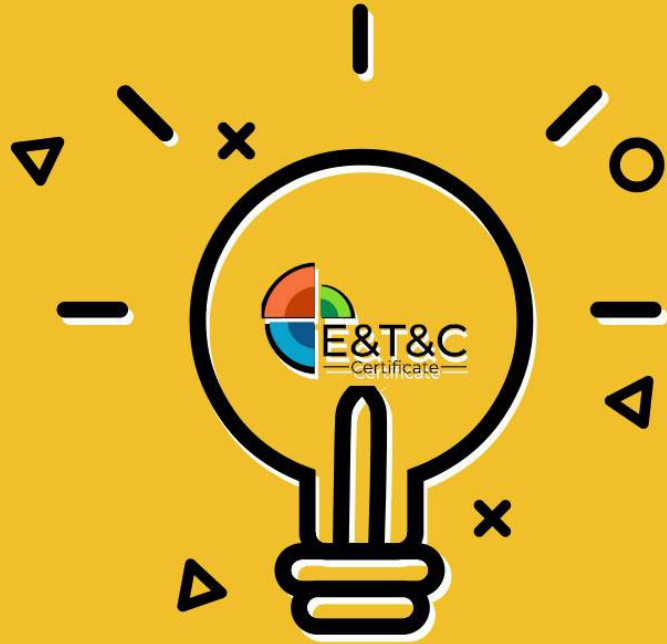




Nuevo Certificado de Compromiso y Transparencia y Comunicación

Certificado E&T&C

Ainhoa Antón García
queries@entnc.com

Licencia social para operar



Our Brands

AEO takes ownership of the following brands related to our daily activities we have been carrying out over the last 20 years.

[Learn More](#)

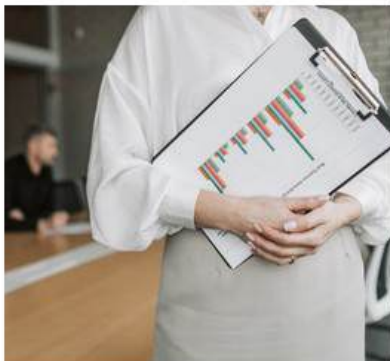
Olores.org



SVPA



PrOlor



E&T&C



Odora

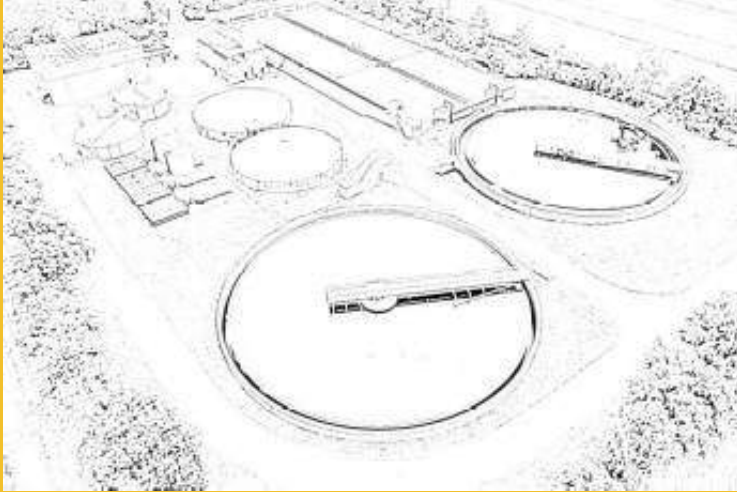
01 El problema

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



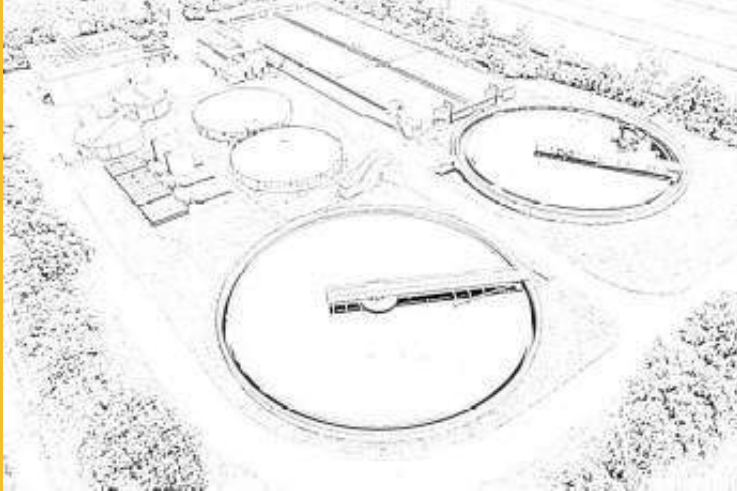


El problema



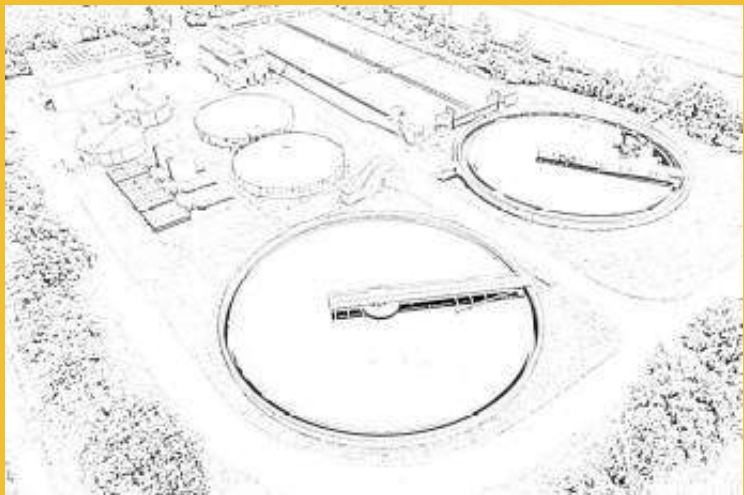


El problema





El problema





Certificado E&T&C



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





Certificación

Proceso de certificación: Reconocimiento que valida que una empresa, producto o proceso con ciertos estándares establecidos por una institución o entidad



- Certificado E&T&C

Certificación





Certificado E&T&C

Certificación





Certificación



Compromiso?
Transparencia?
Comunicación?

02 La solución

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





Certificado E&T&C



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.





Certificado E&T&C



Compromiso y **T**ransparencia y **C**omunicación



Esquema E&T&C





Compromiso y Transparencia y Comunicación



Esquema E&T&C



- La planta se **compromete** con su comunidad escuchando activamente a sus vecinos y mostrando **interés en sus necesidades**.
- Se esfuerza por **mejorar continuamente** sus prácticas abordando las preocupaciones de la comunidad
- Este **enfoque colaborativo** promueve una relación positiva y sostenible entre la planta y su entorno.





Compromiso y **Transparencia** y Comunicación

Esquema E&T&C



- La planta se compromete a ser **honesta** sobre sus **capacidades y limitaciones**, así como a garantizar que puede **satisfacer las expectativas** de la comunidad a largo plazo.
- Reconoce que la falta de transparencia provocará una pérdida de confianza, por lo que se esfuerza por mantener **una comunicación abierta y honesta en todo momento** para fortalecer su relación con la comunidad.





Compromiso y Transparencia y **Comunicación**



Esquema E&T&C



- Es importante tratar a los vecinos con **amabilidad** en el día a día, estar **disponible** para ellos en cualquier canal de comunicación, **escuchar** sus necesidades y aceptar las críticas constructivas.
- Estos principios **fortalecen las relaciones** de vecindad y fomentan un **ambiente de respeto y cooperación** en la comunidad.





Certificado E&T&C



Método de evaluación



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

03

04



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

04



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



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





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





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





Certificado E&T&C

Ejemplo

Compromis

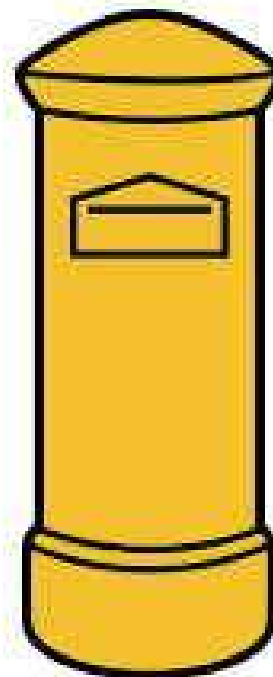


Buzón

o



- 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





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





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.





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.)





Buzón



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



Tengo una plataforma/aplicación/sitio web



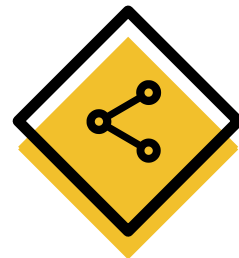
Tengo una dirección de correo electrónico específica. Este correo electrónico no se utiliza para nada más que para recibir observaciones, sugerencias y quejas



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

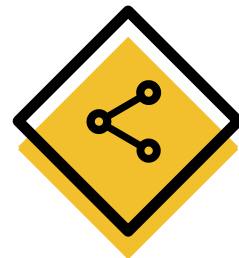




Buzón



¿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





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





Certificado E&T&C



Ejemplo

Transparencia →

Accesibilidad



- Proporcionar **información accesible** a las comunidades cercanas **refuerza la transparencia y la confianza** entre la empresa y la comunidad
- La comunidad puede **participar de forma más activa** y constructiva en el diálogo sobre cuestiones relevantes, contribuyendo a **relaciones más positivas**.





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?



Existe un calendario actualizado de acciones relacionadas con la gestión del impacto del olor en el medio ambiente.





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?



Existe un calendario actualizado de acciones relacionadas con la gestión del impacto del olor en el medio ambiente.



Los requisitos medioambientales relacionados con los olores están publicados en la web-





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?



Existe un calendario actualizado de acciones relacionadas con la gestión del impacto del olor en el medio ambiente.



Los requisitos medioambientales relacionados con los olores están publicados en la web-



Se publican los informes de auditoría ambiental realizados por organismos externos





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?



Existe un calendario actualizado de acciones relacionadas con la gestión del impacto del olor en el medio ambiente.



Los requisitos medioambientales relacionados con los olores están publicados en la web.



Se publican los informes de auditoría ambiental realizados por organismos externos



Cualquier documento ambiental relacionado con el tema (Permiso Ambiental Integrado, Plan de Gestión de Olores, etc) está disponible para su descarga pública sin necesidad de registrarse o recibir autorización.





Accesibilidad



¿Dispone tu planta de información accesible para las comunidades cercanas?



Existe un calendario actualizado de acciones relacionadas con la gestión del impacto del olor en el medio ambiente.

Los requisitos medioambientales relacionados con los olores están publicados en la web-

Se publican los informes de auditoría ambiental realizados por organismos externos

Cualquier documento ambiental relacionado con el tema (Permiso Ambiental Integrado, Plan de Gestión de Olores, etc) está disponible para su descarga pública sin necesidad de registrarse o recibir autorización.



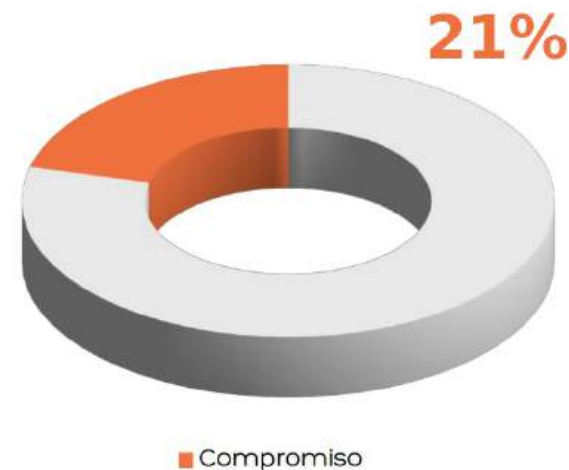


Certificado E&T&C



Ejemplo de puntuación final de los indicadores de **Compromiso**

Compromiso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buzón		x									
Aliento				x		x					
Inmediatez		x									
Respuesta rápida	x										
Satisfacción		x				x					
Prestaciones											
Visita		x									
Compensación	x										
Contratación			x								
Proveedores				x							





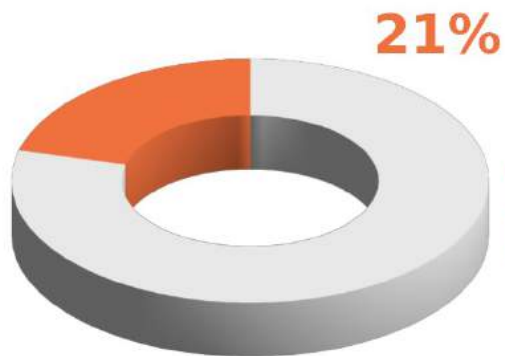
Certificado E&T&C



Compromiso



10 indicadores

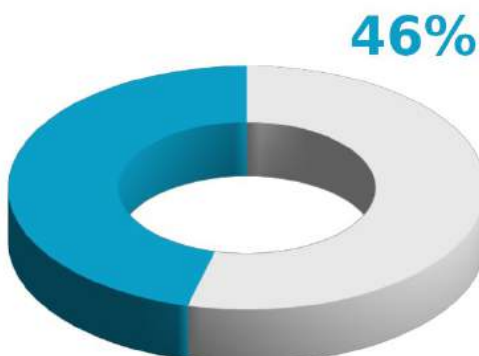


■ Compromiso

Transparencia



10 indicadores

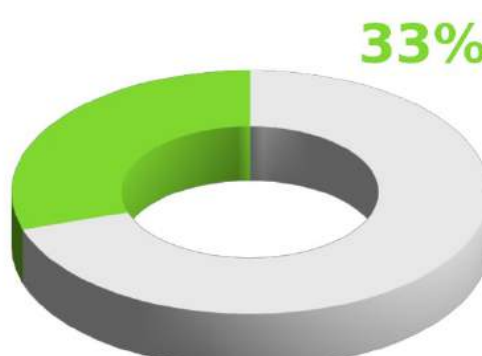


■ Transparencia

Comunicación



10 indicadores



■ Comunicación



Certificado E&T&C



Resultado final

- No certificable: la puntuación obtenida es menor al 30%.
- **Certificación Bronce**: la puntuación es superior al 30% e inferior al 50%
- **Certificación Plata**: la puntuación obtenida esta entre el 50 y el 70%
- **Certificación Oro**: la puntuación es superior al 70%



05

Ventajas e inconvenientes

E&T&C Certificate





Certificado E&T&C

Ventajas e inconvenientes

--	--



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**



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**



Inconvenientes

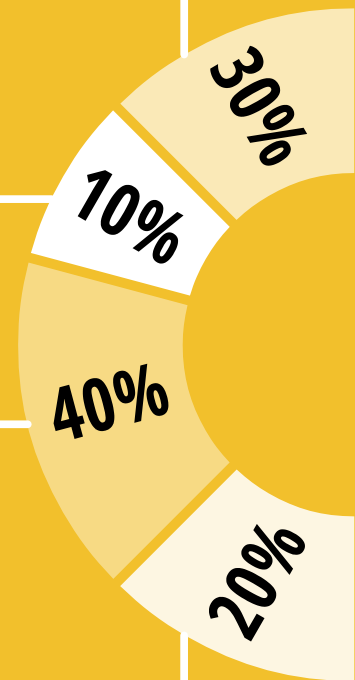
- Tiene un **coste**
- La preparación **requiere tiempo**
- El certificado E&T&C **no es garantía de que una planta funcione bien. Sólo demuestra que la planta está comprometida.**

06 Conclusiones

Y para concluir...



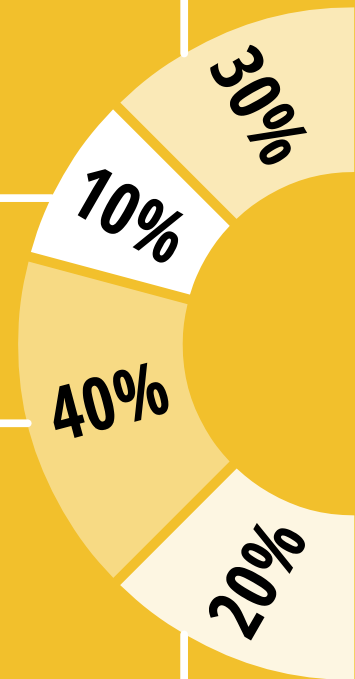
Conclusiones





Conclusiones

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

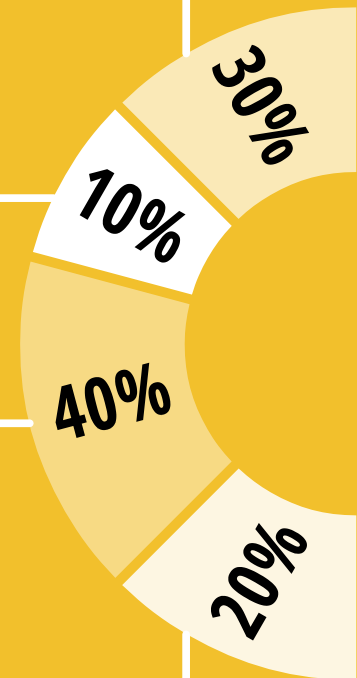




Conclusiones

El certificado C&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**.



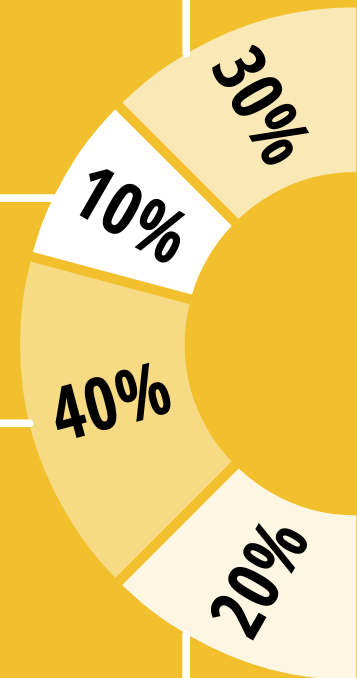


Conclusiones

El certificado C&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 C&T&C muestra un **porcentaje de cumplimiento** en cada uno de los tres ámbitos.





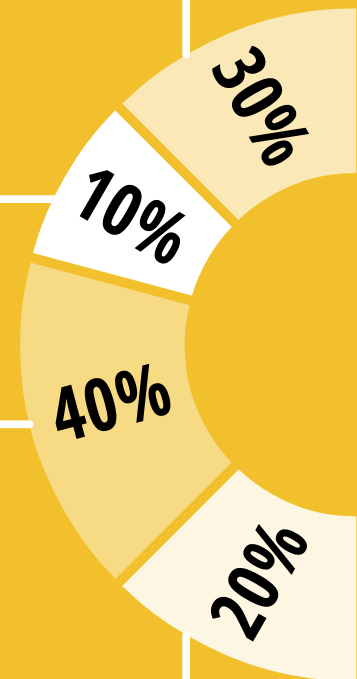
Conclusiones

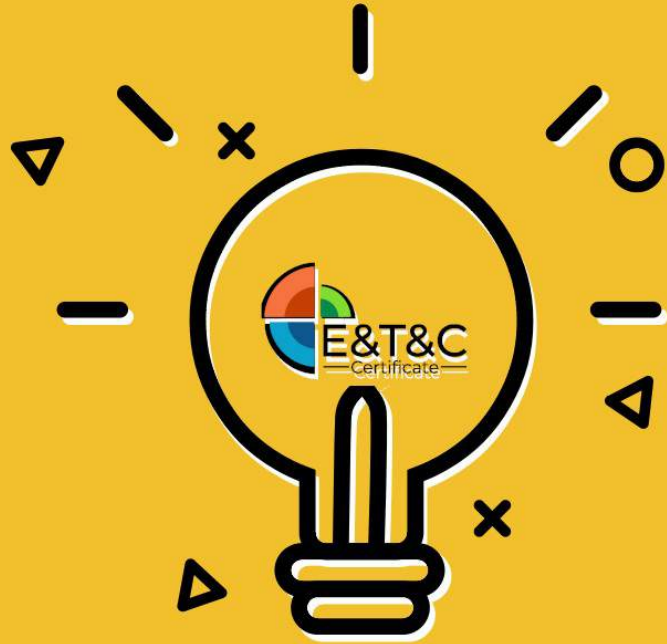
El certificado C&T&C es un **enfoque innovador** para comprobar el desempeño de una planta en Compromiso y Transparencia y Comunicación.

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

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

Siempre hay un **margen para mejorar**





Licencia social para operar

!Gracias!

Ainhoa Antón García
Certificado CTC
<https://www.entnc.com>
Creado por Ambiente et Odora
Calle Uribitarte, 6, Bilbao
queries@entnc.com