de garantizar la trazabilidad de este instrumento y, en la medida de lo posible, garantizar respuesta al solicitante.
- Es un sistema de alerta temprana de situaciones que pueden complicarse si no se tratan en el tiempo correcto.

**Comunicación externa y
mecanismos de quejas
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Lista de verificación y registro
de quejas.
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

8. Informes periódicos a las comunidades afectadas

- Identificadas e involucradas las partes interesadas, se genera una expectativa de información por parte de la organización para comunicar las acciones que se han tomado para minimizar sus impactos.
- Esta comunicación debe ser clara, accesible para las partes interesadas y periódica, lo que genera una buena imagen a la organización y se mantienen buenas relaciones con sus partes interesadas.

**Informes periódicos a las
comunidades afectadas
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Sugerencias para los informes
periódicos
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

9. Seguimiento y evaluación

- Implementado el Sistema de Gestión Ambiental y Social, se debe dar un seguimiento constante lo que permite su verificación, actualización y oportunidades de mejora.
- Mejora continua (PHVA)
- Generar indicadores de medición, para un mejor control y monitoreo de los nueve elementos y/u otros puntos de control que la organización quiera implementar.
- Un plan de seguimiento es un autoanálisis del sistema de gestión de la empresa que es la base de cualquier certificación o procesos de auditorías sociales y ambientales.

**Seguimiento y evaluación
ESMS+Handbook+General+v
2.1+SP**

**Planes de seguimiento
ESMS+Toolkit+General+v1.2+SP**

“Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar”

Pedro Mendoza



Ejercicio para esta semana

Aplicar los conocimientos dentro de sus organizaciones:

1. Realice una la autoevaluación del Sistema de Gestion ambiental y social de su organización.
2. Prepara un documento word, con relación a los elementos que componen un Sistema de Gestión y las acciones que ha realizado su organización.
3. En caso de no tener todos los elementos, indicar cuales son los que hacen falta y como se pueden implementar en su organización.
4. En el caso de implementar nuevas acciones relacionadas a los temas de RS y DS estudiados anteriormente a este ejemplo de Sistema de Gestión, favor hacerlo notar en el documento.
5. El documento no deberá superar las 5 paginas , valor 10 puntos-

Documento de autoevaluación

3. ESMS+Self+Assessment+v2.3+--Spanish

4- ESMS+Self+Assessment+v2.3+SP