



Licencia social para operar

Nuevo Certificado de Compromiso y Transparencia y Comunicación

E&T&C certificate

Carlos Nietzsche Díaz Jiménez
queries@entnc.com



Ambiente et Odora

Olores.org

Olores.org

Web de acceso libre que publica noticias relacionadas con el impacto por olor en el medio ambiente, su gestión, y lleva a cabo regularmente conferencias sobre gestión del olor



SVPA

Firma de consultoría ambiental que ha estado apoyando a la industria en su relación con la gestión medioambiental por más de 20 años

PrOlor

PrOlor

PrOlor pronostica el impacto por olor industrial con días de antelación, ayudando a evitar conflictos con las comunidades vecinas, mejorando la reputación e imagen de marca industrial.



El equipo



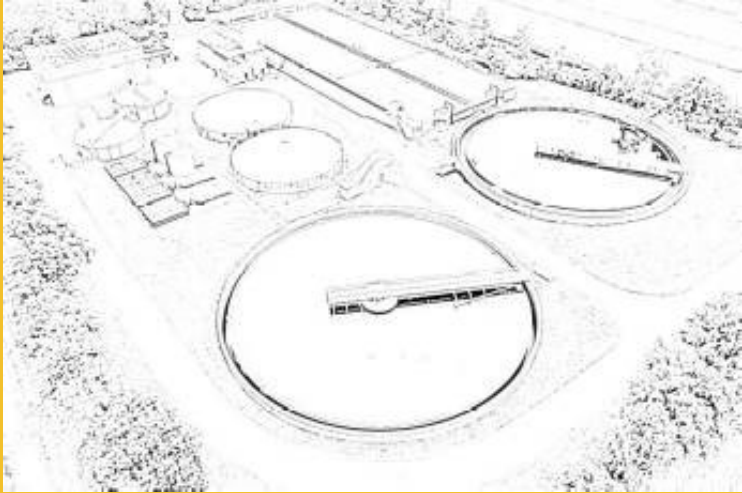
01 El problema

Cuando la molestia por olor es un reto para el sector del agua



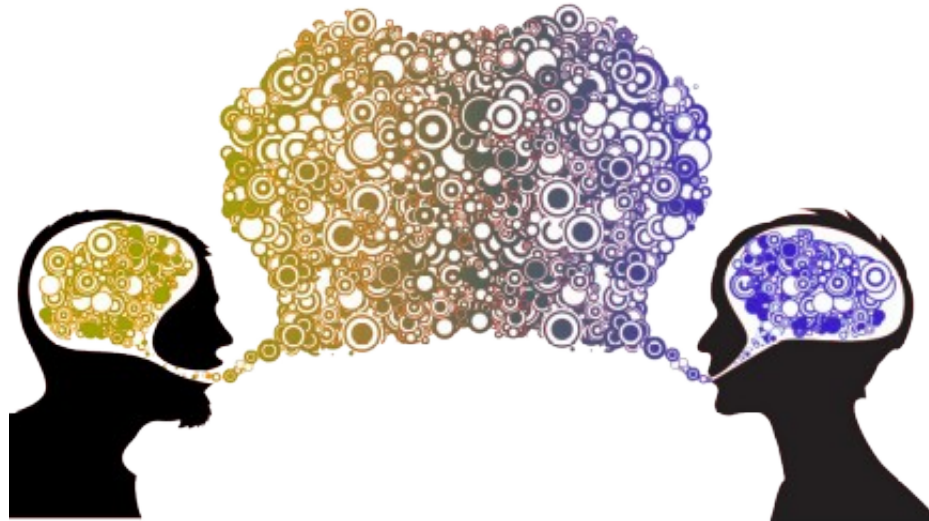


El problema





Se necesita un marco para integrar la **Participación** ciudadana, aumentar la **Transparencia** y mejorar los canales de **Comunicación**.





Certificación



Compromiso?
Transparencia?
Comunicación?

02 La solución

Primer certificado que evalúa el desempeño de una planta para operar socialmente





Compromiso y Transparencia y Comunicación

Esquema E&T&C



Primera certificación mundial de este tipo.
Diseñada para:

- **Evaluar** el rendimiento de las plantas industriales en cuanto a su **relación con las comunidades**.
- Demostrar que una planta está **tomando las medidas adecuadas** para corregir una situación de impacto.





E&T&C Certificate



Participación, Transparencia, Comunicación



Esquema E&T&C



Auditor externo:

- Independiente
- Imparcial
- Cuatro opciones de verificación





01

Información Directa

Por ejemplo, a la pregunta ¿Dispone la planta de un registro público de quejas? Las opciones ofrecidas serían "sí" o "no". Si se selecciona "sí", el operador debe indicar un enlace.

02

Carta de Compromiso

Por ejemplo, a la pregunta ¿Tiene un Plan de Gestión del Olor? Las opciones ofrecidas serían "si", "no" y planeo desarrollarlo. En ese caso se debe proporcionar una Carta de Compromiso.

03

Informe Técnico

A la pregunta, ¿ha realizado alguna evaluación de la emisión de olores de su planta? La respuesta puede ser "sí" o "no". En caso de responder "sí", el sistema ofrecerá la opción de cargar el Informe Técnico.

04

Comprobación in-situ

Visita llevada a cabo por el auditor para verificar aspectos que no puedan evaluarse mediante cualquiera de las anteriores formas

03 Metodología

El método





Esquema



Compromiso

Buzón
Aliento
Inmediatez
Respuesta rápida
Satisfacción
Ventajas
Visita
Compensación
Contratación
Proveedores



Transparencia

Gráfico
Accesibilidad
Publicación
Diplomacia
Análisis de incidentes
Responsabilidad
Procesos
Informe Anual
Formación
Página web
Indicadores



Comunicación

Canales
Eficiencia
Cambios
Avisos
Protocolo
Conocimientos
Empatía
Neutralidad
Plan
Auditoría



04 Ejemplo

Compromiso y Transparencia y Comunicación





Esquema



Compromiso

Buzón

Aliento
Inmediatez
Respuesta rápida
Satisfacción
Ventajas
Visita
Compensación
Contratación
Proveedores

Transparencia

Gráfico
Accesibilidad
Publicación
Diplomacia
Análisis de incidentes
Responsabilidad
Procesos
Informe Anual
Formación
Página web
Indicadores



Comunicación

Canales
Eficiencia
Cambios
Avisos
Protocolo
Conocimientos
Empatía
Neutralidad
Plan
Auditoría





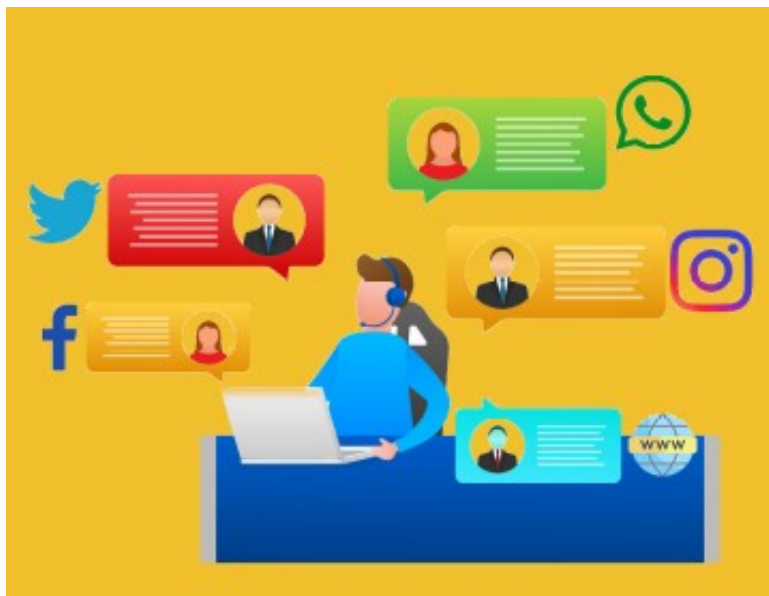
E&T&C Certificate



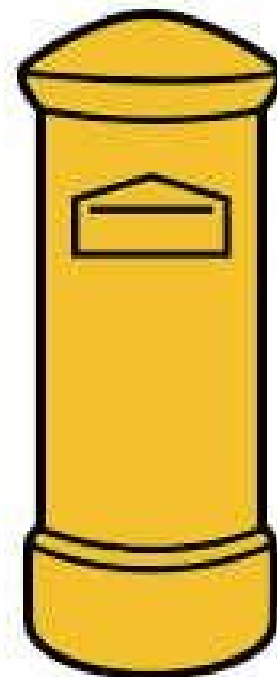
Ejemplo



Buzón



- Pon a disposición de tu comunidad **tantos canales como sea posible** para que puedan ponerse en contacto contigo.
- Plataforma/aplicación, sistemas de mensajería instantánea (WhatsApp, telegram), web, redes sociales, buzón de correo, número de teléfono exclusivo.

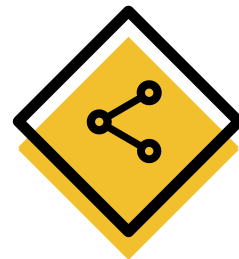




Buzón



¿Dispone tu planta de un Canal de Comunicación para registrar las quejas?



Tengo una plataforma/aplicación/sitio web



Tengo una dirección de correo electrónico específica. Este correo electrónico no se utiliza para nada más que para recibir observaciones, sugerencias y quejas



Tengo un número de teléfono exclusivo. Este número de teléfono no se utiliza para nada más que para recibir observaciones, sugerencias y quejas. Las llamadas telefónicas se graban y la persona es informada de ello de antemano.



Tengo un número dedicado en una aplicación de mensajería instantánea (whatsapp, telegram, etc.)



Dispongo de otros medios



05 Ventajas e inconvenientes

E&T&C Certificate





Ventajas e inconvenientes



Ventajas

- **Muestra** a los vecinos que la planta:
 - les escucha
 - se interesa por sus necesidades.
- **Ayuda** a los responsables de la planta a:
 - descubrir áreas en las que puede mejorar
 - satisfacer las preocupaciones de los vecinos.
- Reconocimiento y crédito
- **Aprendizaje estructurado**
- Un enfoque integrado y holístico.



Inconvenientes

- Tiene un **coste**
- La preparación **requiere tiempo**
- El certificado E&T&C **no es garantía de que una planta funcione bien. Sólo demuestra que la planta está comprometida.**

06 Conclusiones

Y para concluir...





Conclusiones

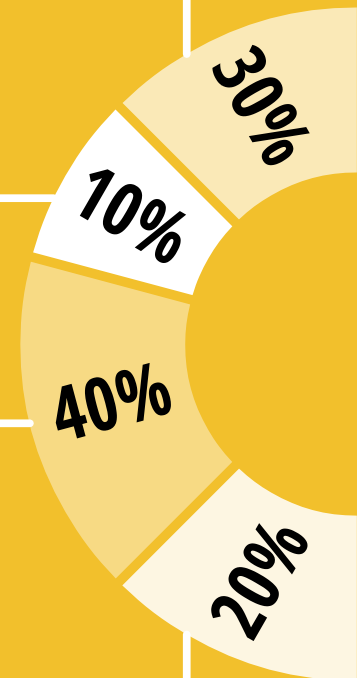


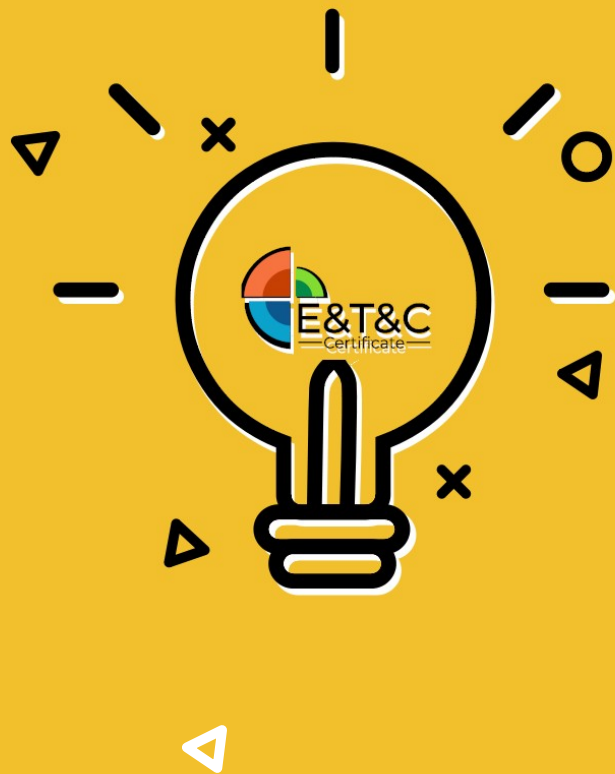
El certificado E&T&C es un **enfoque innovador** para comprobar el desempeño de una planta en Compromiso y Transparencia y Comunicación.

Hay un proceso de **4 pasos para verificar** la información por parte de **auditores independientes**.

La puntuación E&T&C muestra un **porcentaje de cumplimiento** en cada uno de los tres ámbitos.

Siempre hay un **margen para mejorar**





!Gracias!

Carlos Nietzsche Díaz Jiménez

E&T&C certificate.

<https://www.entnc.com>

Creado por Ambiente et Odora

Calle Uribitarte, 6, Bilbao

queries@entnc.com