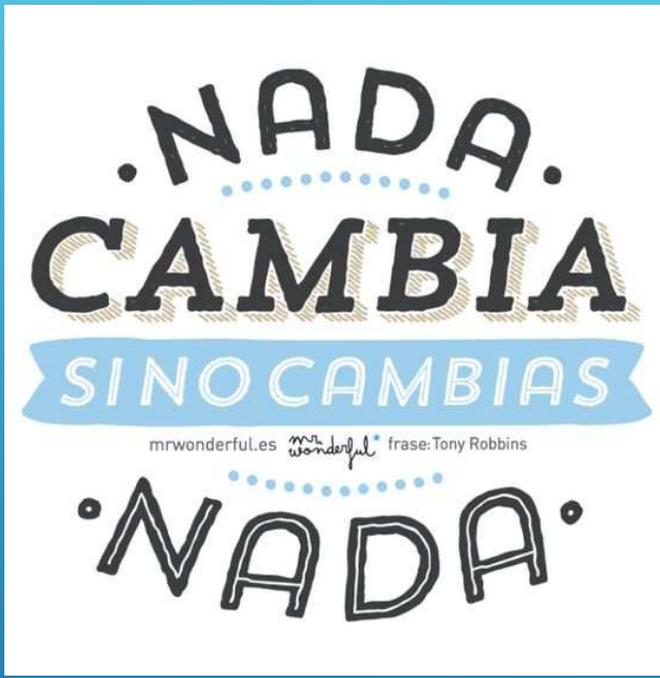


AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN CTC

(COMPROMISO, TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN)

Gloria Sánchez

15 de Febrero de 2024



1. CERTIFICACIÓN

Es un **proceso voluntario** mediante el cual un tercero **evalúa o verifica las competencias** que posee una empresa en el desarrollo de sus actividades en materia de olores en cuanto a su compromiso, transparencia y comunicación con el entorno, medio ambiente y las personas.

Su objetivo es obtener una **declaración pública** de que su gestión del impacto por olor se ajusta a un sistema de mejora continua.

Una empresa puede querer certificarse por diferentes **razones**:

- ▶ Distintivo de calidad de servicio que complace las necesidades de las partes interesadas y los clientes.
- ▶ Ser más competitivo, nos aporta un valor añadido.
- ▶ Mejorar sus procesos.
- ▶ Por imposición de una Administración o del sector.





2. FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN

- ▶ Compromiso y Liderazgo
- ▶ Establecimiento de Políticas y Objetivos
- ▶ Asignación de Recursos
- ▶ Participación en la Planificación
- ▶ Revisión de Resultados y Desempeño
- ▶ Toma de Decisiones
- ▶ Comunicación Externa e Interna
- ▶ Compromiso con la Mejora Continua



3. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AUDITORA Y FUNCIONES

- ▶ Integridad
- ▶ Independencia
- ▶ Objetividad
- ▶ Conocimientos Técnicos
- ▶ Habilidades Analíticas
- ▶ Comunicación Efectiva
- ▶ Habilidades de Investigación
- ▶ Pensamiento Crítico
- ▶ Gestión del Tiempo
- ▶ Adaptabilidad
- ▶ Confidencialidad



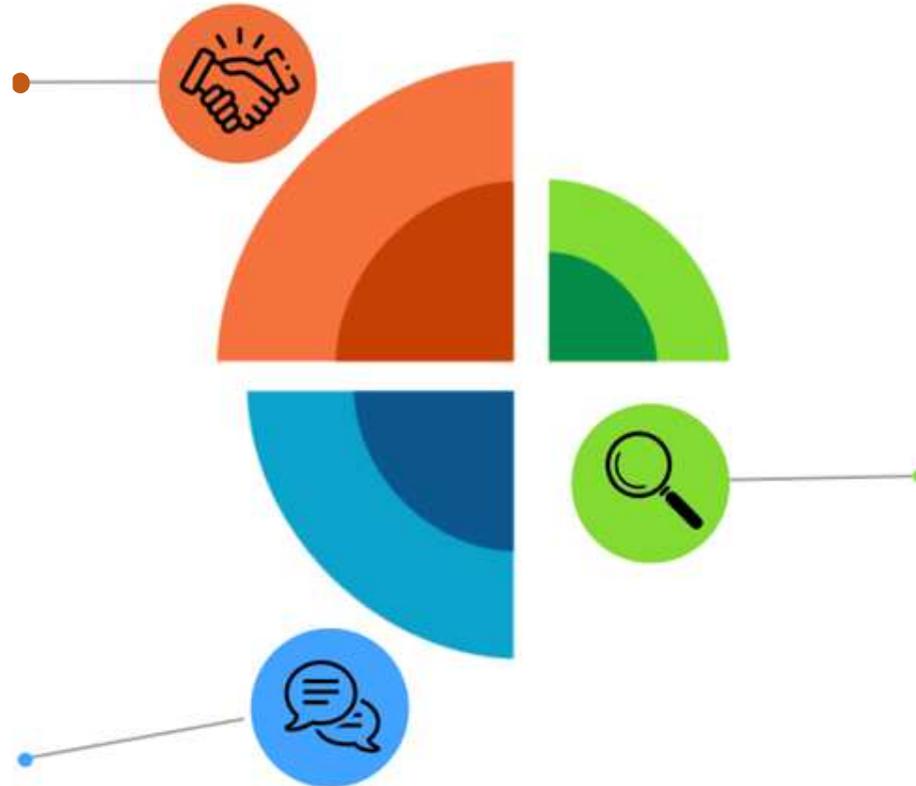
4. INDICADORES DE LA CERTIFICACIÓN CTC

Compromiso

- Buzón
- Participación
- Inmediatez publicación
- Rapidez de respuesta
- Satisfacción
- Incentivos
- Jornada puertas abiertas
- Compensación
- Contratación local
- Proveedores

Comunicación

- Canales
- Recepción eficaz
- Cambio
- Avisos
- Protocolo
- Capacitación-gestión quejas
- Neutralidad
- Plan minimización olor
- Auditoria plan
- Expectativas



Transparencia

- Accesibilidad
- Publicación
- Diplomacia
- Análisis de incidentes
- Responsabilidad
- Procesos
- Informe anual
- Capacitación
- Página web
- Indicadores

4. INDICADORES DE LA CERTIFICACIÓN CTC

COMPROMISO



10 indicadores

TRANSPARENCIA



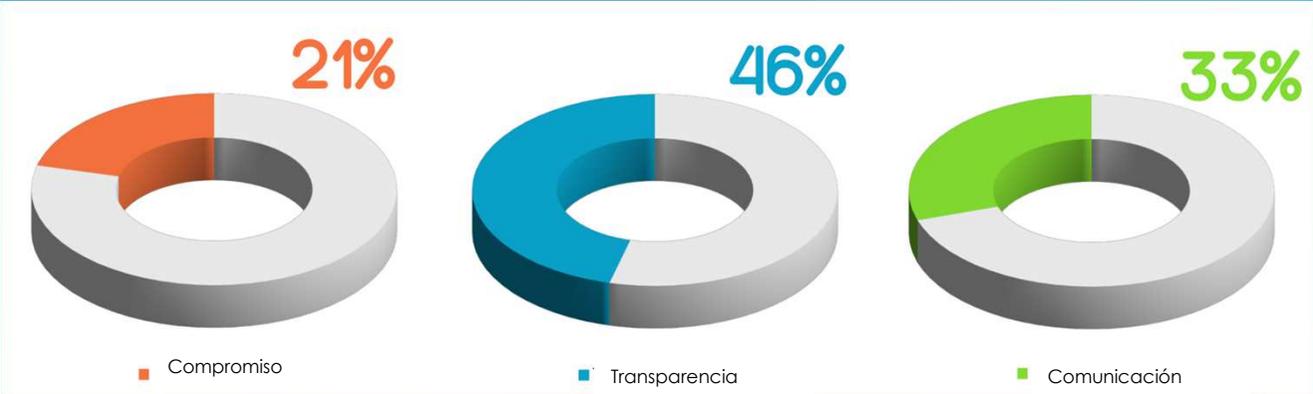
10 indicadores

COMUNICACIÓN



10 indicadores

30 INDICADORES- 3 Áreas de interés



5. EJEMPLO ÁREA TRANSPARENCIA. INDICADOR ACCESIBILIDAD

¿ La información es accesible y está disponible para la comunidad local?



5. EJEMPLO ÁREA TRANSPARENCIA. INDICADOR ACCESIBILIDAD

Opción 1) Se encuentra disponible, existe un cronograma actualizado de las acciones relacionadas con la gestión del impacto de los olores en el medio ambiente. Es posible descargar la información sin registrarse ni recibir autorización.

Opción 2) Los requisitos ambientales relacionados con el olor están publicados en la web.

Opción 3) Se publican los informes de auditoría ambiental realizados por organismos externos.

Opción 4) Cualquier documento ambiental relacionado con el tema (Verificaciones ambientales anuales, Plan de gestión de olores, relación de incidencias, etc.) se encuentra disponible para descarga pública sin necesidad de registrarse ni recibir autorización.



3 puntos opciones 1, 2 y 3
4 puntos opción 4



0 puntos



6. EJEMPLO ÁREA COMUNICACIÓN. INDICADOR AVISOS

Cuando hay un incidente en la instalación que pueda generar impacto, se reporta rápidamente a las partes interesadas?



6. EJEMPLO ÁREA COMUNICACIÓN. INDICADOR AVISOS

Opción 1) Se contacta con la autoridad competente.

Opción 2) Se contacta con la autoridad competente y con las empresas del entorno o entidades afectadas.

Opción 3) Se contacta con algunos ciudadanos afectados



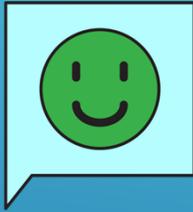
5 puntos opción 1
3 puntos opción 2
2 puntos opción 3



0 puntos



7. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA CERTIFICACIÓN. ÁREA COMPROMISO

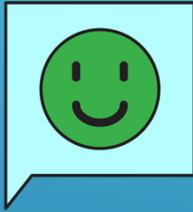


- ✓ Relación sólida con la comunidad cercana
- ✓ Reputación e imagen de marca mejorada
- ✓ Mitigación de posibles conflictos
- ✓ Licencia social para operar



- ✓ Oposición y protestas
- ✓ Daño a la reputación
- ✓ Implicaciones financieras

8. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA CERTIFICACIÓN. ÁREA TRANSPARENCIA

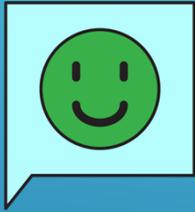


- ✓ Confianza y credibilidad
- ✓ Cumplimiento regulatorio y mitigación de riesgos
- ✓ Mejora gestión de crisis



- ✓ Falta de confianza
- ✓ Implicaciones legales y regulatorias
- ✓ “Pasado de moda”, para partes interesadas

9. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA CERTIFICACIÓN. ÁREA COMUNICACIÓN



- ✓ Aseguramiento de la mejora continua
- ✓ Mejora de la toma de decisiones
- ✓ Adaptabilidad y resiliencia



- ✓ Conflictos y tensiones
- ✓ Impacto medioambiental y social
- ✓ Desvinculación de las partes interesadas

gracias

ssantos@amb.cat

