



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
FACULTAD DE VETERINARIA**



**ELABORACIÓN DE INDICADORES MEDIOAMBIENTALES DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL –RSE- EN EL SECTOR  
CLÍNICAS VETERINARIAS EN URUGUAY**

**Por**

**GODAY RAMOS, Martín Pedro**

**TESIS DE GRADO** presentada  
como uno de los requisitos para  
obtener el título de Doctor en  
Ciencias Veterinarias.  
Orientación: Producción animal

**MODALIDAD:** Revisión  
Monográfica

**MONTEVIDEO  
URUGUAY  
2019**

**PÁGINA DE APROBACIÓN**

**Tesis aprobada por:**

**Presidente:**

---

**Dr. Alejandro Benech**

**Segundo miembro:**

---

**Dr. Hugo Ochs Olazábal**

**Tercer miembro:**

---

**Dra. Cristina Ríos**

**Cuarto miembro:**

---

**Dra. Cecilia Abreu Palermo**

**Fecha de aprobación: 26/06/2019**

**Autor:**

---

**Martín Pedro Goday Ramos**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia por apoyarme a lo largo de toda la carrera: a mi madre Claudia, a mis hermanos Ana y Claudio que me apoyaron desde el inicio y que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mi novia Natalia por estar en los últimos tiempos de mi carrera.

A mis amigos que me acompañaron en la facultad: Pablo, Rodrigo, Manuel, Miguel, Henry, Lucia, Federica; con quienes disfrutamos los años de estudiantes en Montevideo y a aquellos amigos del interior que estuvieron alentando a la distancia: Joaquín, Nicolás, Julio y Diego.

A mis compañeros/as y amigos/as de Facultad con los que muchas veces nos juntamos a estudiar.

Agradecimiento muy especial a mi tutor Hugo Ochs, por su disposición, dedicación y paciencia.

Agradecimiento especial a mi co-tutora, Dra. Cecilia Abreu por el tiempo dedicado.

A Ileana Vairo quien me ayudo en la traducción del resumen al inglés.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE APROBACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTA DE FIGURAS Y TABLAS</b> .....	<b>7</b>
<b>1. RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>2. ABSTRACT</b> .....	<b>9</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>4. OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
<b>4.1 General</b> .....	<b>12</b>
<b>4.2 Específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>13</b>
<b>5.1 DEFINICIÓN DE LA RSE</b> .....	<b>13</b>
5.1.1 Académicos.....	13
5.1.2 Organizaciones.....	14
<b>5.2 CARACTERIZANDO LA RSE</b> .....	<b>19</b>
5.2.1 Los 7 principios de la RS.....	20
<b>5.3 LA EMPRESA Y SU ECOSISTEMA</b> .....	<b>23</b>
5.3.1 Arribando a un concepto de “ <i>stakeholder</i> ”.....	23
<b>5.4 MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RSE</b> .....	<b>25</b>
5.4.1 Gobernanza organizacional.....	26
5.4.2 Prácticas Laborales.....	26
5.4.3 El Medio Ambiente.....	27
5.4.4 Prácticas Justas de Operación.....	28
5.4.5 Asuntos de Consumidores.....	28
5.4.6 Participación Activa y Desarrollo de Comunidad.....	28
5.4.7 Derechos Humanos.....	28
<b>5.5 ÉTICA PROFESIONAL Y RSE</b> .....	<b>30</b>
5.5.1 Conceptualizando la ética.....	30
5.5.2 Principios éticos básicos.....	30
5.5.3 Principios de ética médica veterinaria.....	31
5.5.4 Proyecto de la colegiación de la profesión veterinaria en Uruguay ..	32
<b>5.6 CV COMO EMPRESA Y SU RELACIÓN CON LA RSE</b> .....	<b>34</b>
5.6.1 Clínica veterinaria tipo.....	34

5.6.2 Formato comercial de la clínica veterinaria.....	34
<b>5.7 SECTOR CLÍNICAS VETERINARIAS Y RSE .....</b>	<b>36</b>
<b>5.8 STAKEHOLDER ELEGIDO - MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>37</b>
5.8.1 ¿Qué es el Medio Ambiente? .....	37
5.8.2 Medio Ambiente, ¿grupos de interés? .....	37
<b>5.9 RSE y Medio Ambiente .....</b>	<b>38</b>
<b>5.10 MEDIO AMBIENTE EN LAS CLÍNICAS VETERINARIAS .....</b>	<b>40</b>
5.10.1 CV: empresa comercializadora de productos y servicios.....	40
<b>5.11 CONSULTORIO PROFESIONAL Y/O PEQUEÑO QUIRÓFANO .....</b>	<b>45</b>
5.11.1 Desechos o residuos biológicos en la clínica veterinaria .....	45
5.11.2 ¿Desecho y residuo, son sinónimos? .....	45
5.11.3 Mejora de instalaciones para aseo personal.....	52
<b>5.12 EVALUACIÓN DE LA MATERIA MEDIO AMBIENTE EN LA PRÁCTICA VETERINARIA MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES. ....</b>	<b>54</b>
5.12.1 Ventajas de los Indicadores Medioambientales.....	56
5.12.2 Clasificación de Indicadores Medioambientales .....	56
5.12.3 Procedimiento a seguir en la CV para formular los indicadores .....	57
<b>5.13 INDICADORES DE COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTALES .....</b>	<b>59</b>
5.13.1 Indicadores absolutos y relativos .....	59
5.13.2 Indicadores de entrada – materiales.....	60
5.13.3 Indicadores de entrada – energía .....	61
5.13.4 Indicadores de entrada – agua .....	61
5.13.5 Indicadores de salidas .....	61
5.13.6 Indicadores de salidas – residuos.....	61
5.13.7 Indicadores de salidas – aguas residuales .....	62
5.13.8 Indicadores de salidas – productos.....	62
<b>5.14 INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL .....</b>	<b>63</b>
<b>5.15 INDICADORES DE SITUACIÓN MEDIOAMBIENTAL .....</b>	<b>63</b>
<b>5.16 PRINCIPIOS BÁSICOS INDICADORES .....</b>	<b>64</b>
<b>5.17 VENTAJAS DE LOS INDICADORES MEDIOAMBIENTALES .....</b>	<b>65</b>
5.17.1 Identificación de Puntos Débiles y Potenciales de Optimización ....	65
5.17.2 Determinación de Metas Medioambientales Cuantificables.....	65
5.17.3 Procedimiento para Establecer Indicadores Medioambientales .....	66
<b>5.18 CONFECCIÓN DE INDICADORES PARA CV .....</b>	<b>70</b>
<b>5.19 FICHA TÉCNICA PARA CV: .....</b>	<b>72</b>

Nº de administrativos .....	72
Nº total de personas .....	72
<b>5.20. INDICADORES OBTENIDOS .....</b>	<b>73</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>99</b>

**LISTA DE FIGURAS Y TABLAS****LISTA DE FIGURAS**

	Página
Figura 1: Modelo de implementación CentraRSE	18
Figura 2: Principios de la RSR	22
Figura 3: Ecosistema de la CV	25
Figura 4: Las 7 materias fundamentales	26
Figura 5: Bolsas de empresa Laika	41
Figura 6: Drones de entrega de medicamentos	43
Figura 7: Bicientrega en Uruguay	44
Figura 8: Residuos Veterinarios	46
Figura 9: Bolsa de desechos contaminados	47
Figura 10: Bolsa de desechos comunes	48
Figura 11: Recipiente para corto-punzantes	49
Figura 12: Incinerador de desechos sanitarios	49
Figura 13: Estación Cisa de tratamiento	50
Figura 14: Tesalys STERIPLUS	51
Figura 15: Unidad de Aborgama	52
Figura 16: Árbol de Indicadores	55
Figura 17: Establecimiento de indicadores	59
Figura 18: Tipos de indicadores	60
Figura 19: Indicadores de comportamiento	69
Figura 20: Ficha técnica de Clínica Veterinaria	72

**LISTA DE TABLAS**

	Página
Tabla I: Indicadores medioambientales de RSE para CV	73
Tabla II: Indicadores medioambientales de RSE para CV	74

## 1. RESUMEN

Esta revisión monográfica es realizada con el fin de profundizar en un tema actual y abordar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) haciendo especial hincapié en uno de sus principales fundamentos, el medioambiente.

Se describen conceptos de RSE por parte de organizaciones internacionales y locales, así como se presentan visiones de diferentes académicos destacados en el tema. También se analizan sus características, principios, materias fundamentales y *stakeholders* o *partes interesadas*.

En su desarrollo se dedica un capítulo a la ética tomando como premisa que la RSE debe introducirse, no por imposición a un sistema, sino por un compromiso ético por parte de las empresas u organizaciones a las cuales les determina un plus. Se presentan los principios éticos básicos y se hace hincapié en la ética profesional y más aún en la ética veterinaria.

Se caracteriza a la clínica veterinaria como empresa en el Uruguay, donde se mencionan los aspectos más relevantes de este sector. Se mencionan fortalezas y debilidades, desagregando a la clínica por rubros: microempresa comercializadora de productos, consultorio profesional y/o pequeño quirófano, prestación de servicios no médicos y especialización. Se fundamenta cómo incorporar la RSE en la clínica veterinaria y se incluyen a las *partes interesadas* que componen el entorno de éstas.

El *stakeholder* Medio Ambiente es el eje central de esta revisión, considerando al mismo una materia fundamental y a la que cualquier organización o empresa deberá considerar en su estrategia cuando disponga recorrer el camino de la RS.

Se hace referencia al medio ambiente en forma general tomando como eje al “Manual de Primeros Pasos de RSE” realizado por DERES. Se destacan temas tales como; el correcto manejo de los residuos, la capacitación y concientización del personal, así como la optimización del uso de los recursos naturales. Para esto, se plantea que el empresario debe estar consciente del impacto medioambiental que tienen sus acciones.

Teniendo en cuenta el formato comercial de las clínicas veterinarias que se menciona anteriormente, se profundizan los aspectos que allí se plantean desde una perspectiva medioambiental.

Luego de esto y como principal objetivo diferenciador de esta revisión se presentarán indicadores que permitan identificar variables ambientales, determinar aquellas que suponen riesgo, cuantificarlas en la medida de lo posible y proponer medidas para mitigarlas o minimizarlas.



## 2. ABSTRACT

This monographic review is carried out in order to delve into a current topic and to address corporate Social responsibility (CSR) with special emphasis on one of its main foundations, the environment.

Concepts of CSR are described by international and local organizations, as well as visions of different academics highlighted in the topic. It also analyses its characteristics, principles, fundamental subjects and stakeholders.

In its development a chapter is dedicated to ethics taking as premise that CSR should be introduced, not by imposition to a system, but by an ethical commitment by the companies or organizations to which they determine a plus. Basic ethical principles are presented and emphasis is placed on professional ethics and even more on veterinary ethics.

The veterinary clinic is characterized as a company in Uruguay, where the most relevant aspects of this sector are mentioned. It mentions strengths and weaknesses, disaggregating to the clinic by items: microenterprise marketer of products, professional office and/or small operating room, provision of non-medical services and specialization. It is based on how to incorporate CSR in the veterinary clinic and includes the stakeholders that compose their environment.

The stakeholder environment is the central axis of this review, considering it a fundamental matter and to which any organization or company should consider in its strategy when it is available to travel the path of RS.

It refers to the environment in general form taking as an axis the "Manual of first steps of CSR" realized by DERES. Topics such as; Proper waste management, staff training and awareness, and optimization of the use of natural resources. For this, it is argued that the entrepreneur should be aware of the environmental impact of their actions.

Taking into account the commercial format of the veterinary clinics mentioned above, the aspects that arise from an environmental perspective are deepened.

Following this and as the main differentiating objective of this review will be presented indicators to identify environmental variables, determine those that pose risk, quantify as far as possible and propose measures to mitigate them or minimize them.

### 3. INTRODUCCIÓN

Estudios presentados recientemente afirman que necesitamos dos planetas y medio para continuar con el estilo de vida que tenemos. Pero, ¿de dónde vamos a sacar el planeta y medio que nos falta? Mientras encuentras la respuesta, te invitamos a hacer RSE de manera estratégica. (SumaRSE)

A comienzos de la década de 1970 se instaura la génesis del conocimiento en qué los problemas que afectan a la sociedad no pueden o no deben ser resueltos exclusivamente por el ente, el estado, sobre todo cuando los impactos son consecuencias del funcionamiento de las empresas.

Previo a esto, la RS había comenzado a ser utilizada por algunos Estados -EEUU y algunos países de Europa- a fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, así como, por instituciones de la dimensión de la Iglesia Católica, quienes *“promovieron e instalaron en la sociedad...el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo. Los Estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores”* (Baltera y Díaz, 2005)

La presente revisión monográfica refiere al tema Responsabilidad Social Empresarial (RSE) haciendo foco en el Medio Ambiente en el sector de clínicas veterinarias.

DERES plantea a la RSE como “una visión de negocios que incorpora a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.” (DERES, 2015).

Junto con el concepto de RSE se incorpora el termino stakeholders el cual es utilizado para referirse a los grupos de interés con los que las empresas deben ser responsables. (Stakeholders Research Associates Canada Inc., 2005)

En términos generales, los stakeholders están íntimamente relacionados a los objetivos y funcionamiento de la empresa; estos se pueden ver impactados, ya sea de forma positiva o negativa.

La RSE se divide en las siguientes áreas: ética, medio ambiente, apoyo a la comunidad, marketing responsable y ambiente laboral. Desde otro punto de vista la RSE puede ser dividida en base a dos dimensiones, un microambiente y un entorno. *“...El microambiente de la RSE hace referencia fundamentalmente a aspectos relacionados con la calidad laboral y de vida de los funcionarios y con aspectos medioambientales vinculados con la gestión de los recursos naturales en el acto productivo...”* (Manitto y Salvagno, 2013).

La Segunda Guerra Mundial, sentó antecedentes en la población, tanto sociales como culturales, e hizo que el estado asumiera todas las responsabilidades de

la reestructuración, se catapulta el crecimiento de la industria y con ello, casi hermanadas, vienen las repercusiones en la calidad de vida de los trabajadores, y entre otros factores, desemboca que en los años setenta y ochenta el estado se vea desbordado, debido a la escasez de ingresos para hacer frente a estos gastos sociales y culturales.

A raíz de lo que sucedía es que se comienzan a cimentar los conceptos y las bases de la RS por parte de las organizaciones, empresas y el Estado, se empieza a volver obsoleta aquella versión de RS que tenían las empresas, la cual se asemejaba más a un acto filantrópico.

Oscar Licandro plantea que la filantropía, “ *...se trata de una forma de colaboración que se caracteriza por: 1) ser altruista; 2) responder a motivaciones personales de los directivos más que de sus empresas; 3) estar dirigida a cualquier colectivo o institución, con independencia de que sea un stakeholder y 4) no genera retorno de ningún tipo para las empresas*”. (Licandro, 2013).

A modo ilustrativo, cita como ejemplo la donación de dinero a pedido de una escuela, ubicada fuera de la zona donde está radicada una empresa de un rubro determinado, a la que no asisten hijos de empleados y que no tiene ninguna relación con ella, es claramente una acción filantrópica. Sin embargo, plantea que, si la escuela está ubicada en la ciudad donde la empresa está instalada y asisten a ella los hijos de sus empleados, la colaboración con ella repercute sobre las familias de los éstos y su comunidad, implica mayor pertenencia y compromiso de los empleados. Por lo tanto, se traduce en una acción de Responsabilidad Social Empresarial.

Tal como lo menciona James Austin, profesor de Harvard Business School, “*Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a “pedir”, a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad*”. (Austin, 2000)

La ISO 26000 adjudica otro punto de vista; “*Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades filantrópicas, como por ejemplo, hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor, y la lucha contra el fraude y la corrupción, han ido sumando con el tiempo, a medida que se les ha concedido mayor atención*”. (ISO 26.000, 2010)

En este lineamiento se puede decir que “*la visión de que la RS es aplicable a todas las organizaciones, surgió la medida de qué en diferentes tipos de organizaciones “no solo aquellas del mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución sostenible”* (ISO 26.000, 2010)

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 General

- Esta tesis de grado integra una línea de trabajo que tiene por objetivo la construcción de indicadores de responsabilidad social empresarial para todas las materias descritas en la norma ISO 26.000. – *Gobierno, Prácticas laborales, Clientes/Consumidores, **Medio Ambiente**, Derechos Humano, Prácticas Justas, Comunidad, Participación y Desarrollo.*

### 4.2 Específicos

- Describir la consecuencia medio ambiental resultante de la práctica en un centro veterinario.
- Formular indicadores de RSE para **Medio Ambiente** que apliquen a las características del sector Clínicas Veterinarias (CV) en el Uruguay.
- Clasificar con criterios de responsabilidad los diferentes subgrupos que incluye la materia medio ambiente.

## 5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 5.1 DEFINICIÓN DE LA RSE

*“El concepto de RSE, tal cual hoy lo conocemos, es el resultado de un largo proceso de evolución teórica y conceptual que comenzó a mediados de la década de 1950”.* (Licandro, 2013)

Hay varias definiciones de Responsabilidad social, por este motivo, diferentes investigadores, académicos y organizaciones han propuesto las suyas. Se presentan a continuación:

#### 5.1.1 Académicos

James Austin, profesor de Harvard Business School, hace referencia al valor intangible que representa su práctica: *“En lugar de considerar a la RSE como un comportamiento específico, es quizá más útil concebirla como un proceso de generación de valor. Desde esta perspectiva, puedes imaginar un proceso de creación de valor económico y social, el cual apunta a llevar a la empresa a niveles crecientes de generación conjunta de valor jamás logrados”.* (Austin, 2011)

Antonio Vives, apunta a una definición más categórica pero simple que fue pronunciada hacia el 2011 por la Unión Europea: *“Responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”, la cual sería una versión teórica; llevándola a la realidad y en vistas de que sea ejecutable puede transformarse en “Gestión de los impactos de la empresa ante la sociedad”, entendiendo que la palabra “sociedad” hace alusión a la empresa como tal y todo el macro y micro ambiente que la rodea, incluyendo el medio ambiente”.* (Vives, 2013)

Milton Friedman en la década de los 70, publicó un concepto de RSE que fue plasmado en la revista New York Times Magazine, *“there is one and only one social responsibility of business—to use its resources and engage in activities designed to increase its profits so long as it stays within the rules of the game, which is to say, engages in open and free competition without deception or fraud”.* (Friedman, 1970). Que traducido al castellano: *“...existe una y solo una responsabilidad social para los negocios: usar sus recursos e involucrarse en actividades dirigidas a aumentar ganancias, mientras respete las reglas del juego, es decir, involucrarse en una abierta y libre competencia sin practicar actividades fraudulentas...”*

Oscar Licandro caracteriza a la RSE como *“una filosofía de negocios, una forma de hacer empresa y ser empresario”*

*“Si bien la RSE refiere en primera instancia a las responsabilidades derivadas de los impactos negativos, no se agota en ellas. Las empresas poseen también una gran capacidad para generar impactos positivos sobre sus stakeholders”.* (Licandro, 2016), subraya que la RSE es asumir -de forma voluntaria- las responsabilidades, aplicando un comportamiento ético y responsable en todas sus decisiones y acciones en la empresa hacia sus partes interesadas así ambas

obtienen ganancias y ayudan al desarrollo humano sostenible. Cualquier acción que tome un ente o empresa puede considerarse como RSE si y solo si:

- A. Está dirigida a un stakeholder.
- B. Implica una reciprocidad entre ambas partes, un dar y recibir entre ellas.
- C. Es un plus sobre las leyes y los contratos.
- D. Se da en el marco de la actividad de la empresa y por lo tanto no es algo agregado al negocio.
- E. No tiene impactos negativos sobre otros stakeholders.
- F. Es moralmente correcta. (Licandro, 2013)

### 5.1.2 Organizaciones

#### BSR

Business for Social Responsibility, es una organización global sin fines de lucro instalada en más de 250 empresas miembros. Cuenta con oficinas en Asia, Europa y Norteamérica, desarrollando estrategias y soluciones empresariales sostenibles a través de consultoría, investigación y colaboración intersectorial.

BSR, propone que la RSE implica “...lograr éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades, y el ambiente natural; abordando las expectativas legales, éticas, comerciales, y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los grupos involucrados”. (BSR, 2016)

#### OIT

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) es quien reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros, a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos. Es la única entidad “tripartita” de la O.N.U. Este 2019 conmemora su centenario.

Conceptualiza a la RSE como “la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.” (OIT, 2010)

La O.I.T plantea que la RSE:

- Es voluntaria, ya que las empresas adoptan de forma voluntaria un comportamiento socialmente responsable, yendo más allá de las obligaciones que les impone la ley.
- Forma parte integral de la gestión de la empresa.
- Es sistemática, aplica siempre.
- Guarda relación con el desarrollo sostenible.

-No reemplaza el papel que desempeñan las autoridades públicas, ni a la negociación colectiva, ni a las relaciones de trabajo.

## DERES

A nivel nacional, la organización empresarial sin fines de lucro (DERES) creada por iniciativa de la Universidad Católica del Uruguay, reúne a las principales empresas de nuestro país buscando desarrollar la RSE, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica. Es la única institución en Uruguay focalizada exclusivamente en la temática de la RSE. Integra diversas redes y organizaciones internacionales, lo que le permite conocer los últimos conceptos, herramientas y tendencias en la materia. Trabaja en la promoción de prácticas empresariales sustentables que colaboren con el desarrollo sostenible del país.

DERES plantea que la RSE, se refiere a la *“...forma en que las empresas desarrollan sus actividades. Como logran alcanzar sus objetivos empresariales teniendo en cuenta las expectativas de los diferentes grupos de interés y haciéndose responsables de los impactos que genera sobre éstos”*. (DERES, 2016)

En 2013 DERES inició un proceso de revisión que finalizó en junio de 2015 con una puesta a punto de los conceptos y definiciones, tomando como base las definiciones y conceptos manejados por la Unión Europea en su “Estrategia de RSE 2011-2014”, la ISO 26.000 y Acción RSE de Chile. Por tanto, para DERES: “La RSE es la responsabilidad de las empresas por sus impactos positivos y negativos en la sociedad.” (DERES, 2016)

## ACDE

En Uruguay la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE) tiene como cometido reunir y apoyar a los dirigentes de las empresas, como agentes de transformación de sus empresas y el entorno, haciéndolas más eficientes, y que estas sean capaces de generar una estructura socioeconómica más justa y humana, apoyándose en los valores y en el pensamiento social cristiano. Para poder cumplir con sus cometidos antes mencionados ACDE plantea a los dirigentes de las empresas a: *“...la transformación real y concreta de sus empresas, para que los distintos recursos con que ellas cuentan y que les han sido confiados, se administren y se acrecienten en beneficio del desarrollo integral de quienes trabajan en la empresa y de toda la sociedad”*. (ACDE, 2016)

En este sentido ACDE, la define como: *“...la Responsabilidad Social se afirma en que todos los agentes productivos, inclusive el Estado, han de asumir que la economía está al servicio del hombre y no a la inversa y en que los dirigentes de empresa han de lograr con su conducta y manera de actuar la difícil conjugación de la búsqueda de la eficiencia económica, la justicia social y el máximo bienestar de la comunidad en su conjunto”*. (ACDE, 2003)

## ISO

La Organización Internacional de Estandarización (ISO), es un ente cuyo mayor propósito es la creación y control de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación, y tiene el propósito de la estandarización de normas

técnicas para las organizaciones. En este marco, desarrolló la norma ISO 26.000 la cual no es una norma de certificación como tal, sino que se trata de una guía de aplicación para las organizaciones y empresas donde se caracterizan los principios que integran la RSE, brinda apoyo a las mismas para la incorporación de estrategias, sistemas, prácticas y procesos internos, contribuyendo al desarrollo sostenible.

Según la norma ISO 26.000 la RSE es:

*“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:*

- 1. Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.*
- 2. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.*
- 3. Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento*
- 4. Y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.” (ISO 26.000, 2010)*

La RSE está diseñada para ser utilizada por tipo de organizaciones; en los sectores públicos y privados; incluso organizaciones sin fines de lucro; con independencia de su tamaño; que estén operando en países desarrollados o en desarrollo.

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. *“...El objetivo de la RS es contribuir al desarrollo sostenible...” (ISO 26.000, 2010)*

A modo de síntesis, la Responsabilidad Social Empresarial, es un aliado en la mejora de la gestión de la empresa pero también una herramienta fundamental de vínculo con el exterior, abriendo puertas a mercados más exigentes por la imagen ética y de compromiso en el que la empresa se relaciona con la sociedad a la que pertenece. Yendo más allá de sus propios stakeholders, incluyendo todo el ecosistema socio-económico-ambiental en el que está inserto la empresa y que está directamente influido por esta.

#### SumaRSE

Sumarse es la organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá. La cual trabaja de manera colaborativa con más de 250 organizaciones panameñas, en acelerar la transición hacia un mundo sostenible.

Nada habla más por SumaRSE que su propio nombre. La primera palabra “suma” hace referencia al conjunto, pues son una asociación de empresas y organizaciones. La segunda, “RSE”, es por el objeto de esta suma, que es difundir e impulsar la responsabilidad social empresarial (RSE).

Esta organización plantea Objetivos de Desarrollo Sostenible, *“el 25 de septiembre de 2015, líderes y lideresas mundiales adoptaron un conjunto de*



*objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una -nueva agenda de desarrollo sostenible-. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse antes del año 2030...". Acompaña la definición de Desarrollo Sostenible: "crecimiento consciente de los países satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer a las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades." Plantea, además, un concepto de stakeholders o grupo de interés "parte interesada (persona u organización) o afectada en las actividades de una empresa." (SumaRSE, 2018)*

Se enmarca también, que existe una creación de valor compartido; "*Michele E. Porter, profesor de la Universidad de Harvard, ideó este concepto haciendo referencia a que la empresa debe crear valor económico de una manera que también cree valor para que la sociedad haga frente a sus necesidades y desafíos*". (Porter, 2005)

Otro ítem que forma parte del proyecto SumaRSE es la Salud y Seguridad Ocupacional, "*promoción y protección de la salud y la seguridad de un equipo de trabajo, con el objetivo de garantizar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores y colaboradoras y evitar cualquier eventualidad que ponga en riesgo la integridad y salud de la persona.*" (SumaRSE, 2018)

Desde 2002 Sumarse apuesta a un Pacto Global en Panamá, facilitando talleres, mesas y asesorías para la internalización de 10 principios en la estrategia, operaciones y cultura empresarial de nuestra membresía. En la actualidad, cuenta con más de 60 organizaciones firmantes del Pacto Global en Panamá.

A través de 3 líneas de acción, apunta a la divulgación e implementación de 10 principios en la gestión empresarial. De igual forma, contribuye al desarrollo sostenible apoyando los objetivos más amplios de la ONU, articulando iniciativas en materia de Derechos Humanos, Derechos del niño, Igualdad de Género, Educación y Cambio Climático.

### CentraRSE

Es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala. Fundada en 2003, es una organización que cuenta con más de 100 empresas asociadas que pertenecen a más de 20 sectores y subsectores productivos del país, convirtiéndose en la coalición de empresas promotoras de la RSE más influyente del país y una de las instituciones que impulsan la RSE en la región.

Busca generar un cambio de actitud en el empresariado guatemalteco para convertirlos en empresarios conscientes y proactivos, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las compañías y el desarrollo sostenible del país. La misión de CentraRSE es apoyar a los negocios para que adopten y transmitan una cultura de responsabilidad social que garantice su sostenibilidad.

La RSE es un modelo de hacer negocios que se basa en tres pilares fundamentales. El primero es cumplir con la ley, el segundo se basa en que la ética y los valores sean la columna vertebral de la empresa; y el tercero en tener una visión a largo plazo.

Como beneficios de hacer negocios de forma ética y basados en la legalidad, se encuentra el de lograr, a través de mejorar las condiciones del cliente interno, la retención de talentos que por ende determinarían menores índices de rotación lo que conlleva a una mayor productividad. Se logra además, lealtad del cliente cuando se satisfacen sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras. Se obtiene acceso a mercados por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores. Se reporta que la credibilidad aumenta en aquellas empresas que son respetuosas de las personas, comunidades, medio ambiente y esto conlleva a que en la sociedad en su conjunto se proyecte una reputación que garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza. (CentraRSE, 2018)



FIGURA 1: Modelo de Implementación de Estrategias para la Sostenibilidad. (Extraído de la web: [www.centrase.org](http://www.centrase.org))

CentraRSE es un aliado estratégico para implementar la Responsabilidad Social Empresarial y mejorar la competitividad de las empresas que se encuentran desarrollando innovadores modelos de gestión empresarial.

## 5.2 CARACTERIZANDO LA RSE

Teniendo en cuenta diferentes definiciones que refieren a RSE, una característica que comparten la ISO 26.000 y la OIT es que la RSE es de carácter “voluntario”. Las empresas y organizaciones, incorporan de forma voluntaria, acciones de responsabilidad social y ambiental para hacerse cargo de los impactos que esto genera, rindiendo cuentas ante la sociedad de su accionar y, a nivel medio ambiente yendo más allá de las obligaciones impuestas por la ley; más allá de no generar impactos negativos en los stakeholders y en caso de ocurrir tratar de mitigarlos, lograr mediante determinadas gestiones generar un impacto positivo, dejar el componente social-cultural-ambiental mejor de como se lo encontró la empresa previo a su apertura.

Según la ISO 26.000, *“esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional del comportamiento. También implica que la responsabilidad social este integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas”* (ISO 26.000, 2010)

Haciendo referencia a esto, se retoma el concepto de Oscar Licandro, quien plantea algunas ideas en función de la RSE y que coinciden con el planteo de la ISO 26.000; entre ellas que la elección de incluir la RSE es de carácter voluntario y se resume en estrategias que adopta la empresa u organización en una nueva ideología que implica: *“...desarrollar comportamientos (responsabilidades) tendientes a minimizar los impactos negativos de la actividad de la empresa que perjudican a los stakeholders y al medioambiente y que no están prohibidos por las leyes ni por los contratos.”* (Licandro, 2014)

Las gestiones y estrategias que se decidan poner en práctica, deben tener como eje central, el lograr la sostenibilidad en la sociedad y el ambiente, buscando en todo momento crear lazos de credibilidad, confianza y respeto entre la empresa y la parte interesada haciendo un ida y vuelta recíproco que crean un valor superior para ambas partes generando una sostenibilidad a largo plazo para la empresa, sociedad y medio ambiente.

De las definiciones citadas anteriormente de RSE se enmarca otro punto cuasi vital, que es responder adecuadamente a “las expectativas de la sociedad” (ISO 26.000, 2010), como se hace referencia en la ISO 26.000, donde las empresas se comprometan a agregar valor social a la comunidad aportando beneficios, respetando las leyes y obligaciones legales que en ocasiones no son suficientes. En este sentido la ISO plantea que *“...las organizaciones deberán respetar la normativa internacional de comportamiento tomando como ejemplo la que se refleja en la declaración Universal de Derechos Humanos y la declaración de Johannesburgo sobre desarrollo sostenible entre otros instrumentos.”* (ISO 26.000, 2010)

Enmarcado en el componente ético y según se dilucida a partir de las definiciones, cabe señalar que va más allá de las expectativas tradicionales que solo se toman en cuenta en los negocios, e incluye en un término más amplio a

las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.

La RSE es un concepto realmente amplio, en el que siempre el medio ambiente toma un rol preponderante y cada vez con mayor ímpetu gracias a la sensibilización socio-cultural que existe de cara a este tema; el desempeño de la empresa frente al medio ambiente y el desarrollo sostenible que *“...consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades.”* (ISO 26.000, 2010)

### 5.2.1 Los 7 principios de la RS

UNIT-ISO 26000 procura ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible respetando los siete principios de la RS; contribuyendo a lograr ese desarrollo sostenible.

#### 5.2.1.1 Transparencia

*“...una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente”.* (ISO 26.000, 2010)

Una organización debería informar de forma clara, precisa, completa, en un grado razonable y suficiente la información sobre sus políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar disponible a todo aquel que lo requiera y de fácil acceso, entendible para aquellos que podrían verse afectados significativamente por la organización. Esto no quiere decir que los derechos de propiedad se hagan públicos, así como tampoco se proporcione información privilegiada que pudiera producir incumplimiento de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

#### 5.2.1.2 Rendición de cuentas

*“...una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente”.* (ISO 26.000, 2010)

Esto implica la obligación de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La obligación de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. La rendición de cuentas también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y toma de acciones para prevenir que se repitan con la creación de indicadores que permitan evaluar determinadas áreas.

#### 5.2.1.3 Comportamiento ético

*“...una organización debería tener un comportamiento ético”.* (ISO 26.000, 2010)

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las empresas interesadas.

#### *5.2.1.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas*

*“...una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas”.* (ISO 26.000, 2010)

Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos, grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

#### *5.2.1.5 Respeto al principio de legalidad*

*“...una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio”.* (ISO 26.000, 2010)

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. Este principio implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas.

#### *5.2.1.6 Respeto a los derechos humanos*

*“...una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad”.* (ISO 26.000, 2010)

En situaciones que no se garantice el cumplimiento de los mismos en su ámbito de actuación, la organización debería hacer todo lo posible para respetarlos, protegerlos y evitar beneficiarse de esas situaciones.

#### *5.2.1.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento*

*“...una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad”.* (ISO 26.000, 2010)

En situaciones en que la ley o su implementación no proporcionan salvaguardas ambientales o sociales, debe como mínimo apelarse a la normativa internacional de comportamiento, en casos donde la implementación de la ley tenga conflictos con la normativa internacional, la organización debe respetar tales normas en la mayor medida posible. En situaciones en que la normativa internacional o leyes nacionales no abarquen las consecuencias de la organización, ésta debería crear canales y oportunidades para influir en demás organizaciones y autoridades competentes a fin de resolver cualquier conflicto.

## Principios de la RSE

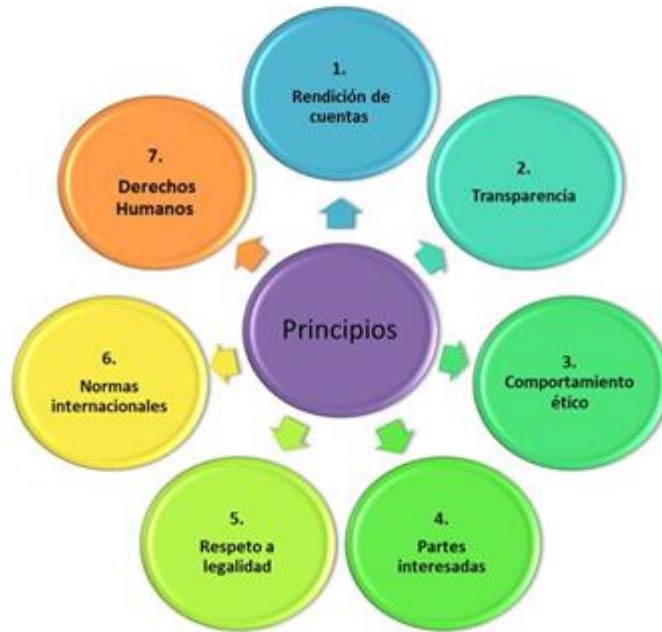


FIGURA 2: Extraído del paper "Calidad, Certificación de Turismo Sostenible y RSE". (Damaris, 2015).

## 5.3 LA EMPRESA Y SU ECOSISTEMA

### 5.3.1 Arribando a un concepto de “stakeholder”

En el mundo actual y proyectando hacia futuro es difícil pensar en una empresa la cual no tome en cuenta su ecosistema. Es en ese momento donde toma importancia el concepto de “stakeholders”.

Stakeholders o grupo de interés es la “*parte interesada (persona u organización) que es afectada en las actividades de una empresa.*” (SumaRSE, 2018)

Este término fue introducido por Edward Freeman por primera vez en el lenguaje de la Responsabilidad Social, la estrategia y ética de empresa. Su primera definición, es en el año 1983, en ésta incluye una visión más global y otra un tanto más acotada.

La visión más acotada está integrada por las partes o grupos que la empresa necesita para su existencia; “*Cualquier grupo o individuo identificable respecto del cual la organización es dependiente para su supervivencia (empleados, segmentos de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros)*” (Freedman, 1983) y en el sentido más global se incluye a los individuos o grupos que están afectados por los logros de los objetivos de la empresa, “*cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros)*”. (Freedman, 1983)

El concepto inicial de Freeman, ha ido sufriendo algunas modificaciones conforme pasa el tiempo y por tratarse de una idea aun no bien definida para la cual hay diferentes puntos de vista, eso sí, guardando siempre fidelidad con las definiciones originales.

Hacia 2004 eroga otro concepto “*aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización*”. (Freeman y col, 2004) Pero, no queda ahí si no que le da una vuelta de tuerca y hace relucir una distinción entre varios tipos de *stakeholders*, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa; los *primarios* o *definicionales* que son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa y los *secundarios* que están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación).

La ISO 26.000 también plantea una definición de *stakeholders* como “*individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.*” (ISO 26.000, 2010)

Identificar los stakeholders y el involucramiento de estos es fundamental para la RS. “*Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda entender sus impactos y poder plantearse como abordarlos*” (ISO 26.000, 2010); Si bien las partes interesadas

pueden ayudar a una organización a entender los impactos en determinadas acciones o decisiones, no reemplazan a la sociedad en su conjunto, al determinar las normas y expectativas de comportamiento.

DERES en nuestro país lo define como: *“...persona, comunidad u organización afectada por las operaciones de una empresa o que influye en dichas operaciones. Las partes interesadas pueden ser internas -por ejemplo los trabajadores- o externas -por ejemplo los consumidores, los proveedores, los accionistas, los financistas, la comunidad local, el Estado.”* (DERES, 2015)

Licandro manifiesta que al ser la RSE un concepto bastante abstracto y amplio, para hacerse operativo, requiere dos cosas. En primer lugar, plantea que, dada su dimensión relacional, *“es necesario comenzar por establecer con precisión quienes son los actores sobre los cuales el accionar de la empresa tiene la potencialidad de ejercer efectos positivos o negativos: los stakeholders”*. (Licandro, 2014)

Seguidamente, *“la RSE necesita descomponerse en responsabilidades concretas (es decir, formas de hacer las cosas: decidir, actuar, relacionarse, etc.) hacia esos stakeholders”*. (Licandro, 2014)

Licandro hace referencia a que *“...por lo general la historia es siempre la misma. Comienza con las empresas desarrollando sus actividades productivas y comerciales sin tomar en cuenta el efecto negativo de estas actividades sobre los vecinos, el medioambiente, los consumidores, los trabajadores, los proveedores o sus demás stakeholders”*. (Licandro, 2014).

Determinar los stakeholders no siempre es fácil, algunos de ellos son más claros, por ejemplo, los accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, competidores, comunidad, Estado y medioambiente, pero cada empresa, en función de la especificidad de su operación y de sus objetivos, se relaciona con otros *stakeholders*, que pueden ser, personal de empresas tercerizadas, vecinos cercanos a las fábricas o locales comerciales, sindicatos, cámaras y otras organizaciones a las que pertenece, partidos políticos, etc.

Licandro plantea que *“...es imprescindible comenzar por hacer un análisis profundo destinado a identificar a todos los stakeholders y para hacerlo se sugiere dividirlos en tres categorías:*

- *Internos (accionistas y trabajadores)*
- *Del microentorno (consumidores, proveedores, competidores, etc.)*
- *Del macroentorno (reguladores, gobiernos locales, vecinos, etc.)”* (Licandro, 2014)





FIGURA 3: Ecosistema de la CV. Extraído de: Ochs Olazábal, H.; Congreso VEPA 2018, Cali, Colombia

La posición de la RSE hacia cada *stakeholder* se descompone en un conjunto de responsabilidades más o menos concretas y elegidas libremente por la empresa, que es necesario establecer con precisión. Las mismas están agrupadas en siete categorías, a las que se denomina Materias Fundamentales.

#### 5.4 MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RSE

DERES plantea que una empresa responsable es “...aquella que, cumpliendo con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”. (DERES, 2015) Por este motivo, manifiesta que esto implica el compromiso de la empresa en desarrollar acciones que deben ir contemplando iniciativas en cinco áreas; Ética y gobierno corporativo; Calidad de vida y prácticas laborales; Participación activa en la comunidad; Medio ambiente y Cadena de valor.

En el mismo sentido pero introduciendo el concepto de *materias*, la ISO 26.000 identifica siete materias fundamentales que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS.

Estas materias son “...los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente. En cada una de estas materias fundamentales se incluyen asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar bien porque no los considera relevantes”. (Argandoña e Isea, 2011)

La ISO 26.000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es “...reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí”. (Argandoña e Isea, 2011) De este modo, la organización

debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro al momento de emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto.

Las materias que enumera la ISO 26.000 son: Gobernanza de la Organización; Prácticas laborales; Derechos Humanos; Medio Ambiente; Prácticas Justas de Operación; Asuntos de Consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.



FIGURA 4: Las siete materias fundamentales. (ISO, 2010)

#### 5.4.1 Gobernanza organizacional

En lo que respecta a la RS “...la gobernanza puede ser el pilar más importante, ya que a través de la toma de decisiones, una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable (...) además de ser una materia fundamental, es al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales”. (ISO 26.000, 2010)

DERES plantea que el sistema de gobierno de la empresa “...debe permitir supervisar y poner en práctica la RSE así como establecer los procesos de comunicación con otros actores de la sociedad”. (DERES, 2015)

“...la gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr su objetivo”. (Argandoña e Isea, 2011)

#### 5.4.2 Prácticas Laborales

DERES plantea que se *“...comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por, o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado así como la promoción de relaciones laborales transparentes basadas en el diálogo y el respeto”*. (DERES, 2015)

La ISO 26.000 hace referencia a que la empresa debe tratar de que se maximice la contribución a la sociedad *“...a través de unas prácticas laborales adecuadas como, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral, el pago de un salario justo”*. (Argandoña e Isea, 2011)

Enumera cinco caracteres que apuntan a las prácticas laborales que toda empresa debería tomar conciencia para aplicar:

En lo que respecta al trabajo y las relaciones laborales: la organización deberá contribuir a generar un ambiente que maximice la calidad de vida de las personas creando puestos de trabajo, garantizando la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.

En la órbita de las condiciones de trabajo y protección social: la empresa en cuestión debe asegurar una situación óptima para los trabajadores en cuanto a remuneración, jornada laboral, extensión de la misma, vacaciones acorde, etc., así como garantizar una protección social adecuada.

También la ISO 26.000 recomienda propiciar el diálogo social entre las partes, proporcionar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores.

En cuestiones de salud y seguridad en el trabajo: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales e implementar las medidas de seguridad requeridas. Por último, plantea, impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

#### 5.4.3 El Medio Ambiente

Hace referencia a que en el desarrollo de sus actividades de funcionamiento, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26.000 alienta a *“...adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos”*. (Argandoña e Isea, 2011)

DERES toma en consideración y plantea *“...la prevención de contaminación, optimización en el uso de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la reducción de emisiones, el uso de energías limpias, la*

*capacitación y concientización tanto de su personal como de otros actores”.* (DERES, 2015)

#### 5.4.4 Prácticas Justas de Operación

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la *“...necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”* (Argandoña e Isea, 2011). Menciona algunas: Anticorrupción; Participación política responsable; Justa competencia; Promoción de la RS en la cadena de valor; Respeto a los derechos de propiedad.

Existe una creación de valor *compartido* *“...la empresa debe crear valor económico de una manera que también cree valor para que la sociedad haga frente a sus necesidades y desafíos”.* (Porter, 2005)

#### 5.4.5 Asuntos de Consumidores

*“...asumir ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindando educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables”* (Argandoña e Isea, 2011). Es recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor plantea la ISO 26000.

#### 5.4.6 Participación Activa y Desarrollo de Comunidad.

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26.000 propone *“...desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”* (Argandoña e Isea, 2011).

DERES pone como ejemplo, *“...brindar oportunidades de pasantías, tutorías y la incorporación de personas con discapacidad, etc. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor y la inclusión de pequeños emprendimientos en la cadena de valor, apuntando a un mayor desarrollo y crecimiento económico de la sociedad”* (DERES, 2015)

#### 5.4.7 Derechos Humanos

*“...privar a las personas de sus derechos humanos es poner en tela de juicio su propia humanidad.”* (Mandela, 1990)

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

La ISO 26.000 recomienda asegurarse de que *“...la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos”*. (Argandoña e Isea, 2011)

*“...la empresa toma sus decisiones integrando un conjunto de principios para las mismas, sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la organización”* (DERES, 2015). Esto incluye el reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos.

## 5.5 ÉTICA PROFESIONAL Y RSE

*“Dentro de la ética profesional se puede observar que hay varios aspectos en los cuales debemos prestar atención al hablar de ellos: la formación profesional, la cual nos dice que es lo que nosotros vamos aprendiendo durante nuestra vida en la sociedad y que nos va forjando; luego podemos destacar el carácter profesional, el que nos moldea en nuestra profesión y que nos va a dar la diferencia entre la perfección y la mediocridad; la responsabilidad, por la cual debemos hacernos cargo de nuestras acciones y por último mencionamos la vocación, la que hace que una persona pueda desarrollar ciertas destrezas y/o habilidades aplicadas para el bienestar común”.* (Baigorria, 2011)

### 5.5.1 Conceptualizando la ética

El término ética tiene su origen en el griego, proviene del vocablo *ethikos* que significa carácter.

Ser ético según Sócrates, *“...consiste en dejarse guiar por la razón, en torno a lo que esté bien y renunciando a lo que está mal. Ser ético significa encontrar la felicidad solo si se actúa en conformidad con las propias convicciones, de allí que ser feliz consiste en ser ético, es entonces saber lo que está bien y en conformidad con ese saber hacer el bien. Pues no hacer el bien significa ser infeliz o no ser ético.”* (Sócrates)

La ética siempre hace referencia a la relacionalidad humana, ya que considera al ser humano como un ser en relación: *“personal”* (consigo mismo), *“interpersonal”* (con los demás), *“social”* (como sociedad y en la sociedad).

### 5.5.2 Principios éticos básicos

La ética profesional, toma la relación interpersonal como la más típica y en función de esto desarrolla los tres principios éticos básicos de la relacionalidad interpersonal: El principio de Beneficencia, el de Autonomía y Equidad.

El Principio de Beneficencia, *“...consiste en ayudar con humildad y con medios técnicos a su disposición, a que la persona recupere o mantenga su autonomía, su conciencia y su capacidad de vivir armónicamente con los demás, defendiendo su propio mundo de valores o intereses.”* (França y Galdona, 1998)

Así mismo, este principio contiene tres niveles de obligatoriedad con respecto a la práctica profesional:

Nivel 1: *“...debo hacer el bien al menos no causando el mal o provocando un daño”.* (França y Galdona, 1998). Todas las personas, aún más los profesionales, tienen la obligación ética de no perjudicar a otros intencionalmente. Es el nivel más imprescindible y básico.

Nivel 2: *“...debo hacer el bien ayudando a solucionar determinadas necesidades humanas”.* (França y Galdona, 1998). Este nivel responde a las demandas de ayuda hacia sus clientes a partir de sus conocimientos o habilidades.

Nivel 3: *“...debo hacer el bien a toda la persona”*. (França y Galdona, 1998). Este nivel se limita a responder no solo la demanda puntual de la persona sino a la necesidad que tiene una persona de ser beneficiada en su totalidad de ser.

Con respecto al principio de autonomía, autores como Kant y Mill coinciden en que *“la autonomía tiene que ver con la capacidad del individuo de auto determinarse, ya sea porque por propia voluntad cae en la cuenta de la ley universal (Kant), ya sea porque nada interfiere en su decisión (Mill)”*. La autonomía es un derecho que debe ser respetado.

Pensamiento postkantiano incorpora el principio de autonomía y plantea que *“todo hombre merece ser respetado en las decisiones no perjudiciales a otros”* (França y Galdona, 1998)

El principio de equidad, *“... es la aplicación del Principio General de “Justicia” a la relacionalidad interpersonal”* y este principio se basa en que *“todo ser humano tiene derecho a la igual consideración y respeto”*.

*“Es la trinidad de los tres principios simultáneamente tenidos en cuenta los que deben articularse para que se pueda entablar una adecuada relación ética entre el profesional, la persona y la sociedad”* (França y Galdona, 1998)

### 5.5.3 Principios de ética médica veterinaria

Retomando el concepto de ética *“... es el conjunto de principios, o creencias que rige las opiniones de lo que está bien y lo que está mal, de lo bueno y lo malo, lo justo o lo injusto.”* (Rollin, 2006). Según Rollin se debe distinguir entre ética social, personal y profesional.

Con respecto a la ética profesional, la que más nos compete en este apartado; Los profesionales, también ciudadanos de una sociedad, ya sean contadores, abogados o veterinarios realizan funciones especializadas y vitales en la sociedad.

La función profesional que realizan los veterinarios va desde garantizar privilegios, administrar medicamentos, realizar cirugías, entre otras; y tintado en muchas ocasiones y en variadas sociedades, con sus propias normas de conducta, “vicios”.

Para introducirnos en la ética veterinaria, la Asociación Americana de Medicina Veterinaria (AVMA) considera los principios de la ética. El Consejo de la Judicatura AVMA se encarga de asesorar sobre todas las cuestiones relativas a la ética médica veterinaria y revisar los Principios periódicamente para asegurar que siguen siendo vigentes y apropiados.

En febrero de 2015, la AVMA adoptó la versión más reciente de los "Principios de Ética médica veterinaria"; Título original: *“Principles of Veterinary Medical Ethics of the AVMA”* (AVMA, 2016)

*1- Un veterinario deberá estar influenciado sólo por el bienestar del paciente, las necesidades del cliente, la seguridad del público, y la necesidad de mantener la confianza del público conferido a la profesión veterinaria, y deberán evitar conflictos de intereses o la apariencia del mismo.*

2- *Un veterinario deberá proporcionar atención clínica médica veterinaria competente bajo los términos de una relación veterinario-cliente-paciente (VCPR), con compasión y respeto por el bienestar animal y la salud humana.*

3- *Un veterinario deberá mantener los estándares de profesionalismo, ser honesto en todas las interacciones profesionales, e informar de los veterinarios que tienen deficiencia de carácter o competencia para las entidades correspondientes.*

4- *Un veterinario deberá respetar la ley y también reconocer la responsabilidad de buscar cambios en las leyes y reglamentos que sean contrarias a los mejores intereses del paciente y la salud pública.*

5- *Un veterinario deberá respetar los derechos de los clientes, colegas y otros profesionales de la salud, y deberá proteger la información médica dentro de los límites de la ley.*

6- *Un veterinario deberá continuar estudiando, aplicando, y avanzar en el conocimiento científico, mantener un compromiso con la educación médica veterinaria, la información pertinente a disposición de los clientes, colegas, el público, y obtener de consulta o referencia cuando esté indicado.*

7- *Un veterinario deberá, en la prestación de la atención al paciente adecuado, excepto en casos de emergencia, la libertad de escoger a quién servir, con quien asociarse, y el medio ambiente en el que proporcionar atención médica veterinaria.*

8- *Un veterinario deberá reconocer la responsabilidad de participar en actividades que contribuyen a la mejora de la comunidad y el mejoramiento de la salud pública.*

9- *Un veterinario debe ver, evaluar y tratar a todas las personas en cualquier actividad profesional o circunstancia en la que pueden estar implicados, solamente como individuos sobre la base de sus propias capacidades personales, calificaciones y otras características relevantes” (AVMA, 2016)*

#### 5.5.4 Proyecto de la colegiación de la profesión veterinaria en Uruguay

En 2007, la Organización Mundial para la Sanidad Animal auditó el sistema sanitario de Uruguay y detectó como una de las fallas, la ausencia de un organismo estatutario que regulara y respaldara el ejercicio de la profesión veterinaria en Uruguay.

A partir de esa observación se comenzó a trabajar más fuerte en la Sociedad de Medicina Veterinaria del Uruguay (SMVU) y se elaboró un anteproyecto que ingresó en 2012 al Parlamento. (Antunez, 2014)

Este anteproyecto, propone la creación del Colegio Nacional de Ciencias Veterinarias (CNCV), como una persona jurídica de derecho público no estatal que tendrá el cometido principal, de garantizar al profesional veterinario y a la sociedad el ejercicio de la profesión con mejores niveles de calidad.

El CNCV, llevará registro de la matrícula de los profesionales veterinarios que hayan obtenido su título habilitante a nivel nacional o en el exterior con la



respectiva revalida, ejercerá un contralor ético en el ejercicio de la actividad profesional, con las potestades disciplinarias inherentes a dicha función. También la CNCV establecerá deberes y obligaciones mínimas que deberán ser cumplidas por los profesionales matriculados para mantener actualizada su capacidad y eficiencia técnica. (Fiorito, 2012)

A modo de cierre y relacionando la ética con la RSE, hay una tendencia de cambio que muestra que se pueden hacer negocios siendo ético, y que hay consumidores que están dispuestos a valorarlo, comprando a empresas que se muestran responsables o no adquiriendo productos de empresas que se considera que no lo son.

## 5.6 CV COMO EMPRESA Y SU RELACIÓN CON LA RSE

### 5.6.1 Clínica veterinaria tipo

Describir y conocer apropiadamente cómo se maneja una clínica veterinaria como empresa, nos permitirá encontrar un espacio donde se pueda incluir la RSE y formular indicadores que mejor apliquen a la situación de cada clínica.

Un gran porcentaje se define como una microempresa, la cual está ocupada por no más de cuatro personas y las ventas anuales sin incluir el IVA no superan los dos millones de UI (unidades indexadas).

Como factor común, estas microempresas se ubican en locales arrendados con estructuras edilicias de buena calidad y dimensiones entre 50 y 60 m<sup>2</sup>; jurídicamente la mayoría, se clasifican como empresas unipersonales o, sociedades de responsabilidad limitada (SRL).

Hace unos años fue llevado a cabo un estudio para la Caracterización Sectorial - CIDEA (Ochs y Abreu, 2014) donde se investigaron clínicas veterinarias de la ciudad de Montevideo y arrojaron como resultado que las mismas se distinguen por tener venta de productos (100%) y poseer, en su mayoría, entre 150 y 250 socios, que abonan una cuota mensual de aproximadamente U\$S 7,5. Con dicha cuota se obtienen beneficios y descuentos.

### 5.6.2 Formato comercial de la clínica veterinaria

Buscando conocer más detalladamente cómo funciona el sector a nivel comercial, se llevó adelante un estudio por la división Gestión de Clínicas de la Facultad de Veterinaria (UdelaR) (Bedek y col, 2011) donde se ha determinado que la venta de productos y servicios no médicos, representa una gran porción en lo que refiere a los ingresos de las clínicas veterinarias en el Uruguay.

Los rubros no médicos incluyen aquellas actividades extras donde no se practica la Medicina, siendo estos la venta de alimentos balanceados, camas, juguetes, estética, entre otros; quienes igualan o superan los ingresos médicos.

Encuestas realizadas en Montevideo y área metropolitana, arrojan los siguientes resultados y plantean que aproximadamente el 70% del negocio de las clínicas veterinarias pasa por los aspectos no médicos *“...es frecuente que de manera casi imperceptible, la dinámica diaria de la clínica, conduzca a que el veterinario le dedique más atención y horas de la jornada laboral a los aspectos comerciales. Paralelamente, los proveedores, implementan en forma permanente nuevas, diferentes y exitosas políticas de promoción de sus opciones comerciales, tentando a los responsables de los emprendimientos, a la apertura de nuevas “bocas” de venta de sus productos”* (Ochs, 2015). Este tipo de negocio, que sin duda le aporta al sector proveedor, contribuye a favorecer la *atomización del sector*.

La atomización del sector clínicas veterinarias es un concepto que se incorpora al análisis de los diferentes sistemas de salud animal en las sociedades iberoamericanas. Se entiende por atomizar: *“pulverizar, desintegrar, dividir,*

*fragmentar, vaporizar, rociar, proyectar, lanzar, radiactivar o dividir en partes sumamente pequeñas” (Ochs, 2015).*

Desde un punto de vista económico; *“Atomizar es la característica de un mercado compuesto de numerosos compradores y vendedores, en el cual ninguno ocupa un lugar preponderante (...) Característica de un mercado en el que la oferta y la demanda las constituye un elevado número de compradores y vendedores sin que ninguno ejerza una posición que le permita influir en el equilibrio del mercado”.* (Ochs, 2015)

El formato en el que está constituido el sector Clínicas Veterinarias en Montevideo y zonas aledañas, tiene como factor común, el hecho de suministrar *marketing* al negocio-mediante la adaptación de precios (tendientes a la baja)-dejando de lado atributos como atención de calidad e innovación que quizá lograrían ese factor diferencial que tanto buscan.

*“El principio del fin para el sector clínicas veterinarias, es cuando el PRECIO se convierte en la MARCA de las empresas”.* (Ochs, 2015)

Por último y no menos importante, resulta interesante remarcar en que realidad se encuentra un Médico Veterinario recién egresado, el cual luego de una formación en Medicina, debe salir a un mercado donde prima lo comercial por sobre la actividad médica.

Para conocer más el ambiente de la empresa se cita un trabajo de investigación llevado a cabo entre los años 2011-2013 que permitió dilucidar las fortalezas y debilidades de la clínica veterinaria tipo en nuestro país. El trabajo, realizado en el marco de un proyecto financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC), se basó en la percepción de los distintos actores que forman parte de este negocio como ser proveedores, veterinarios, colaboradores, docentes universitarios, gobierno nacional, y quizá el más importante, los clientes, entre otros; sobre su punto de vista con respecto al sector.

Los entrevistados afirmaron en forma reiterativa que hay *“carencias de gestión y marketing en la formación de los veterinarios, y pusieron especial énfasis en el marketing general, la fijación de precios, los protocolos de trabajo, así como la mala atención del cliente”.* (Ochs y Abreu, 2014)

## 5.7 SECTOR CLÍNICAS VETERINARIAS Y RSE

La sociedad ha dado un gran salto en las últimas 3 décadas, las personas gastan más dinero que antes en las mascotas y es por esto, que bajar los costos y la calidad del servicio resulta una pérdida de oportunidades de crecimiento para las clínicas veterinarias.

El objetivo de la RSE debe ser lograr un buen servicio, con un enfoque hacia la mejora continua, que sea de alta calidad y con un valor agregado respecto a la competencia. Esto se puede lograr por medio de gestión de la calidad, gestión ambiental y compromiso integral con todas las partes interesadas.

La clínica veterinaria puede y debe, en efecto hacer extensión a nivel por ejemplo de educar sobre la tenencia responsable, cuidado de los animales y el medio ambiente. Dedicar tiempo a la educación puede dar un importante valor agregado en la incorporación de la RSE.

Una empresa responsable es *“aquella que, cumpliendo con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”*. (DERES) Esto es un cambio paradigmático del rol de la empresa en la sociedad.

Poner sobre la mesa a la RSE es de alguna forma hacer alusión solo a empresas de gran porte. *“Es en estas empresas donde las prácticas responsables o irresponsables son más visibles, para bien o para mal, y las que mayor impacto tienen”*. (Vives, 2013)

Las PyME's, por sus características, requieren de aplicaciones de estos elementos adaptadas a su realidad, plantea Antonio Vives.

Una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en la comunidad, en los trabajadores y en el medio ambiente.

El hecho de que las clínicas veterinarias (CV) sean pequeñas o micro empresas no les impide incorporar la RSE pensando en prácticas sencillas y adecuadas que no supongan costos excesivos.

Incorporar la RSE, genera repercusiones en la interna de la empresa, facilita el trabajo en cuanto a la calidad de vida laboral, modifica comportamientos negativos y ayuda a poner en marcha proyectos sociales y de buena relación con la comunidad. La decisión de incorporar este paradigma, permitirá brindar un mejor servicio al cliente y quizá sirva de factor de *marketing*.

Tal como se menciona en otro capítulo, la ISO 26000 define los *stakeholders* o partes interesadas como *“individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.”* (ISO 26.000, 2010) La RSE incorpora este concepto y llevado a las clínicas veterinarias, serían las personas u organizaciones que son impactadas o que pueden impactar a las mismas tal como se muestra en la imagen que aparece a continuación.

## 5.8 STAKEHOLDER ELEGIDO - MEDIO AMBIENTE

Como ya se ha mencionado en capítulos anteriores, identificar los *stakeholders* de una empresa es fundamental para la RS, a modo de conocer con exactitud que partes interesadas puede tener una empresa y saber que efectos negativos o positivos trae las acciones tomadas por ésta.

En este apartado, se hará referencia al *stakeholders* Medio Ambiente, tratando de incluirlo en la labor de las clínicas veterinarias.

### 5.8.1 ¿Qué es el Medio Ambiente?

Los seres desarrollan su vida en un espacio físico rodeado por otros organismos y el medio físico y socioeconómico. Los factores bióticos y abióticos interactúan entre sí generando un lugar propio y dicho espacio se denomina ambiente. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente en Estocolmo (1972) lo define como: *“Medio ambiente es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas”*. (Froy, 1998)

### 5.8.2 Medio Ambiente, ¿grupos de interés?

Como ya se ha mencionado, el medio ambiente es una materia fundamental y con la que cualquier organización o empresa debería trabajar y considerar en su estrategia al introducir la RS.

Tomando el concepto de medio ambiente y retomando la definición de stakeholder mencionada en capítulos pasados, todas las empresas u organizaciones realizan actividades y se mueven dentro del medio ambiente, generando impactos positivos o negativos. Por esta razón, en cualquier empresa u organización, el medio ambiente debe considerarse una *“parte interesada”*.

Identificar los *stakeholders* y pensar en el involucramiento de estos es fundamental para llevar adelante un programa de RSE. *“Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda entender sus impactos y poder plantearse como abordarlos”* (ISO 26.000, 2010)

La operación de toda empresa conlleva a un impacto ambiental, independientemente de su rubro de actividad. *“La responsabilidad para con el medio ambiente es una actitud y un comportamiento que atañe a todas las empresas y no sólo a aquellas que tienen procesos industriales”* (Licandro, 2010). Todas las empresas consumen energía y agua, generan desechos y compran insumos que resultan de procesos industriales. Por otra parte, si a la minimización de los impactos negativos, le sumamos la proactividad orientada a crear valor para la sociedad y los demás stakeholders, se abren otras áreas de actuación para la responsabilidad ambiental. (Licandro, 2010)

La ISO 26000 plantea que el ambiente está constituido a grandes rasgos por los vecinos y las generaciones futuras (desarrollo sostenible), por lo que se debe trabajar en identificar, medir e informar sobre efectos contaminantes de la

actividad productiva y complementar o reemplazar recursos que utilizan fuentes no renovables.

La Responsabilidad Ambiental (RA), fija cuatro asuntos:

El primero de ellos es la *prevención de la contaminación*; plantea integrar la dimensión ambiental en todas las etapas de los proyectos, difundir el resultado del desempeño ambiental, priorizar el uso de tecnologías limpias y evitar la utilización de productos químicos identificados científicamente como objetos de preocupación.

En segundo lugar, menciona el *uso sostenible de los recursos*; identificar, medir, registrar e informar sobre los usos significativos de recursos no renovables (energía eléctrica) y complementar o reemplazar los recursos que utilizan fuentes no renovables.

Como tercer asunto, impone la *mitigación del cambio climático y adaptación al mismo*; Minimizar el uso de equipos móviles e insumos que impactan negativamente sobre el cambio climático, planificar el diseño y mantenimiento de infraestructuras teniendo en cuenta las implicaciones de este cambio.

Por ultimo propone la *protección del medioambiente; biodiversidad y restauración de los hábitats naturales*, identificar impactos negativos reales o potenciales sobre la biodiversidad, utilizar criterios de responsabilidad ambiental en la contratación de proveedores, priorizando a aquellos con mejor desempeño ambiental y eliminando a aquellos que no cumplen con las normas ambientales así como procurar restaurar ecosistemas naturales cuando las actividades de la empresa hayan impactado negativamente en estos. (Licandro, 2016)

## 5.9 RSE y Medio Ambiente

Responsabilidad social ambiental en la empresa. DERES realizó un Manual de Primeros Pasos de RSE, el cual fue creado para colaborar con los empresarios que quieran interiorizar e incorporar la RS en su empresa.

“El proceso de desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa es un camino que debe recorrerse paso a paso y de acuerdo a los tiempos propios de cada organización.” (DERES, 2015)

En dicho Manual se hace mención a lo siguiente; Primeramente, se alude a la Responsabilidad Social Empresarial en general y para explicarla plantea 5 áreas de trabajo, las mismas ya mencionadas en el capítulo de Materias fundamentales.

Este apartado se centrará en el Área Protección del Medio Ambiente que tiene que ver con el compromiso de la organización empresarial hacia el mismo y el desarrollo sustentable. Enmarca temas tales como, el correcto manejo de los residuos, la capacitación y concientización del personal y optimización del uso de los recursos naturales. Para esto plantea que el empresario debe estar consciente del impacto medioambiental que tienen sus acciones.

Con respecto a la Protección del Medio Ambiente, lo primero que debe hacer la empresa es comprometerse a respetar al mismo en el proceso de producción o servicios.

Así mismo, generar alianzas con otras empresas del sector y tratar de trabajar en conjunto en este tema.

También se menciona el hecho de establecer una política activa con respecto al cuidado del medio ambiente “...que se tenga presente la utilización de productos compatibles o “amigables” con el medio ambiente...”; (DERES, 2015), entre ellos reciclados, bolsas de residuos, ahorro de insumos innecesarios (impresiones que pueden ser sustituidas por medios electrónicos) así como promover el reciclaje y la re-utilización de los desechos de la empresa.

Facilitar el reciclaje de otros productos (botellas plásticas de refrescos, agua, pilas baterías gastadas) poniendo recipientes de desechos donde se los pueda clasificar para su posterior reciclaje o desecho seguro. “Informe a su personal sobre el poder contaminante de pilas y baterías. Permita a su compañía tomar este tema y guardar o asegurarse de tirar en el lugar correcto estos productos. Una pila de litio (relojes o calculadoras) puede contaminar 100.000 litros de agua” (DERES, 2015).

Más avanzado aún, sería contar con auditorías verdes para evaluar operaciones de la empresa y sugerir mejoras “... pueden ser sencillas como por ejemplo llevar una medición de los desechos mensuales, medir mensualmente la cantidad de energía y agua que se consume, etc.” (DERES, 2015). Se podría considerar también, un acuerdo con la facultad, para que a través de pasantías ayuden a evaluar temas medioambientales (empresas más grandes).

Otra acción recomendada, -si es posible- es generar un sistema de retorno “...a los efectos de que sus clientes puedan retornar envases, embalajes, productos obsoletos y otros materiales para su correcta disposición, reciclaje o re-utilización” (DERES, 2015).

Reducir la utilización de productos tóxicos, y evaluar “...los productos que diariamente se utilizan en su empresa y procure priorizar la utilización de aquellos menos tóxicos” (DERES, 2015) pensando en alternativas que sean menos dañinas para el ambiente.

Otro punto muy importante dentro de las acciones que recomienda DERES es la reducción del consumo de energía que más allá de beneficios en reducción de costos en la empresa ayudan al ahorro energético con una menor contaminación por fuentes de energía no renovables. Desarrollar un plan de ahorro energético, promover “...el apagado de luces en lugares que quedan vacíos, considere la utilización de lámparas de bajo consumo, “timers” para el apagado de luces y equipos, células fotoeléctricas para el encendido y apagado de luces exteriores. El correcto mantenimiento de los equipos de ventilación mejoran el ambiente y consumen menor energía” (DERES, 2015).

En el mismo sentido, las empresas deberían realizar charlas o cursos para educar a sus trabajadores en el cuidado del medio ambiente. Se debería evaluar que en el embalaje de los productos se incluyan mensajes o información sobre el cuidado del medio ambiente.

## 5.10 MEDIO AMBIENTE EN LAS CLÍNICAS VETERINARIAS

La empresa clínica veterinaria, debe ser entendida como tal para posteriormente poder incluir y abordar el Medio Ambiente desde el punto de vista de la RSE. Como se detalló anteriormente, la gran mayoría de las clínicas veterinarias son microempresas que pertenecen al sector privado, que se dedican a la comercialización de productos que superan los ingresos médicos (consultorio y quirófano), prestan servicios no médicos, estética canina (baños y cortes) y en algunas ocasiones ofrecen un servicio de especialización en algún área de la medicina veterinaria (oftalmología, dermatología, cardiología, paraclínicos como radiografías o ecografías, etc.).

### 5.10.1 CV: empresa comercializadora de productos y servicios

*"No se puede pasar un solo día sin tener un impacto en el mundo que nos rodea. Lo que hacemos marca la diferencia, y tenemos que decidir qué tipo de diferencia queremos hacer"* (Goodall, 1999)

En el rubro de las clínicas veterinarias se pueden mencionar diferentes puntos; El reciclaje, la incorporación de productos con esta característica, el ahorro energético, el delivery ecológico y el manejo integrado de plagas son algunos de éstos.

#### 5.10.1.1 Reciclaje

Las CV reciben mucha mercadería para la venta al público; la misma se presenta embalada en nylon, cartón o papel. Estos residuos podrían ser seleccionados y acopiados hasta su reciclaje y de este modo incorporar recicladores a la cadena de valor.

Algunas de las organizaciones, como la ONG Obra San Vicente a través del proyecto "Reciclar las esperanzas" trabaja desde hace años en la organización de cooperativas de clasificadores, con el fin de que los mismos realicen su trabajo en condiciones sanitarias y de seguridad aceptables, procurando que mejoren la rentabilidad de su actividad económica. Estas cooperativas son una oportunidad para las empresas que generan un gran volumen de basura y pretenden asegurar que el destino final de la misma no perjudique al medio ambiente. De esta manera contribuyen también a disminuir la pobreza y la gestión de los residuos se convierte en una herramienta de acción social corporativa. (Licandro, 2010)

BOLSAPPEL, *"...es la primera empresa uruguaya en especializarse en la fabricación de bolsas de papel a través de la automatización total de sus procesos. Hoy es líder en el mercado abasteciendo a sus clientes locales y en Latino América con productos de la más alta calidad buscando proveer a nuestros clientes un servicio y producto amigable con el medio ambiente"*. (BOLSAPPEL, 2015)





FIGURA 5: Extraído del sitio web de Laika ([www.laika.com.uy](http://www.laika.com.uy)) quienes se suman al proyecto de BOLSAPEL. (Laika, 2018)

Por otro lado, el Estado, a través del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) financia el programa “Uruguay Clasifica”. El mismo apoya y fomenta la conformación de colectivos y cooperativas de clasificadores informales de residuos con el fin de “...contribuir al desarrollo de procesos integrales y articulados para la inclusión social de los hogares clasificadores de residuos, reconociendo su condición de trabajadores y de “primeros agentes ecológicos”, promoviendo el ejercicio pleno de derechos, y su activa participación en modelos de trabajos alternativos e innovadores y sustentables social y ambientalmente”. De esta manera apuesta a la incorporación de los clasificadores a la cadena de valor.

#### 5.10.1.2 Eficiencia energética

Con respecto al ahorro energético es importante considerar su vinculación con el medio ambiente, y como constituye una parte importante dentro de este stakeholder.

*“El uso eficiente de la energía es evitar el consumo de aquella energía que no aporta mejor confort o no contribuye a lograr una mayor producción. Por lo tanto, el uso eficiente de la energía no reduce la producción ni afecta el confort, siendo esa la principal diferencia entre la eficiencia energética y el ahorro de energía”* (MIEM, 2014)

Ejemplos de EE en Uruguay:

Grupo Disco desarrolló un programa de eficiencia energética, instalando más de 79.000 luminarias LED en todos sus locales. Esto se sumó a un cambio tecnológico que permite optimizar el uso del aire acondicionado, a lo que se

agrega adecuados sistemas de aislación térmica. El programa requirió una inversión total de US\$ 5 millones y generó un ahorro de 17 millones de kW/h en el primer año de uso, reduciendo en 7.427 toneladas las emisiones anuales de CO<sub>2</sub>. Este avance permitió a la empresa obtener a fines de 2014 el Premio Nacional de Eficiencia Energética, otorgado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería, en la categoría "Sector Comercial y Servicios". (DERES, 2015)

#### 5.10.1.2.1 Eficiencia energética aplicada a las clínicas veterinarias

Los puntos enumerados por el MIEM son aplicables a las clínicas veterinarias en el marco de las buenas prácticas. Para el ahorro de energía podrían tomarse los siguientes consejos y trasladarlos a esta microempresa:

- Al construir o remodelar el área de trabajo, aprovechar los recursos naturales en la iluminación.
- Utilizar siempre que sea posible la iluminación natural, manteniendo abiertas las cortinas y persianas durante el día.
- Limpiar periódicamente lámparas y luminarias porque el polvo bloquea la luz que emiten y reduce su rendimiento lumínico.
- Pintar las paredes con colores claros; esto ayuda a aprovechar mejor la luz, tanto la natural como la artificial.
- Evitar mantener encendidos innecesariamente los aparatos que no se estén utilizando (televisores, radio, computadoras) ya que aparte de desperdiciar energía aceleran el envejecimiento de los equipos.
- Desconectar los "standby" de los equipos y electrodomésticos. Cualquier luz que queda encendida de los equipos, representa un consumo de "standby" que si bien es muy pequeño, se acumula y representa un gasto innecesario de energía y una capacidad instalada adicional en el sistema eléctrico.
- Reducir el consumo de energía en iluminación sin reducir el nivel de confort y seguridad; Apagar la luz siempre que no la necesite, educar a los demás para que realicen lo mismo.
- Evitar la utilización de estufas eléctricas o calentadores de aire y en caso de hacerlo, fomentar un uso responsable los mismos.
- Sustituir las lámparas incandescentes y los halógenos por tubos fluorescentes o lámparas fluorescentes compactas (bajo consumo), las cuales cuestan algo más, pero consumen cuatro veces menos energía y duran hasta diez veces más. Permiten ahorrar un 75% de energía, debido a su alta eficiencia respecto a las lámparas incandescentes tradicionales. Tienen una duración estimada de 8.000 horas, lo que representa una vida útil de entre 6 y 8 años, aproximadamente.
- Comprar lámparas de buena calidad. Es importante fijarse que posean la etiqueta que las certifique como de clase A.
- Instalar "interruptores de presencia" que encienden la luz sólo cuando detectan movimiento. "El uso de lámparas de bajo consumo se extiende en el mundo y se

estima que esta tecnología llegó para instalarse definitivamente. Prueba de ello es que a nivel mundial, varios países han fomentado el recambio de las lámparas tradicionales por las de bajo consumo, ya que las lámparas incandescentes son emisoras de GEI (Gases de Efecto Invernadero), influyendo en el cambio climático y dañando el medio ambiente.” (MIEM, 2014)

#### 5.10.1.3 Delivery ecológico

Una parte considerable de los ingresos de las clínicas veterinarias es la venta de productos, basándonos en esto se puede instaurar un mecanismo ambientalmente amigable y a su vez cómodo de entrega de dichos productos brindando así una mejor atención y comodidad a los clientes.

A nivel mundial se está incursionando en este tipo de herramientas con el uso de drones y otros tipos de vehículos eléctricos, también con el uso de bicicletas; los cuales no generan emisiones de Dióxido de Carbono.



FIGURA 6: Experiencia del primer servicio de entrega de medicamentos en clínicas en Ruanda. (Saludiaro, 2018)

En nuestra región en el 2014 en Chile dos emprendedores lanzaron al mercado su idea llamada Bicidelivery; el cual es un sistema de reparto a domicilio utilizando bicicletas.

En nuestro país esto ya se está haciendo realidad desde el mes de marzo del 2016 por parte de la empresa Bicientrega Uruguay.

El principal propósito es “...transportar documentos y pequeños volúmenes sin contaminar, de manera rápida y económica. Atendiendo así a las necesidades de nuestros clientes y amigos. Nuestro objetivo es neutralizar las emisiones de

*CO2 en la atmosfera transformando así nuestra ciudad en un mejor lugar para todos nosotros y nuestras futuras generaciones.” (Bicientrega, 2016)*



FIGURA 7: Experiencia delivery en bicicleta en Uruguay. Bicientrega.uy. Imagen extraída de: Página web Bicientrega. (Bicientrega, 2016)

#### 5.10.1.4 Manejo Integrado de Plagas (MIP)

En lo que respecta al MIP podemos encontrar diferentes definiciones: *“El enfoque moderno para controlar plagas consiste en la combinación de diferentes métodos para prevenir y minimizar los daños que causan estos organismos perjudiciales. Este enfoque persigue mantener la población de plagas a niveles aceptables utilizando métodos de control que no representen riesgos injustificados para los humanos, las mascotas y el medio ambiente. A este enfoque le llaman manejo integrado de plagas (MIP).”* (Farrill, 2008)

Según la Universidad de Carolina en EE.UU. *“El MIP combina varias tácticas de manejo para prevenir y controlar, a largo plazo, los problemas de plagas sin causar daño a usted, su familia o al medio ambiente. Un programa efectivo de MIP comienza con la identificación correcta de la plaga. Sólo así se puede hacer una elección apropiada de los materiales y métodos de MIP a usarse”* (ANR, 2009)

Por otro lado NPIC menciona al IPM (siglas en inglés) o MIP como *“...una combinación de sentido común y principios científicos. Es una manera de pensar sobre el manejo de plagas que valora:*

- El uso del conocimiento sobre los hábitos, el ciclo de vida, las necesidades y aversiones de la plaga
- El uso de los métodos menos tóxicos en primer lugar, hasta e incluyendo los pesticidas
- El seguimiento de la actividad de la plaga y ajuste de los métodos con el tiempo

- Tolerar plagas inofensivas, y
- El establecimiento de un umbral para decidir cuándo es el momento de actuar” (NPIC, 2016)

Todo programa de MIP debe incluir los siguientes componentes:

- Inspecciones frecuentes: Las mismas permiten una detección temprana de las plagas y su control a tiempo. Las poblaciones de las plagas comunes aumentan y se dispersan con rapidez. Así mismo se establecen y causan daños significativos.
- Identificación correcta de las plagas: Este es el primer paso para seleccionar las prácticas adecuadas de control. Además, los plaguicidas se fabrican para controlar determinadas plagas y resultan ineficaces contra otras.
- Aprender sobre la biología de la plaga: Hábitos, ciclo de vida, necesidades y aversiones.
- Controlar las plagas a tiempo: Aplicar plaguicidas cuando la población de plagas amenaza con sobrepasar los niveles de aceptación. Las aplicaciones rutinarias son antieconómicas, ineficaces y contaminan el medioambiente.
- Combinación de dos o más métodos de control: Esto es esencial para disminuir a niveles aceptables la población de las plagas.
- Evaluación: Las evaluaciones frecuentes son necesarias para corregir fallas y buscar alternativas viables

Un historial de plagas es un instrumento importante para las evaluaciones que se deben realizar en un programa eficaz de MIP. Se trata de un documento que contiene detalles de lo que sucede en las estructuras; prácticas de control, plaguicidas usados, localización específica de cada una de las plagas detectadas, etc. Llevar un registro ayudará a detectar las áreas que se deben inspeccionar con más frecuencia y las plagas específicas que las atacan, también ayuda a identificar las épocas de abundancia de ciertas plagas y las condiciones que las favorecen.

## **5.11 CONSULTORIO PROFESIONAL Y/O PEQUEÑO QUIRÓFANO**

### 5.11.1 Desechos o residuos biológicos en la clínica veterinaria

Para centrarnos en el tema se definirán algunos términos. Es importante saber primero que son los desechos o residuos peligrosos y su clasificación.

Una parte de estos residuos (los residuos biológicos/infecciosos) se generan en el ámbito de trabajo de un centro veterinario, y es importante poder clasificarlos y saber cómo actuar de manera correcta, éticamente y a su vez respetando la legislación nacional en este tema.

### 5.11.2 ¿Desecho y residuo, son sinónimos?

Desecho es “aquello que queda después de haber escogido lo mejor y más útil de algo. Cosa que, por usada o por cualquier otra razón, no sirve a la persona para quien se hizo”. (Real Academia Española, 2014)

Residuo es “parte o porción que queda de un todo. Aquello que resulta de la descomposición o destrucción de algo. Material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación”. (Real Academia Española, 2014)

Se concluye entonces, que ambos términos pueden ser usados indistintamente.

En un centro veterinario podemos clasificar los residuos como se ilustra en la siguiente imagen:

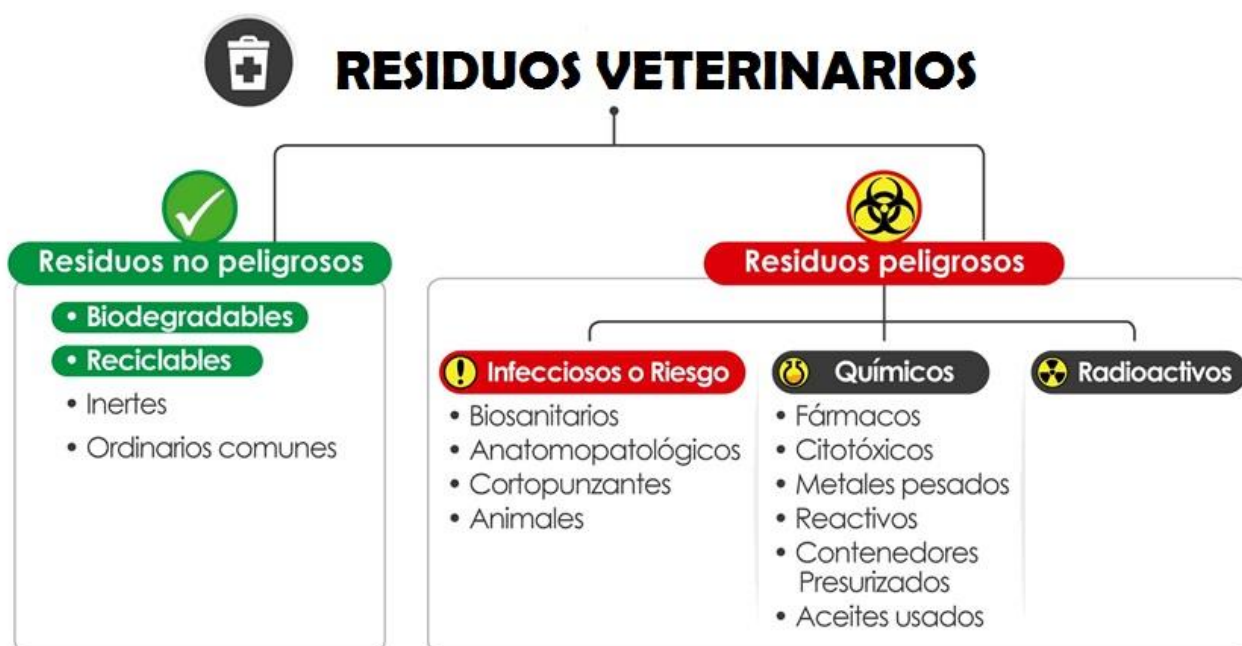


FIGURA 8: Adaptado de Unión Medical (2018)

A nivel nacional, el Decreto 586/009 del 21/12/2009 deroga el decreto 135/99 implementa un sistema de manejo y clasificación de los Residuos. Se destacan las responsabilidades de los sectores involucrados públicos, privados, paraestatales y municipales y destaca las competencias del MVOTMA y del MSP.

Entre las principales novedades de la modificación se incorpora dentro del ámbito de aplicación por primera vez a los veterinarios en el universo de responsables.

Dicho decreto está compuesto por 8 capítulos divididos en 36 artículos de los cuales se expondrán los siguientes:

El artículo 1, engloba diferentes conceptos, entre los que se mencionan:

Residuo sanitario: “Cualquier material sólido y semisólido, líquido o gaseoso que se encuentre contenido en un envase del cual su generador, se desprenda o tenga la intención o la obligación de desprenderse, generado en los Centros o Servicios de atención a la salud humana o animal, o relacionado con los mismos. Quedan excluidos los efluentes, los cuales serán regulados por la autoridad competente”. (Uruguay, 2010)

Residuo Sanitario peligroso: “Se considera a todo residuo sanitario que presente o que potencialmente pudiera presentar características infecciosas, corrosivas, reactivas, tóxicas, explosivas, inflamables, irritantes, cortantes, punzantes y/o radiactivas y que pueda en consecuencia constituir un riesgo para la salud o el medio ambiente”. (Uruguay, 2010)

Residuo sanitario común: “Es aquel residuo sanitario (...) que pueda ser asimilable a residuos sólidos urbanos”. (Uruguay, 2010)

El decreto N°586/009 clasifica a los residuos sanitarios contaminados en:

- Infecciosos: los generados durante las etapas de la atención a la salud (diagnóstico, tratamiento, cirugía, inmunización, investigación, etc.)
- Punzantes o cortantes: los elementos punzo-cortantes aun cuando se desechan sin haber sido utilizados (agujas, jeringas, bisturíes, etc.)
- Especiales: los generados en las actividades auxiliares de centros de salud que, aunque no hayan entrado en contacto con agentes infecciosos, generen un riesgo para la salud o el ambiente.

Aquellos residuos que no quedan comprendidos en las anteriores categorías se clasifican como residuos sanitarios comunes y las características son similares a los residuos sólidos domésticos comunes.

Con respecto al envasado para su posterior recolección, en caso de residuos sanitarios se hará de la siguiente manera:

Los contaminados deberán colocarse en bolsas de polietileno virgen, con medidas ya establecidas, de color rojo, con leyenda en negro, fecha de generación y lugar de origen, que permitan ser cerradas herméticamente.



FIGURA 9: Bolsas para residuos contaminados. (IMM, 2018)

Los residuos comunes no reciclables se deben envasar en bolsas de polietileno negras.



FIGURA 10: Bolsas para residuos comunes no reciclables. (IMM, 2018)

Los residuos comunes reciclables deben ser envasados en bolsas de color teniendo en cuenta lo especificado en la reglamentación.

Los residuos sanitarios corto-punzantes son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden dar origen a un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de éstos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollas, pipetas, láminas de bisturí o vidrio, y cualquier otro elemento que por sus características corto-punzantes pueda lesionar y ocasionar un riesgo infeccioso.

Este tipo de residuos deben ser manejados con sumo cuidado y almacenados en recipientes plásticos los cuales son desechables y deben tener las siguientes características:

- Rígidos, en polipropileno de alta densidad u otro polímero que no contenga P.V.C.
- Resistentes a ruptura y perforación por elementos corto-punzantes.
- Con tapa ajustable o de rosca, de boca angosta, de tal forma que al cerrarse quede completamente hermético.
- Rotulados de acuerdo a la clase de residuo.
- Livianos y de capacidad no mayor a 2 litros.
- Ser resistentes, desechables y de paredes gruesas. (Aguiar, 2011)



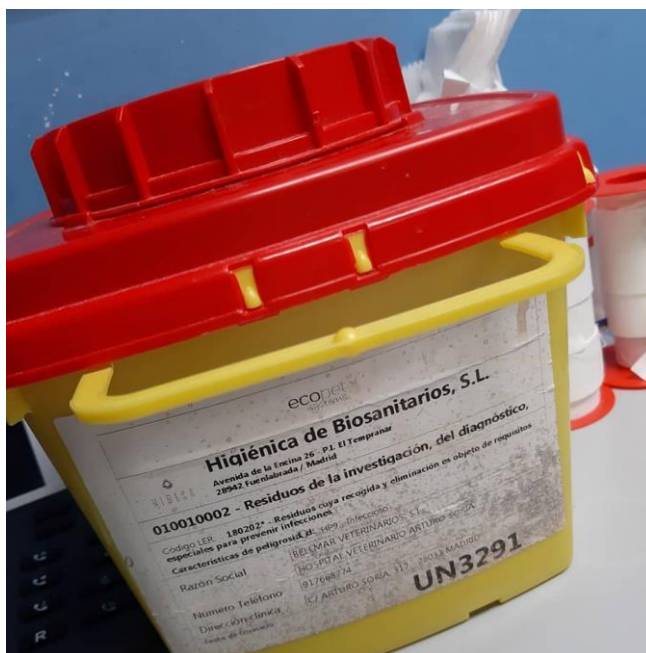


FIGURA 11: Recipiente conocido como “guardianes” para almacenamiento de corto-punzantes. (Unilimpio, 2019)

Los especiales (químicos, oncológicos, otros) se neutralizarán o desactivarán previo a la colocación en el recipiente rígido, según las especificaciones del fabricante. La Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea que la evacuación de desechos sanitarios y el tratamiento, puede ocasionar riesgos indirectos para la salud, a través de la liberación al medio de patógenos y contaminantes tóxicos y esto causar un impacto ambiental. *“La incineración de desechos es desde hace tiempo una práctica muy extendida, pero si no es total o si se incineran materiales que no se prestan a este tipo de tratamiento, se liberan a la atmósfera agentes contaminantes, así como cenizas residuales. Si se someten a incineración productos que contienen cloro, estos pueden liberar dioxinas y furanos, sustancias que son cancerígenas para el ser humano y han sido asociadas a diversos efectos perjudiciales para la salud. La incineración de metales pesados o productos con alto contenido metálico (en particular, de plomo, mercurio y cadmio) puede provocar la dispersión en el medio de metales tóxicos.”* (OMS, 2015)



FIGURA 12: Incinerador para desechos sanitarios. Imagen extraída de El Espectador. (2013)

Solo las incineradoras modernas que operan a temperaturas de entre 850 y 1100 °C y cuentan con un sistema especial de depuración de gases, pueden cumplir las normas internacionales de emisiones en lo que respecta a dioxinas y furanos.

Las tecnologías avanzan y ya se encuentran disponibles alternativas a la incineración, como la esterilización en autoclave o por microondas, el tratamiento por vapor combinado con agitación de los materiales tratados o el tratamiento químico.” (OMS, 2015)



FIGURA 13: Imagen de la Estación Cisa (Italia) de Tratamiento de Residuos Hospitalarios (ETR). La ETR Cisa esteriliza y tritura residuos contaminados transformándolos en residuos comunes. Extraída de CISA GROUP. (2018)

En el Uruguay en el año 2018 la empresa eMedical introduce Steriplus, una nueva tecnología para el tratamiento intrahospitalario y en centros sanitarios de residuos, la cual, desde mi punto de vista, quizá sea factible de ver funcionando en centros veterinarios de mediana envergadura en un futuro.

*“..La mayoría de procedimientos médicos, desde la desinfección de una herida hasta una intervención quirúrgica, generan desechos que si no se tratan adecuadamente pueden convertirse en peligrosos focos de infección, tanto dentro como fuera del centro sanitario. Durante décadas, el sistema aplicado en Uruguay por las instituciones sanitarias ha sido tercerizar el manejo de estos residuos, contratando empresas que recolectan, transportan, tratan y realizan la disposición final. Sin embargo, la tendencia en el mundo está cambiando, y cada vez es más frecuente el procesamiento dentro de los propios centros de salud...”*  
(El País, 2018)

Este innovador sistema para el tratamiento de residuos sanitarios tritura, y esteriliza con vapor, lo que finalmente convierte a los residuos peligrosos, en inofensivos, asimilables a la basura doméstica.

Se trata de un dispositivo importado de Tesalys, una compañía francesa referente dentro de este rubro. Es una tecnología actual que presenta beneficios a nivel sanitario y económico.

Tesalys STERIPLUS™ System cuenta con probada eficiencia microbiológica en un ciclo de descontaminación, y logra la transformación física de los residuos (trituration). Tiene un componente de cuidado ambiental ya que el aire liberado es tratado por un sistema a través de un filtro microbiológico; también incluye tratamiento de efluentes líquidos para reducir al mínimo la posibilidad de contaminación. Implementa también un sistema de trazabilidad.



FIGURA 14: Tesalys STERIPLUS™. Imagen extraída del sitio web: <http://www.tesalys.fr> (TESALYS, 2019)

Además, desde hace años en nuestro país, hay empresas dedicadas al tratamiento de los residuos sanitarios, entre ellas se mencionan; Aborgama (Montevideo), Olecar (Melo, Cerro Largo), entre otras.

A modo de ejemplo, la empresa Aborgama realiza el tratamiento de residuos hospitalarios “mediante el proceso de autoclave que significa que los residuos se exponen a altas temperaturas mediante la inyección directa de vapor saturado a presión para destruir todas las formas de vida (...) la esterilización por autoclave resulta un procedimiento de amplia aplicación, conocido, con muy bajo impacto ambiental y una amplia aceptación tanto por las instituciones como por la sociedad (...) Las clínicas, hospitales, laboratorios, veterinarias, etc. depositan los residuos en tarrinas plásticas identificadas con código de barras. La recolección de éstas tarrinas llenas con residuos contaminantes se realiza en camiones especialmente acondicionados con personal debidamente entrenado para asegurar la correcta manipulación de los mismos (...) El tratamiento se realiza mediante la esterilización con vapor saturado a más de 150°C y más de 4 bar de presión, logrando de esta manera la destrucción de todas las formas de vida incluyendo los virus... Los objetivos del tratamiento son eliminar el potencial infeccioso previo a la disposición final, reducir el volumen, volver irreconocibles los desechos de cirugía e impedir la reutilización de diversos artículos... Los residuos así tratados experimentan una reducción de volumen del orden de 50

% y como resultado final se obtienen residuos esterilizados sin potencial infeccioso que pueden ser dispuestos como residuos urbanos y tratados como tales en vertederos autorizados para el tratamiento de residuos sólidos urbanos.” (Aborgama, 2019)



FIGURA 15: Unidad de recolección de empresa ABORGAMA. Imagen extraída de [www.aborgama.com](http://www.aborgama.com)

En el interior del país, más concretamente en Cerro Largo, la empresa OLECAR SA “...realiza el tratamiento térmico de varios tipos de residuos, que no tienen como alternativa su reciclaje o valorización, trabajando a temperaturas tales que aseguran una correcta combustión tanto de los residuos como de los gases (...) Los hornos cuentan con dos cámaras, una primaria donde se realiza la combustión del residuo y una secundaria en la que se lleva a cabo la combustión de los gases. Luego de la cámara secundaria, se realiza un enfriamiento rápido de los gases y estos son lavados y neutralizados. Todos los parámetros involucrados como temperaturas, pH y valores de CO y O<sub>2</sub> son monitoreados en forma continua, de manera que el proceso se encuentre en todo momento bajo control y las emisiones al ambiente sean correctas y se encuentren dentro de los límites permitidos en las reglamentaciones vigentes.” (OLECAR, 2019)

A modo de síntesis, en lo que refiere a residuos sanitarios, debe ser un compromiso ético, por parte de las clínicas veterinarias, el hecho de respetar el medio ambiente, la sociedad y la salud en general.

### 5.11.3 Mejora de instalaciones para aseo personal

En los centros veterinaria se trabaja a diario con pacientes con diferentes enfermedades o patologías, algunas de las mismas pueden ser zoonóticas y suponer un riesgo para el clínico y la comunidad. Las enfermedades no zoonóticas pero si infecciosas pueden salir del lugar de trabajo del médico veterinario si el profesional no toma las medidas correspondientes al salir de su lugar de trabajo, pudiendo afectar a otros animales de compañía que entren en contacto con éste.

En este sentido la Organización Panamericana de la Salud afirma que son necesarias instalaciones para el aseo personal, “se necesitan de estas instalaciones para los trabajadores expuestos a sustancias tóxicas, infecciosas,

(...) Debe evitarse que el trabajador lleve esos contaminantes a su lugar de residencia o habitación.” (OPS, 2006)

*“...Si después de la jornada de trabajo los trabajadores necesitaran ducharse, se instalaran duchas con agua corriente fría y caliente y se les proveerá de jabón y toallas de tela adecuadas, lavadas y cambiadas a intervalos razonables y necesarios para mantener un suministro limpio de ellas.” (OPS, 2006)*

## 5.12 EVALUACIÓN DE LA MATERIA MEDIO AMBIENTE EN LA PRÁCTICA VETERINARIA MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES.

*“No hay que olvidar los residuos generados por las clínicas de pequeños animales que tenemos dentro de las ciudades, no son solo los biosanitarios sino también líquidos de revelado, restos de medicamento...” (RACVE, 2017)*

La profesión Veterinaria está al servicio de la sociedad. Son deberes primordiales del veterinario los siguientes:

- ❖ La protección de la salud y del bienestar animal.
- ❖ La conservación y mejora de los recursos ganaderos.
- ❖ La promoción y la prevención de la salud pública.
- ❖ La conservación y defensa del medioambiente.

A modo de introducción, en mayo de 2000, en la R.A. Sevillana de Ciencias Veterinarias, el entonces presidente del Consejo General de Colegios Veterinarios, Doctor Antonio Borregón Martínez ya comentaba que el futuro se presenta interdependiente y multidisciplinar. *“..Con la adaptación de los Planes de Estudio, los nuevos Licenciados serán auténticos especialistas en curación y prevención de patologías, pero que hay que reforzar la formación en otros importantes campos profesionales. Estas disciplinas serían la zootecnia, la economía agraria, la seguridad alimentaria y el medio ambiente...” (RACVE, 2017)*

*“Los veterinarios debemos de finalizar nuestros estudios universitarios con un conocimiento de la problemática que se genera entorno al medioambiente que nos permita la toma de decisiones con criterio”. (RACVE, 2017)*

*“En un mundo cada vez más globalizado, la protección de la salud pública y la salubridad del ambiente en el que viven personas y animales requiere competencias nuevas, conocimientos nuevos y respuestas técnicas y científicas nuevas”. (RACVE, 2017)*

*“Es nuestra responsabilidad inculcar desde los Colegios Profesionales, Real Academia Ciencias Veterinarias, estamentos públicos y privados que la formación es la base desde la que debemos impulsar a los nuevos compañeros veterinarios en otros campos del conocimiento”. (RACVE, 2017)*

Durante los últimos años el control medioambiental está adquiriendo cada vez mayor importancia como instrumento para una gestión fructífera y para asegurar la existencia de una empresa a largo plazo. El control medioambiental consiste en planificar, controlar y supervisar una empresa teniendo en cuenta los factores medioambientales. No sólo se determinan los potenciales de ahorro medioambiental, sino también las oportunidades y perspectivas económicas. La herramienta de gestión más importante de control medioambiental son los indicadores. Estos indicadores se emplean como una herramienta de control por parte de la dirección para facilitar información relevante, resumida en forma de declaraciones concisas e ilustrativas, en la toma de decisiones. El concepto del desarrollo de indicadores se traslada ahora al control medioambiental a fin de presentar el comportamiento medioambiental de una empresa de manera cuantificable y exhaustiva. (IHOBE, 2001)

De aquí en más, se describirán diferentes formas de clasificar los indicadores, planteando primeramente un esquema que los resume a grandes rasgos:

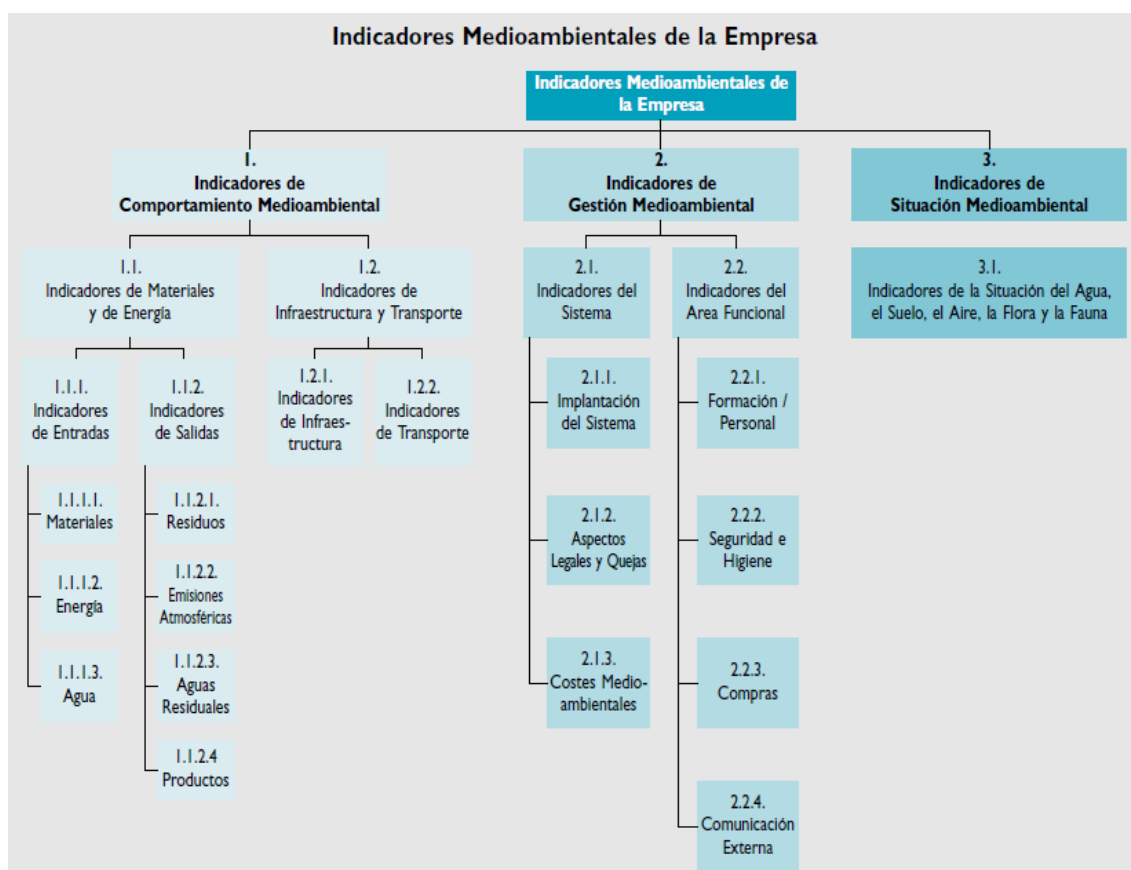


FIGURA 16: Extraído de: “Guía de Indicadores Medioambientales para la empresa” (IHOBE, 1999)

Los indicadores medioambientales son, en consecuencia, un importante instrumento para reducir continuamente la contaminación, así como para la comunicación con grupos externos interesados en el tema.

### 5.12.1 Ventajas de los Indicadores Medioambientales

Los indicadores medioambientales resumen extensos datos medioambientales en una cantidad limitada de información clave significativa. Por lo tanto, aseguran una rápida evaluación de las principales mejoras y de los puntos débiles en la protección ambiental de la empresa para aquellos que han de tomar las decisiones. Además, permiten determinar objetivos medioambientales cuantificables que pueden utilizarse para medir el éxito o fracaso de las actuaciones. *“...Trabajar con instrumentos de control directivo tradicionales no sólo es un requisito para controlar la contaminación medioambiental, sino también para determinar las oportunidades medioambientales rentables.”* (IHOBE, 2001)

Uno de los principales puntos fuertes de los indicadores medioambientales es el hecho de que cuantifican importantes evoluciones en la protección medioambiental de la empresa y las hacen comparables año tras año. Si se determinan de una forma periódica, los indicadores medioambientales permiten detectar rápidamente tendencias opuestas y, por consiguiente, también pueden utilizarse como un sistema de alerta temprana. *“...La comparación de indicadores medioambientales de diferentes empresas puede mostrar los puntos débiles y los potenciales de optimización, lo que se puede emplear para determinar metas concretas de mejora”.* (IHOBE, 2001)

Así, los indicadores medioambientales pueden cumplir diversas funciones. Pueden:

- ilustrar mejoras medioambientales en un análisis de series temporales,
- detectar potenciales de optimización,
- obtener y perseguir metas medioambientales,
- identificar oportunidades de mercado y potenciales de reducción de costes,
- evaluar el comportamiento medioambiental en comparaciones entre empresas,
- proporcionar datos esenciales para informes y declaraciones medioambientales,

### 5.12.2 Clasificación de Indicadores Medioambientales

Los indicadores medioambientales pueden dividirse en tres grandes grupos. Dependiendo de si describen el impacto medioambiental de una empresa (comportamiento medioambiental), las actividades de gestión medioambiental, o la situación del medio ambiente externo de la empresa, pueden diferenciarse los siguientes grupos:

- Indicadores de comportamiento medioambiental
- Indicadores de gestión medioambiental
- Indicadores de situación medioambiental



Cualquier empresa puede usar los indicadores de comportamiento medioambiental como punto de partida. Divididos en las áreas de indicadores de materiales y energía, además de en los indicadores de infraestructura y transporte, se centran en la planificación, control y seguimiento del impacto medioambiental de la empresa. (IHOBE, 2001)

Ejemplos típicos son el consumo absoluto de energía de una empresa, la cantidad de residuos, entre otros. Los indicadores de comportamiento medioambiental también son una herramienta importante para comunicar datos medioambientales por medio de informes medioambientales o declaraciones medioambientales. Integrando aspectos de coste en ellos, representan la base de una gestión de costes medioambientales.

*“...Los indicadores de gestión medioambiental reflejan las acciones organizativas que la dirección está emprendiendo para minimizar el impacto medioambiental de la empresa. Las cifras sirven como medidas de control interno y de información, pero no proporcionan información válida sobre el comportamiento medioambiental real de la empresa.*

*Debido al hecho de que específicamente no reflejan el impacto medioambiental de la empresa, los indicadores de gestión medioambiental no pueden ser empleados exclusivamente para la evaluación del comportamiento medioambiental...”. (IHOBE, 2001)*

Los indicadores de situación medioambiental describen la calidad del entorno medioambiental de la empresa. Puesto que la situación de los medios ambientales (aire, agua, suelo) y los problemas medioambientales que surgen (p. ej. reducción de la capa de ozono, contaminación del suelo, efecto Invernadero) dependen de diversas influencias (p. ej. emisiones de otras empresas, de casas particulares, etc.), dichos datos medioambientales públicos suelen ser medidos y registrados por instituciones gubernamentales. Estos datos se usan para obtener sistemas de indicadores medioambientales específicos para los principales problemas medioambientales. En conexión con los objetivos de política medioambiental, las empresas pueden usar los indicadores medioambientales públicos como orientación para fijar prioridades al determinar sus indicadores y objetivos.

Determinar los indicadores de situación habitualmente es un esfuerzo considerable y sólo merece la pena si la empresa es la causa principal de un problema medioambiental de su zona, lo cual no aplica a una clínica veterinaria.

### 5.12.3 Procedimiento a seguir en la CV para formular los indicadores

Establecer indicadores medioambientales es un proceso que resume datos para validar información clave y los hace comparables año tras año. Sólo poniendo al día los indicadores y desarrollándolos de forma periódica pueden usarse como un instrumento eficaz de gestión.

En la mayoría de las empresas los datos existentes se pueden utilizar para una selección inicial de los indicadores medioambientales, y a lo largo de los años pueden desarrollarse hasta ser un completo sistema indicador medioambiental.

La implantación de indicadores medioambientales para empresas pequeñas puede ser coordinada por una sola persona, pero hay que tener presente que la inmensa mayoría de centros veterinarios no cuenta con ninguna persona encargada de llevarlo a cabo, lo que sería una limitante.

Se pueden citar gran cantidad de mecanismos y procedimientos para formular indicadores.

Más adelante en esta revisión, se utilizará un mecanismo que se corresponde más al de recopilación de los mismos, provenientes de centros de salud similares y adaptación para su puesta en práctica en las CV.

A continuación, y a modo de recopilación bibliográfica, se comentará un sistema existente que sería aplicable a un porcentaje muy pequeño de clínicas veterinarias pero que me pareció importante incluir en este trabajo.

El método, se basa en un paso preliminar para establecer indicadores medioambientales en una empresa, que es hacer un inventario de los problemas ambientales del entorno.

La empresa debería empezar por examinar dónde se ve más afectado el medio ambiente por sus actividades de funcionamiento y qué efectos causan. Basándose en esta información, los primeros indicadores medioambientales se pueden seleccionar e integrar en un sistema, donde se deben tener en cuenta consideraciones internas y externas y compararse entre ellas.

Desde un punto de vista externo, los indicadores medioambientales seleccionados deben atenerse a las prioridades de política medioambiental:

- ¿Qué problemas medioambientales dominan los debates políticos actuales?
- ¿Qué exigencias externas afectan a la empresa?

Desde un punto de vista interno, los indicadores medioambientales seleccionados deben referirse a áreas en las que la empresa pueda ejercer una influencia directa y mejorarlas:

- ❖ ¿Dónde pueden las mejoras medioambientales originar también reducciones de costes o aumentos de beneficios?
- ❖ ¿Dónde están los mayores potenciales de optimización?

*“Para las pequeñas y medianas empresas habitualmente bastará con empezar por centrarse en una selección de indicadores de comportamiento medioambiental, puesto que la experiencia ha demostrado que éstos pueden conseguir el mayor potencial de ahorro ecológico y económico”. (IHOBE, 2001)*

Los indicadores medioambientales establecidos deben emplearse para:

- ❖ el análisis de series temporales (comparación con los indicadores de períodos previos), así como para

- ❖ una comparación entre empresas (con los indicadores de otras empresas o departamentos de la propia empresa)

Una evaluación justa de los indicadores de otras empresas revela diferencias y especifica los puntos fuertes y débiles propios de una empresa.

La comparación de indicadores con los de empresas del mismo –o también de otro– sector se llama benchmarking (evaluación comparativa).

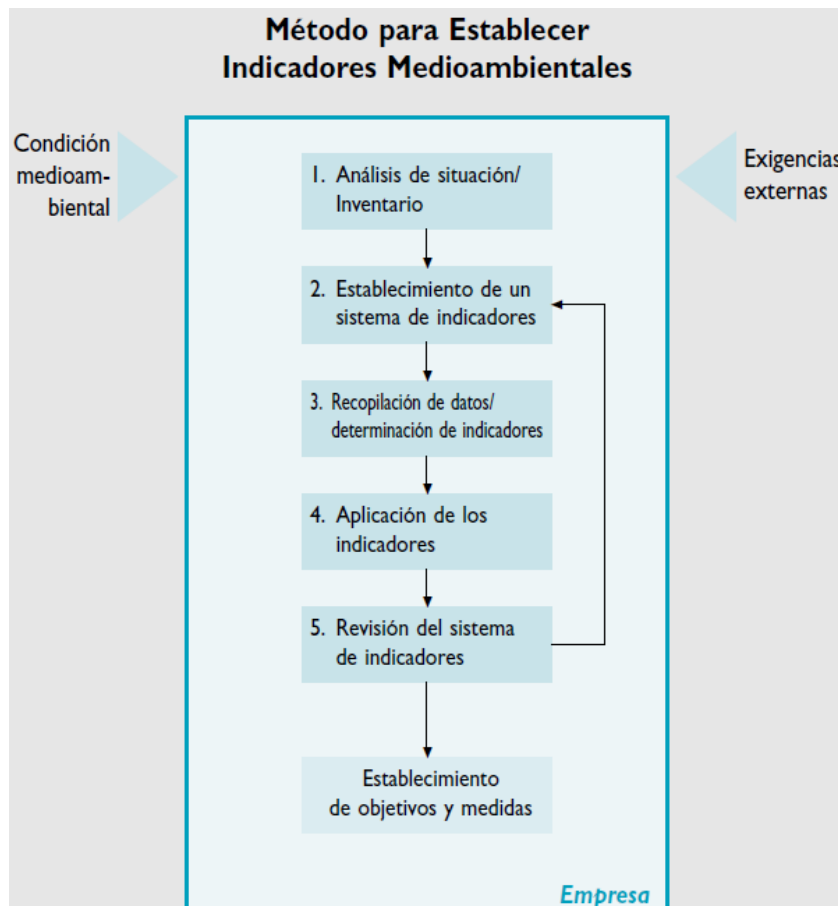


FIGURA 17: Extraído de: “Guía de Indicadores Medioambientales para la empresa” (IHOBE, 1999)

### 5.13 INDICADORES DE COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTALES

*“...Puede hacerse una distinción entre tres tipos diferentes de indicadores medioambientales. Dependiendo del tipo de indicador, pueden perseguirse diferentes ventajas y objetivos...”* (IHOBE, 2001)

#### 5.13.1 Indicadores absolutos y relativos

En primer lugar, hay que hacer una distinción entre los indicadores medioambientales absolutos y los relativos. Desde un punto de vista ecológico, los indicadores absolutos son el enfoque principal, puesto que representan el

consumo de recursos por parte de la empresa y su emisión de sustancias contaminantes (p. ej. el consumo de energía en kilovatios hora o la cantidad de residuos en kilogramos). “...El desarrollo de tales indicadores puede ilustrarse durante un período de tiempo de varios meses o años en un análisis de series temporales, y proporciona la base para fijar objetivos y metas medioambientales...”. (IHOBE, 2001)

“...Mientras que los indicadores absolutos describen el grado de contaminación medioambiental, los indicadores relativos demuestran si las medidas medioambientales dan lugar a mejoras de la eficiencia...”. (IHOBE, 2001)

Los indicadores absolutos y relativos, por lo tanto, representan dos formas de enfocar la misma cuestión. Para una evaluación global, deben tomarse en consideración tanto los indicadores absolutos como los relativos. La implicación de un indicador relativo difícilmente puede ser evaluada sin los datos absolutos básicos (p. ej. Para un aumento o un descenso de la producción) y viceversa.

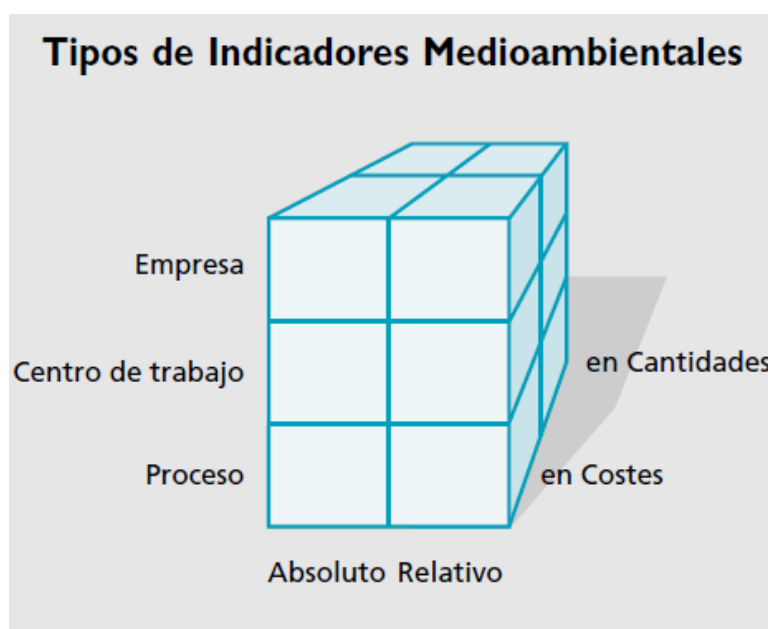


FIGURA 18: Extraído de: “Guía de Indicadores Medioambientales para la empresa” (IHOBE, 1999)

### 5.13.2 Indicadores de entrada – materiales

Los primeros indicadores absolutos se pueden derivar del consumo de material. Describen, por ejemplo, la cantidad de materiales relevantes para el medio ambiente utilizados en el funcionamiento de la CV.

Esto permite que los esfuerzos de optimización se centren en un número manejable de materiales significativos medioambientalmente (p. ej. disolventes, tintes que contengan metales pesados, sustancias peligrosas como algunos fármacos dedicados al tratamiento de neoplasias, etc.). Al mismo tiempo, los indicadores medioambientales ayudan a controlar la sustitución de materiales problemáticos por alternativas más seguras para el medio ambiente (p. ej.

Fármacos biodegradables, embalajes reutilizables, entre otros). Para determinar los materiales problemáticos, y al mismo tiempo tener en cuenta el volumen de entrada, también deben tomarse en consideración aspectos cualitativos, tales como ecotoxicidad, biodegradabilidad y aspectos sanitarios.

#### 5.13.3 Indicadores de entrada – energía

El indicador más relevante es el consumo total de energía (todas las fuentes de energía y equipos consumidores de energía individuales). Para poder sumar o comparar los datos, se deben usar kilovatios hora (kWh).

#### 5.13.4 Indicadores de entrada – agua

El indicador del consumo total de agua se determina para todos los tipos de agua y todos los puntos de consumo de agua. Un interesante indicador basado en él es el tipo, o más bien la calidad, del agua consumida: puede hacerse una distinción entre agua potable en el centro veterinario.

El consumo específico de agua, por otra parte, indica el consumo de agua en metros cúbicos (m<sup>3</sup>) por servicio prestado (casos atendidos, etc.), y por consiguiente, considera las variaciones del volumen de servicios.

#### 5.13.5 Indicadores de salidas

Los indicadores de salidas pueden usarse para supervisar las emisiones y los flujos de residuos así como para controlar aspectos de los productos relevantes para el medio ambiente. Por consiguiente, apoyan la consecución de las siguientes metas: (IHOBE, 2001)

- identificar las principales fuentes de emisiones y residuos,
- reducir los flujos y los costes de los residuos / las emisiones atmosféricas / las aguas residuales,
- optimizar los aspectos medioambientales de los productos

#### 5.13.6 Indicadores de salidas – residuos

Los indicadores de residuos son de gran importancia para la gestión medioambiental, puesto que la prevención y el reciclaje de residuos aúnan los objetivos medioambientales con las ventajas económicas.

*“...La base para establecer indicadores de residuos es la cantidad total de residuos medida en kilogramos, donde el término de residuos se entiende como “cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse...”. (IHOBE, 2001)*

Los residuos pueden ser destinados a “valorización” o “eliminación”.

Dentro del grupo de los residuos a valorizar se encuentran los reciclables. La proporción de residuos reciclables en porcentaje (tasa de reciclaje) se obtiene al relacionar el material reciclado con la cantidad total de residuos. El porcentaje de los residuos que se destina a eliminación estará influenciado por el tipo, ya sean residuos generales o aquellos que incluyan algún riesgo biológico los cuales serán intervenidos según la técnica que se considere más inocua (incineración, autoclave, etc.); en relación con la cantidad total de residuos indica la tasa de eliminación en tanto por ciento.

Además, es aconsejable hacer una distinción para los residuos que requieren un control especial (residuos peligrosos), en los que la cantidad absoluta tiene un interés primordial.

Su proporción del total de residuos representa la tasa de residuos peligrosos en tanto por ciento.

#### 5.13.7 Indicadores de salidas – aguas residuales

La cantidad total de aguas residuales en metros cúbicos se obtiene de la suma de todos los flujos de agua contaminantes y no contaminantes que se descargan en la red de alcantarillado.

Los indicadores “cantidad de agua no contaminada” (p. ej. agua de bebederos) y “aguas residuales contaminadas” (p. ej. agua contaminada con restos de fármacos, aguas residuales de saneamiento, aguas residuales generadas con el baño de las mascotas) pueden determinarse basándose en estas cifras.

Además de ilustrar flujos cuantitativos en metros cúbicos, pueden ser útiles los indicadores para cargas contaminadas específicas o concentraciones de contaminación. Los indicadores de contaminación determinados pueden ilustrarse individualmente.

#### 5.13.8 Indicadores de salidas – productos

Los indicadores de producto miden las mejoras del impacto medioambiental de productos individuales o de la gama completa de productos.

Por ejemplo, pueden referirse a los siguientes aspectos del producto:

- posibilidad de reciclaje de los embalajes de fármacos, raciones,
- etiquetas medioambientales recibidas,
- forma de eliminación más segura para el medio ambiente,
- uso de spray libres de CFC

Para una orientación estratégica de los productos medioambientales, podrían usarse indicadores tales como “ingresos de ecoproductos” o “proporción de ingresos de ecoproductos en relación con el total de ingresos”.

#### **5.14 INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Los indicadores de gestión medioambiental muestran los esfuerzos llevados a cabo por la clínica para reducir los impactos medioambientales.

Sus objetivos son:

1. medir hasta qué punto están integrados los aspectos medioambientales en las actividades de la empresa,
2. mostrar conexiones entre los impactos medioambientales y las actividades de la gestión medioambientales,
3. evaluar el estado de su implantación,
4. controlar y supervisar las políticas medioambientales,
5. posibilitar la integración de las variables de coste medioambiental en la gestión medioambiental. (IHOBE, 2001)

En la práctica, las actuaciones de gestión medioambiental pueden ser descritas y evaluadas desde diversos puntos de vista. Las principales cuestiones son la situación de la puesta en práctica de la política medioambiental, el sistema de gestión medioambiental, el seguimiento de los objetivos internos y las regulaciones legales, así como la descripción de las variables de coste de la eficiencia medioambiental.

Los indicadores de actuaciones de gestión medioambiental también pueden referirse a áreas funcionales individuales como la de compras, desarrollo de productos, comunicaciones, formación y personal, seguridad e higiene, etc., en las que las empresas pueden fijar diversos puntos de atención, dependiendo de su importancia. Puesto que estos indicadores no miden impactos medioambientales directos, sólo es apropiado derivarlos cuando haya una conexión lógica entre la contaminación medioambiental causada por la empresa y las actuaciones concretas de gestión o control.

#### **5.15 INDICADORES DE SITUACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

La situación medioambiental que, entre otras, está influenciada por los flujos de entrada y salida del centro veterinario, es medida y evaluada por instituciones gubernamentales y otras instituciones públicas usando indicadores medioambientales a escala local, regional, estatal y global. Esto permite que los problemas medioambientales actuales (p. ej., los relativos a la contaminación del aire, residuos, ruido, biodiversidad, aguas y protección del suelo) se cuantifiquen para preparar y apoyar las decisiones y las prioridades de la política medioambiental gubernamental.

Los indicadores medioambientales públicos a menudo pueden servir como datos de referencia para empresas que derivan indicadores de comportamiento y de gestión medioambientales, así como para identificar impactos medioambientales relevantes de sus servicios y fijar sus prioridades.

A modo de síntesis, recalcar que la empresa en cuestión, la clínica veterinaria, está catalogada como de mínimo impacto a nivel ambiental cuando se trata como unitario, aunque debido a la enorme atomización del sector, es esperable que la sumatoria demuestre un impacto mayor.

Pero el contar con una política de gestión ambiental por propia voluntad determina, como se estableció al principio de esta revisión, un importante valor agregado logrando sumar una pieza más a este puzle que es la RSE.

## 5.16 PRINCIPIOS BÁSICOS INDICADORES

Los siguientes principios básicos se aplican para el establecimiento de un sistema de indicadores medioambientales: (IHOBE, 2001)

### A. Comparabilidad:

Los indicadores deben permitir que se hagan comparaciones y deben reflejar cambios de los impactos medioambientales.

### B. Orientación a la meta:

Los indicadores seleccionados deberían perseguir metas de mejora en las que la empresa pueda influir.

### C. Equilibrio:

Los indicadores deben representar el comportamiento medioambiental con tanta precisión como sea posible y proporcionar una visión equilibrada de las áreas medioambientalmente problemáticas, así como de los potenciales de mejora.

### D. Continuidad:

Para comparar indicadores es esencial que estén establecidos con los mismos criterios de recopilación de datos en cada período, que se refieran a intervalos comparables, y que se midan en unidades comparables.

### E. Periodicidad:

Los indicadores se deben determinar a intervalos suficientemente cortos (p. ej., mensualmente, trimestralmente, anualmente) a fin de tener la oportunidad de perseguir e influir activamente en la consecución de los valores establecidos como meta, y evitar el empleo de información obsoleta.

### F. Claridad:

Los indicadores deben ser claros y comprensibles para el usuario y corresponder a las exigencias de información del mismo. El sistema, por lo tanto, debe ser coherente y centrarse en datos esenciales.



## 5.17 VENTAJAS DE LOS INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

Los sistemas de indicadores medioambientales apoyan la planificación, control y supervisión por parte de la empresa de los impactos medioambientales en el control medioambiental y proporcionan información para la dirección, la plantilla y grupos externos. Los indicadores medioambientales, por consiguiente, respaldan cuatro responsabilidades esenciales de la gestión medioambiental en una empresa:

- ❖ la identificación de puntos débiles y potenciales de optimización,
- ❖ la determinación de objetivos y metas medioambientales cuantificables,

### 5.17.1 Identificación de Puntos Débiles y Potenciales de Optimización

Una de las funciones más importantes de los indicadores medioambientales es la identificación interna de los puntos débiles y los potenciales de optimización.

*“...Las comparaciones pueden poner de manifiesto potenciales de mejora medioambiental, que con frecuencia son económicamente viables. Por lo tanto, los indicadores se comparan en series temporales o comparaciones entre empresas”.* (IHOBE, 2001)

Por supuesto que los análisis de indicadores para determinar puntos débiles y potenciales de optimización también pueden usar cifras comparativas de otras empresas o –si están disponibles– medias de sucursales como punto de referencia

### 5.17.2 Determinación de Metas Medioambientales Cuantificables

El modo más eficaz para conseguir la gestión óptima desde el punto de vista ambiental y económico es que existan metas adecuadas. Unos objetivos de empresa definidos con precisión en cuanto a la protección medioambiental son esenciales para la mejora continua y llevar a cabo una correcta puesta en práctica de la RSE.

Deben combinarse con cifras objetivo que sean cuantificables. *“...Los indicadores medioambientales ayudan en el proceso de definir estos objetivos medioambientales y de perseguirlos durante un período de tiempo prolongado. Pueden proporcionar, especialmente a las pequeñas empresas que tienen un sistema de información medioambiental mínimamente desarrollado, un control de cifras objetivo sencillo pero eficaz...”* (IHOBE, 2001)

Sin embargo, en la práctica, establecer y cuantificar objetivos entraña una cierta dificultad, por lo que las experiencias con indicadores medioambientales pueden servir de ayuda.

La definición más exigente de objetivos absolutos es aconsejable cuando hay que eliminar por completo materiales específicos importantes para el medio ambiente (p. ej. Restos de medicamentos) o cuando se debe hacer un cambio para emplear versiones más seguras para el medio ambiente.

Las cifras objetivo relativas son idóneas cuando un consumo o una emisión específica no se puede evitar completamente, pero, en proporción con el volumen de producción, puede emplearse más eficientemente o utilizarse en menor porcentaje. Un ejemplo típico es el consumo de energía: es posible reducir el consumo aplicando métodos de ahorro de energía, sin embargo, una eliminación completa del consumo de energía no es posible.

### 5.17.3 Procedimiento para Establecer Indicadores Medioambientales

El procedimiento para poner en práctica un sistema de indicadores medioambientales en una empresa puede desglosarse en cinco pasos: (IHOBE, 2001)

1. Análisis de situación/Inventario
2. Establecimiento del sistema de indicadores
3. Recopilación de datos y determinación de indicadores
4. Aplicación de los indicadores
5. Revisión del sistema de indicadores

#### 1- Análisis de Situación/ Inventario

Para hacer una selección racional de los indicadores medioambientales, es esencial identificar los impactos medioambientales significativos de las actividades de la empresa, en el caso de las clínicas veterinarias el impacto es poco acusado. *“...Esto incluye considerar la situación medioambiental de los centros de trabajo o de la región, además de las metas medioambientales sociales y las exigencias externas”*. (IHOBE, 2001)

#### 2- Establecimiento del Sistema de Indicadores

La clasificación general de los sistemas de indicadores medioambientales proporciona una estructura preliminar para derivar las categorías principales de un sistema de indicadores hecho a medida para una empresa en concreto. Los aspectos medioambientales de las actividades de los centros veterinarios determinadas en el paso uno indican los puntos de atención. Mientras se recopila un registro de indicadores medioambientales, hay que tener presente el principio de orientación a la meta, y sólo hay que definir indicadores para las categorías en las que la empresa puede influir directamente. (IHOBE, 2001)

Además de la descripción del indicador medioambiental, incluye las mediciones unitarias de los indicadores absolutos y relativos así como los valores de referencia empleados. Además, se destacan especialmente los indicadores medioambientales que tienen máxima prioridad (la columna “clave” para los indicadores medioambientales clave) y con qué principios de recopilación son coherentes. El objetivo es determinar las situaciones que probablemente tienen el impacto más importante sobre el medio ambiente. Sin embargo, *“...los impactos medioambientales no siempre son fáciles de cuantificar. Una disponibilidad incompleta de datos medioambientales no implica necesariamente que tenga una relevancia medioambiental mínima...”* (IHOBE, 2001)

Con frecuencia, ocurre precisamente lo contrario.

Cuando se seleccionan indicadores medioambientales, es esencial que la situación medioambiental de la empresa se represente con la máxima precisión posible. Es poco realista limitar los indicadores a unos cuantos indicadores muy agrupados o sólo a un único indicador cuando se abordan asuntos medioambientales.

La idea principal es cubrir de manera suficiente las categorías relevantes con un número manejable de indicadores concisos.

### 3- Recopilación de Datos y Determinación de Indicadores

Después de determinar internamente el sistema de indicadores y su registro, se debe organizar la recopilación de datos. Es esencial mantener las pautas establecidas para recopilar y clasificar datos. Debe asegurarse que la comparación de indicadores se lleva a cabo con indicadores determinados y obtenidos mediante la utilización de los mismos métodos. Es aconsejable documentar los criterios determinados para la recopilación de datos por indicador en un registro que incluya los siguientes puntos: (IHOBE, 2001)

- Descripción del indicador medioambiental,
- Clasificación de los datos básicos y, si fuera necesario, valores de referencia,
- Fuentes de datos,
- Factores de conversión que resulten necesarios,
- Frecuencia de determinación de los indicadores,
- Responsabilidad de la recopilación de datos,
- Establecimiento de indicadores medioambientales absolutos y relativos.

### 4- Aplicación de Indicadores en la Empresa

En el caso de las clínicas veterinarias en los que algunas veces, una sola persona es la responsable en la empresa, el hecho de establecer y utilizar el sistema de indicadores será algo más complejo, bastará con limitar el trabajo de recopilación y evaluación para establecer los diez a quince indicadores medioambientales clave.

Para una planificación eficaz, éstos tienen que estar apoyados por “valores objetivo” y ser comparados periódicamente con las cifras reales. Relacionar estos “valores objetivo” con indicadores disponibles, facilitan el acceso del respectivo usuario a la información.

### 5- Revisión del Sistema de Indicadores

El sistema de indicadores medioambientales debe ser revisado periódicamente para determinar si sigue siendo adecuado para medir y mejorar el comportamiento medioambiental. En este contexto, deberían plantearse las siguientes preguntas:

- ✚ ¿Reflejan de forma adecuada los indicadores disponibles los impactos medioambientales de la empresa?
- ✚ ¿Pueden desarrollarse o utilizarse nuevos o mejorados indicadores medioambientales?
- ✚ ¿Pueden incrementarse la calidad y la fiabilidad de la recopilación de datos?
- ✚ ¿Se dispone de recursos suficientes para establecer indicadores medioambientales?
- ✚ ¿Se determinan los indicadores con la suficiente frecuencia para que sean instrumentos de control puestos al día?
- ✚ ¿Permiten los indicadores que se cuantifiquen los objetivos medioambientales?

Los resultados de esta revisión deben integrarse en el sistema de indicadores medioambientales y documentarse en el registro de indicadores medioambientales.

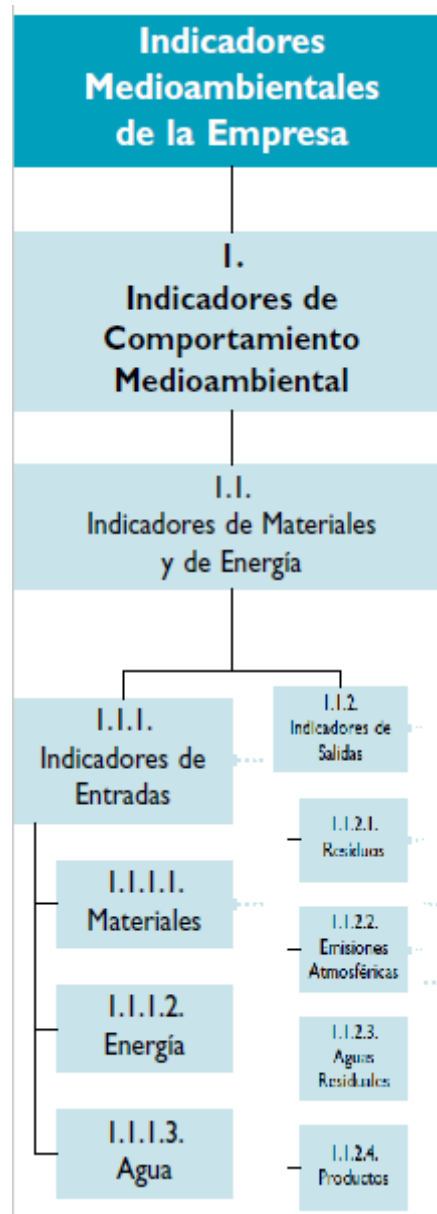


FIGURA 19: Adaptado de “Guía de Indicadores Medioambientales para la empresa” (IHOBE, 1999)

## 5.18 Confección de Indicadores para CV

Una de las herramientas de gestión que nos orientan a la hora de evaluar el impacto ambiental son los INDICADORES; para confeccionar los mismos, se visitaron un número elevado de fuentes, las cuales presentaban varios de los mismos repetidos en términos generales, significando, que los indicadores eran genéricos, no estando orientados específicamente a un Centro Veterinario. Abarcaban una gran cantidad de empresas y formatos comerciales a nivel internacional, brindando indicadores en bruto.

Se obtuvieron de fuentes como DERES (DERES, 2017), INCAE , RACVE (RACVE, 2017), sitios web varios, revistas, manuales como “Guía de indicadores medioambientales para la empresa” (Vilanova y Dinarés, 2015), “Guía para el manejo integral de los residuos hospitalarios y similares” (Carrascal, 2002), “Diagnóstico del manejo de desechos peligrosos en clínicas veterinarias de Guayaquil” (Villamagua y Molina-Moreira, 2016) , “Indicators of Sustainable Development for Health Care Waste Treatment Industry” (Maamari y col, 2017), entre otros.

Como se puede apreciar, si bien algunas fuentes guardan una relación intrínseca con las Clínicas Veterinarias, otras distan bastante o son aplicables solo en el caso de centros dedicados a medicina humana.

Inicialmente se obtuvieron 266 indicadores medioambientales (ANEXO 1), recabados de diversas fuentes en todo el mundo.

De aquí en adelante, se comenzó la tarea de pre seleccionar aquellos que se adaptaban en primera instancia a nuestro país, aquí se descartaron los que hacían alusión a empresas con una estructura gerencial y comercial de grandes dimensiones, las cuales no se adaptaban a la realidad del Uruguay, y menos a la de los centros veterinarios.

El siguiente paso fue seleccionar aquellos indicadores que se adecuaban a una empresa de dimensiones medias pero ya integrando el ámbito de la salud. Aquí entraban en juego la información recabada de algunos hospitales, consultorios de odontología, consultorios de médicos particulares; y a nivel mundial fue tomado en cuenta una investigación realizada en clínicas veterinarias de ciudad portuaria de Guayaquil, Ecuador; lo cual promovió a guiar la tarea de selección hacia la microempresa que es eje en este trabajo, los centros veterinarios.

A continuación, se ingresó en una etapa que requirió mucho trabajo puesto que existían en Excel (ANEXO 2), aproximadamente 150 indicadores que cumplían con las siguientes premisas: área salud y empresas de mediano y pequeño porte. Cabe destacar que se seguía trabajando con los indicadores en bruto, esto es, tal cual se encontraban en la fuente original.

Se planteó una nueva condición para la siguiente selección: área salud y microempresas. Esto ya acoto bastante la cantidad de indicadores que se trataban; debido –probablemente-, a que las pequeñas empresas, en general,

no llevan un control de sus impactos en el medioambiente, sea porque está la creencia de que no generan repercusiones debido a su envergadura -la atomización de varios sectores, incluida las CV, hacen que quizá, en su conjunto si generen un impacto-; porque no disponen de capital, porque no disponen de personal, o porque aún no aplican la RSE.

Con cada filtro que se incorporaba crecía la dificultad. Lo siguiente fue aterrizar los indicadores al área salud, aplicado a microempresas, pero no cualquiera, si no ya a las Clínicas Veterinarias que se encuentran en el Uruguay, que como se describió anteriormente en este trabajo, es un sector bastante definido de pequeña envergadura con una forma común de posicionarse comercialmente, donde prima –en la mayoría de casos- la venta de productos por encima de las prácticas médicas y donde la atomización del sector podría inclinar la balanza en la toma de decisiones a nivel ambiental.

Se realizó una nueva preselección con la cual se admitieron aquellos indicadores que más se adaptaban a la realidad de las clínicas veterinarias y se comenzaron a clasificar en diferentes franjas a fin de organizarlos.

Descubrimos que varios se repetían de una fuente a otra por lo cual se decidió acoplar y formar un solo indicador de dos fuentes.

Luego de clasificados (ANEXO 3), se procede a su edición definitiva, esto es, adaptarlos a un formato el cual sea fácil, en un futuro, de ser puestos en práctica de forma sencilla, pero que suministre información relevante para conocer si hay impactos o no, y en caso de haberlos, donde se pueden instaurar diferentes medidas para mitigarlos. No siendo este el límite, yendo más allá, mirando al futuro como empresa, buscando ese factor diferencial, promoviendo la mejora continua, pero sin perder de vista que el hecho de llevar adelante un programa de RSE, en este caso hacia el stakeholder medioambiente, es y debe ser voluntario.

Finalmente, se arribó a un conjunto de indicadores que sitúan a una CV en sus aspectos medioambientales con la adición de señalética que ayuda en su visualización.

**5.19 FICHA TÉCNICA PARA CV:**

Nos pareció oportuno incluir como etapa previa una grilla que, a partir de preguntas generales pudiésemos inferir de manera indirecta la actividad y la consecuente generación de impactos. En estructura se incluyen datos del inmueble, servicios brindados u ofrecidos y personas involucradas en la dinámica de la clínica. De las respuestas inferiremos los procesos desarrollados en ese ámbito.

Nos permitirá situar a la CV en un ecosistema y esto adecuara nuestros indicadores a la realidad de cada centro.

<b>FICHA TÉCNICA DE LA CLÍNICA U HOSPITAL VETERINARIO</b>	
<b>Ciudad:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Razón social:</b>	<b>Dirección:</b>
<b>Nº de socios:</b>	<b>Sección/CCZ:</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>C. electrónico:</b>
<b>Estructura</b>	<b>Procesos</b>
<b>Consultorio/Nº</b>	
<b>Quirófano/Nº</b>	
<b>Laboratorio</b>	
<b>Rx</b>	
<b>Especialidad</b>	
<b>Tienda/m<sup>2</sup></b>	
<b>Peluquería/m<sup>2</sup></b>	
<b>Internación</b>	
<b>Personal</b>	
<b>Nº de veterinarios</b>	
<b>Nº de ayudantes</b>	
<b>Nº de peluqueros</b>	
<b>Nº de administrativos</b>	
<b>Nº total de personas</b>	

FIGURA 20: Ficha técnica de Clínica Veterinaria



### 5.20. INDICADORES OBTENIDOS

		SI	NO
Su CV posee una política ambiental formal:	Declarada en los valores de la empresa		
	Referenciada en los códigos de conducta		
	Con objetivos y/o estándares		
	Protocolizando quejas/sugerencias/denuncias		
	Seleccionando proveedores ambientalmente responsables		
En referencia a la calidad medioambiental de su CV	Cuenta con plan de mejora continua -mapeo, procesos, análisis, riesgos, etc.-		
	Posee un sistema de gestión de envases, embalajes, productos perecederos.		
	Gestión de residuos c/clientes -materiales tóxicos y reciclajes-		
	Clasificación para reciclaje		
	Toma acciones destinadas a reducir el impacto ambiental		
Registros mensuales	Consumo de energía (Kw)		
	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )		
	Consumo de combustible (litros)		
	Residuos producidos, cantidad y calidad (kg)		
	Desecho de sustancias contaminantes (kg)		
	Manejo de sustancias químicas (S/N)		
	Manipulación de materiales radioactivos/generación de radiaciones		

A  
B

TABLA 1: Indicadores

**A: NO: ¿Cómo los elimina?**

**B: NO: ¿Cómo los elimina?**

		SI	NO
Acciones implementadas en su CV	Utiliza luminarias de bajo consumo		
	Los aparatos eléctricos son eficiencia clase A		
	Mantenimiento de los equipos		
	Aprovecha la luz solar durante el día		
	Lleva un balance del agua -entrante vs. saliente-		
	Reutiliza el papel		
	Tiene un lugar para almacenar los desechos		
	Tiene en cuenta la fecha de caducidad de los productos		
Residuos de la atención médica prestada en su CV	Desechos insumos clínicos -catéteres, sueros, vendajes, gases, etc.- (KG)		
	Desechos de medicamentos y productos farmacéuticos		
	Sustancias químicas de desecho -reactivos, fijadores, etc.-		
	Correcta disposición de corto punzante -en tarrinas plásticas-		
	Elimina restos biológicos en el sistema de disposición final municipal		
	Elimina citostáticos a la red pública general		
Desarrolla campañas educativas -int. y ext.-	Reducción de consumo de agua -CV y clientes-		
	Disminución de consumo de energía		
	Del programa de ahorro de energía en la CV		
	En el programa de eliminación de residuos plantea los negocios inclusivos		
	Percibe las ventajas competitivas que le generan estas prácticas a su CV		

A  
B  
C  
D  
E

TABLA 2: Indicadores

**A: NO: ¿Cómo los elimina?**

**B: NO: ¿Cómo los elimina?**

**C: NO: ¿Cómo los elimina?**

**D: NO: ¿Cuenta con un servicio tercerizado para la eliminación de los residuos?**

**E: NO: ¿Cómo los elimina?**

## 6. CONCLUSIONES

El objetivo específico de esta tesis fue generar indicadores medioambientales de responsabilidad social en el sector clínicas veterinarias en Uruguay. Luego de la presentación teórica del tema y, el posterior análisis de indicadores medioambientales, diseñados con carácter general por instituciones especializadas en RSE, se presentan las siguientes conclusiones:

- La RSE es una filosofía de empresa que puede ser incorporada por organizaciones grandes, medianas pequeñas o microempresas – como las clínicas veterinarias-.
- La RSE incorpora VALOR a través de “*recursos intangibles no contables*” a la CV que la adopte. –confianza, reputación, credibilidad, etc.-
- El medioambiente es una materia fundamental de la RSE. Las organizaciones veterinarias deben considerarla en su estrategia.
- Las clínicas veterinarias desde el punto de vista cuantitativo, no generan un fuerte impacto ambiental a nivel individual pero, al considerar al sector –atomización con N° alto de CV- , el impacto puede ser de una magnitud considerable.
- Los indicadores presentados en esta tesis de grado, cualitativos fundamentalmente, incluyen una gran cantidad de variables, las cuales deberán ser analizadas para cada CV – estructura física, personal, procesos administrativos, médicos y de laboratorio-, para llegar a presentar indicadores cuantitativos. –estructura, procesos y resultados-
- El hecho de generar indicadores permitirá conocer el impacto de los centros veterinarios sobre el medioambiente. Esta herramienta de gestión, posibilitará tomar medidas sobre aquellas prácticas o manejos que no sean ambientalmente correctos, buscando incorporar la mejora continua en las CV’s para evolucionar como empresas.
- Este trabajo alcanzó el objetivo de presentar indicadores. Es en esta línea de investigación, que a futuro, los mismos serán llevados a la práctica.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aborgama. (2019). *ABORGAMA*. Gestión Ambiental. Disponible en: <http://www.aborgama.com/> . Fecha de consulta: 22/04/2019.
2. ACDE. (2003). RSE. Informes generales. Disponible en: <http://www.acde.org.uy/rse.php>. Fecha de consulta: 19/03/2019.
3. ACDE. (2016). ACDE. Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa. Misión y Visión. Disponible en: [http://www.acde.org.uy/mision\\_y\\_vision.php](http://www.acde.org.uy/mision_y_vision.php). Fecha de consulta: 9/04/2019.
4. Aguiar, V. (2011). Residuos en centros Hospitalarios. Disponible en: <https://es.slideshare.net>. Fecha de consulta: 9/04/2019.
5. Agriculture and Natural Resources. (2009). How to Manage Pests. Disponible en: <http://ipm.ucanr.edu/QT/biocontrolsp.html>. Fecha de consulta 21/03/2019.
6. Antunez, P. (2014). Los veterinarios avanzan en la reglamentación. Disponible en: <http://www.elpais.com.uy/economia/rurales/veterinarios-avanzan-reglamentacion-colegiacion.html>. Fecha de consulta 19/03/2019.
7. Argandoña, A; Isea, R. (2011). ISO 26.000. Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones. Pamplona, Universidad de Navarra, 33 p. Disponible en: [http://www.iese.edu/es/files/catedracaixa\\_vol11\\_fina\\_tcm5-72287.pdf](http://www.iese.edu/es/files/catedracaixa_vol11_fina_tcm5-72287.pdf). Fecha de consulta 2/12/2018.
8. Austin, J. (2000). Lo social es la estrategia. Revista Dinero N°105. (Santa Fe de Bogotá). Disponible en: <http://www.oei.es/historico/n4010.htm>. Fecha de consulta: 3/12/2018.
9. Austin, J. (2011). La RSE va más allá de la filantropía. Disponible en: <http://comunicarseweb.com.ar/biblioteca/la-rse-va-mas-alla-de-la-filantropia>. Fecha de consulta: 9/04/2019.
10. AVMA. (2016). Principles of Veterinary Medical Ethics of the AVMA. Disponible en: <http://www.avma.org/KB/Policias/Pages/Principles-of-veterinary-medical-ethics-of-the-AVMA.aspx>. Fecha de consulta: 3/12/2018.
11. Baigorria, H. (2011). La Ética de la Profesión Veterinaria. Disponible en: [http://www.vetcomunicaciones.com.ar/uploadsarchivos/la\\_etica\\_en\\_la\\_profesion\\_veterinaria.pdf](http://www.vetcomunicaciones.com.ar/uploadsarchivos/la_etica_en_la_profesion_veterinaria.pdf). Fecha de consulta: 18/02/2019.
12. Baltera, P.; díaz, D. (2005). Responsabilidad social empresarial, Alcances y potencialidades en materia laboral. Disponible en: [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf). Fecha de consulta: 7/03/2019.
13. Bedek, S; Ochs, H; Rodriguez, P; De Benedetti, R; Gil, A. (2011). Ingresos en clínicas veterinarias de la ciudad de Montevideo desagregadas por rubros.

- REDVET, 12 (4). Disponible en: <http://www.fvet.edu.uy/images/041105.pdf>. Fecha de consulta: 28/04/2019
14. Bicientrega. (2016). Bicientrega Uruguay. Disponible en: <http://bicientrega.uy/>. Fecha de consulta: 22/04/2019..
  15. BOLSAPEL. (2015). Empaque ecológico. Disponible en: <http://www.bolsapel.com.uy>. Fecha de consulta: 22/04/2019.
  16. Business for Social Responsibility. (BSR) (2017). Responsabilidad Social en el Marco de la Gestion Empresarial. Disponible en: <http://.bsr.org/>. Fecha de consulta: 3/12/2018.
  17. Carrascal, J. (2002). Guía para el manejo integral de los residuos hospitalarios y similares. Cartagena, Universidad de San Buenaventura. Disponible en: [http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/facultades/salud/GUIA\\_MANEJO\\_INTEGRAL\\_DE\\_LOS\\_RESIDUOS.pdf](http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/facultades/salud/GUIA_MANEJO_INTEGRAL_DE_LOS_RESIDUOS.pdf). Fecha de consulta: 16/04/2019.
  18. CentraRSE. (2018). *CentraRSE*. Disponible en <https://www.centrase.org>. Fecha de consulta: 19/3/2019.
  19. CISA GROUP. (2018). Global specialists in infection control. Estación de Tratamiento de Residuos Hospitalarios (ETR). Disponible en <https://www.cisagroup.it/it/prodotti/categoria-prodotti/trattamento-dei-rifiuti-sanitari/>. Fecha de consulta: 21/04/2019.
  20. Damaris, M. (2015). Dossier del curso, Calidad, Certificación de Turismo Sostenible y RSE. Disponible en: <https://slideplayer.es/slide/4628258/>. Fecha de consulta: 1/03/2019.
  21. DERES. (2015). Ahorrar energía es responsabilidad de todos. Disponible en: <http://deres.org.uy/wpcontent/uploads/Manual-primeros-Pasos.pdf>. Fecha de consulta: 15/03/2019.
  22. DERES. (2015). Grupo Disco promueve el cuidado del medioambiente y el ahorro energético. Disponible en: <http://deres.org.uy/grupo-disco-promueve-el-cuidado-del-medio-ambiente-y-el-ahorro-energetico/>. Fecha de consulta: 15/03/2019.
  23. DERES. (2016). RSE y sus áreas. Disponible en: <http://deres.org.uy/rse-areas/>. Fecha de consulta: 17/03/2019.
  24. DERES. (2017). Indicadores. Disponible en: <http://deres.org.uy/tag/indicadores/>. Fecha de consulta: 24/04/2019.
  25. El Espectador. (2013). Residuos Hospitalarios. Tratamiento de residuos hospitalarios está garantizado en Bogotá. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/tratamiento-de-residuos->

- hospitalarios-esta-garantizado-articulo-439635. Fecha de consulta: 15/04/2019.
26. El País. (2018). Una nueva forma de tratamiento de los residuos intrahospitalarios. Disponible en: <https://www.elpais.com.uy/informacion/nueva-forma-tratamiento-residuos-hospitalarios.html>. Fecha de consulta: 16/04/2019.
  27. Empresa DISCO. RSE en Supermercados. Disponible en <https://institucional.disco.com.uy/index.php/responsabilidad-social-empresarial>. Fecha de consulta: 4/04/2019.
  28. Farrill, O. (2008). Uso de biorracionales para el control de plagas de hortalizas en el norte de Sinaloa. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/241687473\\_USO\\_DE\\_BIORRACIONALES\\_PARA\\_EL\\_CONTROL\\_DE\\_PLAGAS\\_DE\\_HORTALIZAS\\_EN\\_EL\\_NORTE\\_DE\\_SINALOA](https://www.researchgate.net/publication/241687473_USO_DE_BIORRACIONALES_PARA_EL_CONTROL_DE_PLAGAS_DE_HORTALIZAS_EN_EL_NORTE_DE_SINALOA). Fecha de consulta: 15/04/2019.
  29. Fiorito, M. (2012). Dossier del curso, Gestión legal de la empresa, Área de Economía y Administración. Montevideo Facultad de Veterinaria, Universidad de la República. 32p. Fecha de consulta: 11/04/2019
  30. França, O; Galdona, J. (1998). Introducción a la ética profesional. Asunción. Paulinas. 220 p. Fecha de consulta: 11/04/2019
  31. Freedman, E. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. California Management Review. 3(25): 88-106. Fecha de consulta: 19/03/2019
  32. Freeman, E; Wicks, A; Parmar, B. (2004). Stakeholder Theory and The Corporate Objective Revisited. Disponible en: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.1040.0066>. Fecha de consulta: 19/03/2019.
  33. Friedman, M. (1970). The Social responsibility of business is to increase its Profits. The New York Times Magazine. Disponible en: <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html>. Fecha de consulta: 3/12/2018.
  34. Froy. (1998). Agenda 21. Disponible en: <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/index.htm>. Fecha de consulta: 9/04/2019.
  35. Goodall, J. (1999). Derecho Ambiental. Disponible en: <https://derecholeyess.wordpress.com/>. Fecha de consulta: 19/04/2019.
  36. IHOBE. (1999). Indicadores Medioambientales de la Empresa. En: IHOBE. Guia de Indicadores Medioambeintales para la Empresa. Bonn, IHOBE, P 24-41. Disponible en:

- [https://alojamientos.uva.es/guia\\_docente/uploads/2013/430/52300/1/Documento.pdf](https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2013/430/52300/1/Documento.pdf). Fecha de consulta: 9/04/2019.
37. INAVI. RSE Instituto Nacional de Vitivinicultura. Disponible en <http://www.inavi.com.uy/articulos/469-77-responsabilidad-social-empresarial.html>. Fecha de consulta: 21/3/2019.
  38. IMM. (2018). Intendencia Municipal de Montevideo, Gestión de Residuos. Disponible en: <http://www.montevideo.gub.uy/areas-tematicas/gestion-de-residuos>. Fecha de consulta: 15/04/2019.
  39. ISO. (2010). 26.000. Las Siete Materias Fundamentales. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es> Fecha de consulta: 21/04/2019.
  40. LAIKA. (2018). Sumándose al proyecto de BOLSAPEL. Disponible en: <https://www.laika.com.uy/>. Fecha de consulta: 1/03/2019.
  41. Licandro, O. (2010). Responsabilidad Ambiental: Una Oportunidad para implementar proyectos de acción social corporativa. Opción Médica. p62-65. Fecha de consulta: 19/03/2019.
  42. Licandro, O. (2013). Acciones en beneficio de la comunidad: RSE, filantropía o marketing social. Revista Empresarial. Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa. Disponible en: [http://academia.edu/20972467/\\_Acciones\\_en\\_beneficio\\_de\\_la\\_comunidad\\_RSE\\_Filantrop%C3%ADa\\_o\\_Marketing\\_Social](http://academia.edu/20972467/_Acciones_en_beneficio_de_la_comunidad_RSE_Filantrop%C3%ADa_o_Marketing_Social). Fecha de consulta: 15/02/2019.
  43. Licandro, O. (2014). Como incorporar la RSE a la planificación estratégica. Revista Empresarial. 17 (107): 9-12. Fecha de consulta: 23/03/2019
  44. Licandro, O. (2016). Dossier del curso Responsabilidad Social de la Empresa del curso de Maestría en Marketing. Universidad Católica del Uruguay, Montevideo. 54p. Fecha de consulta: 29/03/2019
  45. Maamari, O.; Maurice, J.; Brandam, C.; Lteif, R. (2017). Indicators of Sustainable Development for Health Care Waste Treatment Industry. Revista HAL archives-ouvertes. Disponible en: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02042783/document>. Fecha de consulta: 17/04/2019.
  46. Mandela, N. (1990). 7 frases de Nelson Mandela sobre la importancia de la Educación, la Libertad y los Derechos Humanos. Disponible en: <https://muhimu.es/inspiracional/nelson-mandela-educacion-derechos-humanos/>. Fecha de consulta: 17/04/2019.
  47. Manitto, S., Salvagno, E. (2013). Responsabilidad social empresarial : ¿Qué es?, ¿Cómo incide?, el caso uruguayo. Tesis. Universidad de la República, Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. Disponible en:

- <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/696>. Fecha de consulta: 17/04/2019.
48. Ministerio de Industria, Energía y Minería. (2014). DNE. Eficiencia energética. Disponible en: <http://www.eficienciaenergetica.gub.uy>. Fecha de consulta: 27/01/2019.
  49. National Pesticide Information Center. (2016). Centro Nacional de Información de Pesticidas. Disponible en: <http://npic.orst.edu/pest/ipm.es.html>. Fecha de consulta: 27/01/2019.
  50. Ochs Olazábal, H.A., Abreu Perdomo, C., Strauch Mezzera, F., Soler Cornero, S., Rodriguez Gamarra, P., Soto Suarez, C., Gil Rodriguez, A. (2015). Atomización: limitante crítica del sector "clínicas veterinarias" en Montevideo y área metropolitana. REDVET 16 (5):1-11. Fecha de consulta: 15/02/2019
  51. Ochs, H.; Abreu, C. (2014). Debilidades y Fortalezas de las Clínicas Veterinarias en Montevideo - Uruguay. Disponible en: <http://www.seleccionesveterinarias.com/es/articulos/gestion-veterinaria/debilidades-y-fortalezas-de-las-clinicas-veterinarias-de-montevideo-uruguay>. Fecha de consulta: 27/01/2019.
  52. Ochs, H. (2014). Dossier del curso, Merchandising en la Clínica Veterinaria (Curso Optativo) Universidad de la República, Facultad de Veterinaria. 45p. Fecha de consulta: 7/05/2019
  53. Ochs Olazábal, H. (2018). La RSE y la Clínica Veterinaria. Congreso VEPA. Cali, Colombia. Disponible en: [haochs@gmail.com](mailto:haochs@gmail.com). Fecha de consulta: 1/03/2019.
  54. Organización Internacional del Trabajo. (2010). La OIT y la responsabilidad social de la empresa. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/gropus/public/--ed\\_emp/--emp\\_ent/--multi/documents/publications/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/gropus/public/--ed_emp/--emp_ent/--multi/documents/publications/wcms_142694.pdf). Fecha de consulta: 25/01/2019.
  55. OLECAR. (2019). Ecogestiones. Disponible en: <https://www.ecogestiones.info/>. Fecha de consulta 15/04/2019.
  56. Organización Mundial de la Salud. (2015). Manejo seguro de residuos de establecimientos de salud. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/fseatsheets/sf183/es/>. Fecha de consulta: 16/04/2019.
  57. Organización Mundial de la Salud. (2017). Desechos de las actividades de atención sanitaria. Nota descriptiva N° 253. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs253/es/>. Fecha de consulta: 16/04/2019.
  58. Tennasses, L.; Padilla, M. (2006) OPS. Seguridad y salud de los trabajadores del sector salud. Disponible en: <https://docplayer.es/93820347-Salud-y->



- seguridad-de-los-trabajadores-del-sector-salud-manual-para-gerentes-y-administradores-washington-d-c-ops-2005.html. Washington, 1-9p. Fecha de consulta: 12/04/2019
59. Porter, M. (2005). Estrategia Competitiva. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/243493180/M-Porter-Estrategia-competitiva-383-pdf>. Fecha de consulta: 16/04/2019.
  60. Real Academia de Ciencias Veterinarias de España. (2017). Impacto ambiental de centros veterinarios. Disponible en <http://racve.es/>. Fecha de consulta: 17/03/2019
  61. Real Academia Española. (2014). Definición de desecho y residuo. Disponible en: <http://www.rae.es/>. Fecha de consulta 14/04/2019.
  62. Rollin, B. (2006). Introducción a la ética médica veterinaria. Teoría y casos. Zaragoza. Acribia 367 p. Fecha de consulta; 23/04/2019
  63. SALUDIARIO. (2018). Distribución de fármacos mediante drones en Ruanda. Disponible en: <https://www.saludiaro.com/drones-medicos-rompen-record/>. Fecha de consulta: 15/04/2019.
  64. Sócrates. (s.f.). Ética de Sócrates. Disponible en: <http://filosofiadelderecho-ugma.over-blog.es/article-etica-de-socrates-101022086.html>. Fecha de consulta: 17/04/2019.
  65. SumARSE. (2018). RSE. Disponible en: <https://www.sumarse.org.pa/la-rse/>. Fecha de consulta: 12/04/2019.
  66. Stakeholders Research Associates Canada Inc. (2005) The Stakeholder Engagement Manual. Ontario. p. 6. Disponible en: <https://www.ccednet-rcdec.ca/en/toolbox/stakeholder-engagement-manual-volume-2-practitioners>. Fecha de consulta: 23/04/2019.
  67. TESALYS. (2019). Making biomedical waste safe. STERIPLUSTM SYSTEM. Disponible en: <http://www.tesalys.fr/en/treatment-technology/our-technology/steriplus-tm-system/>. Fecha de consulta: 21/04/2019.
  68. Unilimpio. (2019). Higiene institucional. Soluciones en contenedores. Disponible en <http://unilimpio.com/wp-content/uploads/2014/03/Catalogo-Productos.pdf>. Fecha de consulta: 21/04/2019.
  69. Union Medical. (2018). Clasificación de Residuos Veterinarios. Disponible en: <http://um.com.co/>. Fecha de consulta: 15/04/2019.
  70. Uruguay. Decreto N°586/009. Reglamentación sobre residuos sanitarios. Montevideo, IMPO, Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/586-2009>. Fecha de consulta: 21/03/2019.

71. Vilanova, M; Dinarés, M. (2015). Gestión de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las pymes. Modelo de indicadores de RSE para Pymes. Disponible en: [http://www.mas-business.com/docs/Modelo\\_indicadores.pdf](http://www.mas-business.com/docs/Modelo_indicadores.pdf). Fecha de consulta: 15/04/2019.
72. Villamagua, I.; Molina-Moreira, N. (2016). Diagnóstico de manejo de desechos peligrosos en clínicas veterinarias de Guayaquil. Revista Ciencias UNEMI. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6018802.pdf>. Fecha de consulta: 16/04/2019.
73. Vives, A. (2013). ¿Cómo interpretar la definición de RSE? Entrevista en diario responsable. Disponible en: <http://diarioresponsable.com/opinion/16549.icomo-interpretar-la-definicion-de-la-rse>. Fecha de consulta: 26/01/2019.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## ANEXO 1

Consumos de energía y agua	<u>m3 y</u> <u>kwh</u>
Condiciones ambientales en el lugar de trabajo	
Residuos producidos	<u>toneladas por</u> <u>mes</u>
Reciclaje	<u>s/n</u>
Sistema de gestión medioambiental	<u>s/n</u>
Emisión de gases	<u>m3</u>
Emisión de efluentes	
Biodiversidad	

Extraído de la web: [http://www.mas-business.com/docs/Modelo\\_indicadores.pdf](http://www.mas-business.com/docs/Modelo_indicadores.pdf)

Water  
consumption l/mes  
Waste  
generated kg/mes  
Energy  
consumption kwh/mes  
Copy paper purchased  
(sheets and weight)

Extraído de <https://www.zurich.com/en/sustainability/climate-change/environmental-key-performance-indicators>





se separan los residuos biológicos del resto de residuos				
se inactivan aquellos que son más peligrosos				
se etiquetan los recipientes destinados a cada tipo de residuos				
tiene contrato con alguna empresa de recolección				
tiene contrato con la empresa para disposición final de los residuos con riesgo biológico (incineración)				
se destina presupuesto para adquisición de elementos y materiales necesarios para la manipulación, disposición, de los residuos biológicos.				

**Extraído de “GUIA PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES”**

residuos sólidos totales	kg			
consumo de agua de la red pública		m <sup>3</sup>		
consumo de energía eléctrica		kWh		
consumo de combustible en servicio de urgencias			litros	
emisiones atmosféricas	PM10			
vertidos a la red de desagüe				DBO5, DO, sólidos suspendidos, etc (mg/L)

se conoce el consumo mensual de agua	s/n	
se chequea el sistema de acueducto para evaluar el comportamiento del consumo	s/n	
se han instalado sub-medidores	s/n	
se detectan fugas	s/n	
se chequea la calidad del agua de suministro	s/n	
se cuenta con algun tratamiento inicial del agua	s/n	
se cuenta con algun tratamiento posterior del agua	s/n	
existe un programa de ahorro de agua	s/n	
se toman acciones especificas para ahorrar agua	s/n	
se ofrecen sugerecnias escritas a los dueños de mascotas de como economizar y conservar el agua en sus hogares		s/n
se repararn oportunamente las fugas de agua	s/n	
se mantienen cerrados los grifos cuando no se usan	s/n	
se limpian periodicamente los aireadoress para evitar obstrucciones que disminuyan l suministro de agua		s/n
se ha estudiado en que lugares se puede reutilizar el agu y que cantidad	s/n	
se sabe cuanta energia se consume	s/n	
se monitorean y revisan las cuentas para tener un registro continuo de los consumos		s/n
bajo o subio el consumo de energia en el ultimo tiempo	s/n	
se han fijado objetivos para reducir el consumo de energia	s/n	
se informa a los dueños de mascotas acerca del programa de ahorro de energia	s/n	
se utilizan fuentes de energia mas economica como el gas natural	s/n	
se verifica el consumo de energia de los aparatos electricos antes de comprarlos	s/n	
se ha educado y/o entrenado a los empleados para que operen los equipos eficientemente		s/n
se reporta cualquier daño en equipos	s/n	
se hace mantenimiento programado de los equipos	s/n	
se utiliza el temporizador para qu se apaguen los euipos luego de unos minutos sin uso		s/n
se ajustan los tiempos de operación de los equipos	s/n	
se ha tenido una auditoria en los utlimos tre años	s/n	
se han reemplazado equipos viejos por nuevos mas eficientes	s/n	
se tiene ajustado el nivel de iluminacion de acuerdo al trabajo ralizado en cada zona		s/n
se tiene un correcto diseño de la iluminacion	s/n	
se ha instalado luminarias de bajo consumo	s/n	
se tienen instalados reflectores para aumentar la cantidad de iluminacion transferida		s/n
se encienden las lucees solo cuando la luz natural es insufiente	s/n	
se limpian las lamparas	s/n	
se tienen sensores para el encendido automatico de las luces	s/n	
se ha analizado si es mas conveniente utilizar ventilacion en lugar de aire acondicionado en sitios donde se abre la puerta constantemente		
se temporizan los aires acondicionado	s/n	
se detienen los equipos de calefaccion cuando se realiza el aseo del lugar o cuando se abren las ventanas		s/n
se ajustan las temperaturas en los calefactores para aumentar su eficiencia	s/n	



se evitan zonas de calentamiento y enfriamiento simultaneo				s/n
se mantienen cerradas las puertas y ventanas mientras el A/C esta funcionando				s/n
se usan sistemas de extraccion solo cuando es necesario				s/n
se cambian periodicamente los filtros de los equipos				s/n
se tienen dimensionados adecuadamente los equipos de A/C para el area donde se encuentran				s/n
se tienen aislados las cañerías		s/n		
se mantienen cerradas las heladeras y congeladores			s/n	
a nivel estructural se empleo algun aislante en paredes y techo				s/n
se instalaron cierres automaticos en las puertas de habitaciones climatizadas				s/n
se utilizan para realizar las urgencias vehiculos de bajo consumo de combustible				s/n
se conoce la cantidad y composicion de los residuos generados por la clinica				s/n
se monitorean los tipos y cantidades de residuos generados				s/n
se conocen los costos mensuales por la disposicion de los reiduos generados				s/n
existen programas para minimizar, reducir y reciclar los reiduos				s/n
se cuenta con la cantidad sufuciente de recipientes para los residuos				s/n
se han identificado posibles oportunidades de reduccion de los reiduos				s/n
se cuenta con un programa de separacion de residuos				s/n
los recipientes estan señalados según el tipo de residuo			s/n	
se hace una separacion de papel, plastico y vidrio para luego reciclarlos				s/n
se usa por ambos lados el papel de oficina		s/n		
se hace una separacion de todo residuo organico		s/n		
se separan los residuos solidos de los liquidos		s/n		
se tiene un lugar de almacenamiento para desechos toxicos o peligrosos				s/n
se compran los insumo de empaques o contenedores grandes o al por mayor				s/n
se tiene predileccion por productos que vengan en material reciclado				s/n
se devuelven los empaques al proveedor para utilizarlos nuevamente				s/n
se ha sugerido a los proveedores que investiguen nuevas alternativas de prodcutos que sean menos contaminantes				s/n
se calasifican los residuos en tarrinas de colores según destino y peligrosidad				s/n
kg residuos totales (salidas en kg)				
kg residuos reciclables (% de los totales o kg)				

Adaptado de "Diagnóstico del manejo de desechos peligrosos en clínicas veterinarias de Guayaquil"



Desarrollar productos (bienes o servicios) amigables con el medioambiente.		A/B/C/D/E/F																		
Promover el consumo responsable de sus productos (bienes o servicios).		A/B/C/D/E/F																		
Seleccionar proveedores que demuestran un comportamiento ambiental responsable.			A/B/C/D/E/F																	
Impulsar, junto a otras empresas, la difusión de buenas prácticas en materia de gestión ambiental.				A/B/C/D/E/F																
Impulsar e implementar acciones educativas dirigidas a sus trabajadores, consumidores, estudiantes y otros colectivos, tendientes a fomentar su responsabilidad ambiental.																				A/B/C/D/E/F
Apoyar iniciativas impulsadas por otros actores institucionales (organizaciones de la sociedad civil, organismos del Estado, empresas, etc.) tendientes a la protección del medioambiente.																				A/B/C/D/E/F

Extraído del sitio web de DERES: <http://deres.org.uy/tag/indicadores/>

performance indicators	Indicator Description	High sustainability	Medium sustainability	Low sustainability	Quantification of indicator
	Reduction in material consumption	At least one initiative is conducted per year to reduce	At least one initiative is conducted every 3	Less than one initiative is conducted	Weight of materials consumed (ex.: plastic)
	Reduction in energy consumption	Maximal measures are adopted to reduce energy consumption (awareness, installation of heat recovery system, thermal insulation...) Maximal use of renewable sources of energy	Few measures are adopted to reduce energy consumption. Use of renewable energy if cost-effective	No measures are adopted to reduce energy consumption. No studies were conducted to see if renewable energy is cost-effective	Energy consumption (KWh/kg of treated waste). Percentage of energy consumption from non renewable resources
	Reduction in water consumption and use of renewable sources of energy	Maximal measures are adopted to reduce water consumption (water sensors, faucets aerators, awareness, water harvesting, closed-looped water systems, etc.)	Few measures are adopted to reduce water consumption	No measures are adopted to reduce water consumption	Volume of consumed (L or m <sup>3</sup> / kg of treated waste)
	Waste and residues management	Regular recycling of all recyclable waste Regular testing of residues valorization of residues No residues	Partial or irregular recycling. Occasional testing of residues. Research of valorization solutions. Proper elimination of residues	No recycling. No testing of residues. No valorization and no research of valorization solutions. Inappropriate elimination of residues	Percentage of recycled waste. Weight of residues (Kg of residues/Kg of treated waste) and specifications. Percentage of valorized residues and Weight (Kg) and percentage of residues improperly eliminated

Extraído de: "Indicators of Sustainable Development for Health Care Waste Treatment Industry"

## ANEXO 2

Consumo de energía y agua (kW y m<sup>3</sup>) xx

Condiciones ambientales en el lugar de trabajo

Residuos producidos, cantidad y calidad (kg) x

Reciclaje (s/n) x

Posee una política ambiental formal, de conocimiento de todos los empleados y que consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa. x

Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad. x

Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales.) x

Tiene procesos para mapeo y análisis sistémico para la mejoría de la calidad ambiental. x

Tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos, etc. generado por los productos y/o servicios de la propia empresa. x

Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía. x

Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo consciente. x

Posee una política y sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos de la empresa como de terceros que brinden servicios a la empresa). x

Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o el reciclaje post-consumo. x

Debate con los empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios. x

Tiene como política atender quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente. x

Realiza o ha realizado estudio para medir el impacto ambiental de sus procesos x

Posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable. x

Mantiene acciones de control de la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio x

Consumo mensual de gasolina/diésel (en litros) x

Consumo mensual de gas – GLP/GN (en m3) x

Evaluar, monitorear y controlar el impacto ambiental de su actividad productiva y comercial (A/B/C/D/E/F)

Reducir los impactos contaminantes de su actividad productiva y comercial. (A/B/C/D/E/F)

Minimizar el uso de productos tóxicos y peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Implementar medidas de prevención, tendientes a evitar accidentes con efectos contaminantes y/o peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Brindar información en forma clara y veraz sobre los impactos ambientales negativos de su actividad productiva y sobre el uso de productos tóxicos y peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Reparar y compensar por los impactos ambientales negativos de su actividad productiva y comercial. (A/B/C/D/E/F)

Gestionar en forma responsable el destino final de los residuos que genera (desde residuos industriales, hasta residuos de oficina, como papel, equipos informáticos, etc.) (A/B/C/D/E/F)

Minimizar los efectos contaminantes de sus equipos y vehículos. (A/B/C/D/E/F)

Minimizar el uso de energía, particularmente aquella que se basa en el uso de recursos no renovables. (A/B/C/D/E/F)

Hacer un uso eficiente de insumos, materias primas, provenientes de actividades productivas negativas para el medioambiente (plástico, plomo, etc). (A/B/C/D/E/F)

Utilizar materiales reciclados, reciclables y/o reutilizar el agua lo máximo posible. (A/B/C/D/E/F)

Desarrollar productos (bienes o servicios) amigables con el medioambiente. (A/B/C/D/E/F)

Promover el consumo responsable de sus productos (bienes o servicios). (A/B/C/D/E/F)

Seleccionar proveedores que demuestran un comportamiento ambiental responsable. (A/B/C/D/E/F) xx

Impulsar, junto a otras empresas, la difusión de buenas prácticas en materia de gestión ambiental. (A/B/C/D/E/F)

Impulsar e implementar acciones educativas dirigidas a sus trabajadores, consumidores, estudiantes y otros colectivos, tendientes a fomentar su responsabilidad ambiental. (A/B/C/D/E/F)

Apoyar iniciativas impulsadas por otros actores institucionales (organizaciones de la sociedad civil, organismos del Estado, empresas, etc.) tendientes a la protección del medioambiente. (A/B/C/D/E/F)

¿Cuenta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa? (S/N)

¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación?

¿Controla y evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía?

¿Se ha desarrollado un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluye la recolección de los desechos generados después del consumo de los productos?

Materiales: consumo de materiales recuperados (KG)

Energía: Consumo absoluto de energía (KW)

Consumo de energía renovable (W) xx

Agua: consumo de agua potable (M3) xx

Producción de Residuos peligrosos (KG) xx

Vertidos de sustancias contaminantes (M3) xx

Implantación del sistema ambiental (S/N) xx

Manejo de sustancias químicas (S/N) xx

Manipulación de materiales radioactivos/generación de radiaciones xx

Se conoce el consumo mensual de agua (S/N)

Se toman acciones específicas para ahorrar agua (S/N)

Se ofrecen sugerencias escritas a los dueños de mascotas de como economizar y conservar el agua en sus hogares (S/N)

Se sabe cuanta energía se consume (S/N)

Se informa a los dueños de mascotas acerca del programa de ahorro de energía (S/N)

Se verifica el consumo de energía de los aparatos electicos antes de comprarlos (S/N)



Se ha educado y/o entrenado a los empleados para que operen los equipos eficientemente (S/N)

Se hace mantenimiento programado de los equipos (S/N)

Se tiene ajustado el nivel de iluminación de acuerdo al trabajo realizado en cada zona (S/N)

Se tiene un correcto diseño de la iluminación (S/N)

Se ha instalado luminarias de bajo consumo (S/N)

Se utilizan para realizar las urgencias vehículos de bajo consumo de combustible (S/N)

Se conoce la cantidad y composición de los residuos generados por la clínica (S/N)

Se monitorean los tipos y cantidades de residuos generados (S/N)

Se cuenta con la cantidad suficiente de recipientes para los residuos (S/N)

Se cuenta con un programa de separación de residuos (S/N)

Los recipientes están señalados según el tipo de residuo (S/N)

Se hace una separación de papel, plástico y vidrio para luego reciclarlos (S/N)

Se usa por ambos lados el papel de oficina (S/N)

Se hace una separación de todo residuo orgánico (S/N)

Se separan los residuos sólidos de los líquidos (S/N)

Se tiene un lugar de almacenamiento para desechos tóxicos o peligrosos (S/N)

Se ha sugerido a los proveedores que investiguen nuevas alternativas de productos que sean menos contaminantes (S/N)

Desechos clínicos resultantes de la atención medica prestada (kg)

Desechos de medicamentos y productos farmacéuticos (sólidos/líquidos)

Desechos resultantes de la utilización de disolventes orgánicos (sólidos/líquidos)

Sustancias químicas de desecho, no identificadas o nuevas resultantes de investigación (kg)

Se realiza desactivación química de las sustancias s/n

Se realiza una correcta disposición de los residuos cortopunzante s/n

Como es el manejo de los residuos anatomopatológicos? Quien o que ente se encarga de su correcta eliminación?

Como realiza el movimiento interno de los residuos?

Como se almacenan los residuos? Están identificados por colores según peligrosidad?

Cuanto tiempo permanecen los residuos en la clínica?

Elimina algunos desechos en el vertedero municipal?

Tiene un plan de contingencia frente a derrames por rotura de bolsas con contenido peligroso s/n

Establecer un balance de agua, teniendo en cuenta el agua entrante y saliente

Sustituir las sustancias nocivas para el medio por otras menos agresivas, teniendo en cuenta también en la medida de lo posible, que cuenten con certificaciones ambientales

Prevenir y evitar la acumulación de medicamentos caducados usando sistemas de dosificación monodosis, conociendo los volúmenes de consumo de cada producto, centralizando las compras de productos farmacéuticos

Comprobar que los productos están correctamente etiquetados con instrucciones claras de manejo, con fechas de caducidad, requisitos de almacenamiento

Se separan los residuos biológicos del resto de residuos

Se inactivan aquellos que son más peligrosos

Como gestiona los cadáveres?

Como almacena los residuos en la clínica previo su eliminación?

Como elimina los elementos corto-punzantes?

Está al tanto de que trabajar este aspecto en su clínica tiene un importante valor agregado de cara al público?

## **ANEXO 3**

### **Gobierno**

Posee una política ambiental formal, de conocimiento de todos los empleados y que consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa.

Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.

Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales etc.)

Tiene como política atender quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente.

¿Cuenta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa? (S/N)

¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación?

Seleccionar proveedores que demuestran un comportamiento ambiental responsable

Se cuenta con un programa de separación de residuos (S/N)  
xx

### **Calidad medioambiental**

Tiene procesos para mapeo y análisis sistémico para la mejoría de la calidad ambiental. xx

Tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos, etc. generado por los productos y/o servicios de la propia empresa. xx

Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía. xx

Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo consciente. xx

Posee una política y sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos de la empresa como de terceros que brinden servicios a la empresa). xx

Posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o el reciclaje post-consumo. xx

Debate con los empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios. xx

Realiza o ha realizado estudio para medir el impacto ambiental de sus procesos

Posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable.

Mantiene acciones de control de la contaminación causada por vehículos propios y de terceros a su servicio NO

Consumo mensual de gasolina/diésel (en litros)

Evaluar, monitorear y controlar el impacto ambiental de su actividad productiva y comercial (A/B/C/D/E/F)

Reducir los impactos contaminantes de su actividad productiva y comercial. (A/B/C/D/E/F)

Minimizar el uso de productos tóxicos y peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Implementar medidas de prevención, tendientes a evitar accidentes con efectos contaminantes y/o peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Brindar información en forma clara y veraz sobre los impactos ambientales negativos de su actividad productiva y sobre el uso de productos tóxicos y peligrosos para la salud humana y animal. (A/B/C/D/E/F)

Reparar y compensar por los impactos ambientales negativos de su actividad productiva y comercial. (A/B/C/D/E/F)

Gestionar en forma responsable el destino final de los residuos que genera (desde residuos industriales, hasta residuos de oficina, como papel, equipos informáticos, etc.) (A/B/C/D/E/F)

Minimizar los efectos contaminantes de sus equipos y vehículos. (A/B/C/D/E/F)

Minimizar el uso de energía, particularmente aquella que se basa en el uso de recursos no renovables. (A/B/C/D/E/F)

Hacer un uso eficiente de insumos, materias primas, provenientes de actividades productivas negativas para el medioambiente (plástico, plomo, etc). (A/B/C/D/E/F)

Utilizar materiales reciclados, reciclables y/o reutilizar el agua lo máximo posible. (A/B/C/D/E/F)

Desarrollar productos (bienes o servicios) amigables con el medioambiente. (A/B/C/D/E/F)

Promover el consumo responsable de sus productos (bienes o servicios). (A/B/C/D/E/F)

Seleccionar proveedores que demuestran un comportamiento ambiental responsable. (A/B/C/D/E/F)

Impulsar, junto a otras empresas, la difusión de buenas prácticas en materia de gestión ambiental. (A/B/C/D/E/F)

Impulsar e implementar acciones educativas dirigidas a sus trabajadores, consumidores, estudiantes y otros colectivos, tendientes a fomentar su responsabilidad ambiental. (A/B/C/D/E/F)

Apoyar iniciativas impulsadas por otros actores institucionales (organizaciones de la sociedad civil, organismos del Estado, empresas, etc.) tendientes a la protección del medioambiente. (A/B/C/D/E/F)

¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación? xx

### **Consumos mensuales**

Consumo de energía (kW)

Consumo de agua (m<sup>3</sup>)

Consumo mensual de combustible (en litros)

Clasificación para reciclaje

Residuos producidos; cantidad y calidad (kg)

Producción de Residuos peligrosos (KG)

Vertidos de sustancias contaminantes (M<sup>3</sup>)

Manejo de sustancias químicas (S/N)

Manipulación de materiales radioactivos/generación de radiaciones

Materiales: consumo de materiales recuperados (KG) xx

Energía: Consumo absoluto de energía (KW) xx

Se conoce el consumo mensual de agua (S/N) xx

Se toman acciones específicas para ahorrar agua (S/N) xx

Se sabe cuanta energía se consume (S/N) xx

### **Medidas adoptadas en su cv**

Se ha instalado luminarias de bajo consumo (S/N) XX

Se verifica el consumo de energía de los aparatos electricos antes de comprarlos (S/N) xx

Se ha educado y/o entrenado a los empleados para que operen los equipos eficientemente (S/N) NO

Se hace mantenimiento programado de los equipos (S/N) xx

Se tiene ajustado el nivel de iluminación de acuerdo al trabajo realizado en cada zona (S/N) NO

Se tiene un correcto diseño de la iluminación (S/N) xx

Se usa por ambos lados el papel de oficina (S/N) xx

Se tiene un lugar de almacenamiento para desechos tóxicos o peligrosos (S/N) xx

Establecer un balance de agua, teniendo en cuenta el agua entrante y saliente xx

Comprobar que los productos están correctamente etiquetados con instrucciones claras de manejo, con fechas de caducidad, requisitos de almacenamiento

Se hace una separación de papel, plástico y vidrio para luego reciclarlos (S/N) xx

### **Atención médica prestada**

Desechos clínicos resultantes de la atención medica prestada (kg) xx

Desechos de medicamentos y productos farmacéuticos (solidos/líquidos) xx

Desechos resultantes de la utilización de disolventes orgánicos (sólidos/líquidos) xx

Sustancias químicas de desecho, no identificadas o nuevas resultantes de investigación (kg) xx

Se realiza desactivación química de las sustancias s/n xx

Se realiza una correcta disposición de los residuos corto punzante s/n xx

Como es el manejo de los residuos anatomopatológicos? Quien o que ente se encarga de su correcta eliminación? xx

Como realiza el movimiento interno de los residuos?

Como se almacenan los residuos? Están identificados por colores según peligrosidad?

Cuanto tiempo permanecen los residuos en la clínica?

Elimina algunos desechos en el vertedero municipal? xx

Tiene un plan de contingencia frente a derrames por rotura de bolsas con contenido peligroso s/n

Como gestiona los cadáveres? xx

Como almacena los residuos en la clínica previo su eliminación?

Como elimina los elementos corto-punzantes? xx

Está al tanto de que trabajar este aspecto en su clínica tiene un importante valor agregado de cara al público? xx

### **Desarrolla campañas –int y ext.-**

¿Se ha desarrollado un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluye la recolección de los desechos generados después del consumo de los productos? xx

Se informa a los dueños de mascotas acerca del programa de ahorro de energía (S/N) XX



Se ofrecen sugerencias escritas a los dueños de mascotas de como economizar y conservar el agua en sus hogares  
(S/N) xx

Se ha sugerido a los proveedores que investiguen nuevas alternativas de productos que sean menos contaminantes  
(S/N) xx