

**DIAGNÓSTICO SOCIOAMBIENTAL BASE  
INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS  
SICOPEDAGÓGICOS Y SOCIALES  
(ISESS)**





## MARCO TEÓRICO

El término desarrollo sustentable se aplica cada día más al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992): “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”.

A pesar de que el concepto de sustentabilidad tiene casi 20 años, ha sido difícil para las organizaciones comprender la manera en que puede aplicarlo dentro de su modelo de negocio.

Las organizaciones siguen creando, en su gran mayoría, estrategias aisladas o en una sola dimensión (ambiental, social o económica). Existen casos en los que se han generado estrategias en las tres dimensiones de la sustentabilidad, pero difícilmente se ha logrado integrar a esta tríada en una sola dirección.

Para que el concepto de sustentabilidad se convierta aplicable a las organizaciones es necesario que sea adaptado, a fin de ser comprendido, practicado y ejecutado. De tal forma, la sustentabilidad Institucional consiste en “adoptar estrategias de negocio para satisfacer las necesidades de las organizaciones y su entorno, mientras se conservan los recursos naturales y se favorece el desarrollo de la sociedad”.

Las Institutos, como entes sociales, requieren mantener su óptica de generación de riqueza; sin embargo, esta visión debe desenvolverse en una consideración de las variables ambientales y sociales en las que existe. De esta forma, el concepto de sustentabilidad Institucional debe trabajar en tres dimensiones: Económica, Ambiental y Social, logrando un balance entre estas a través de un análisis holístico, ya que, si una se descuida, el éxito y permanencia de cualquier tipo de proyecto puede caer.

La “sustentabilidad Institucional” es un nuevo paradigma en la gestión de las Institutos. Es una alternativa al modelo de crecimiento tradicional y de maximización de la rentabilidad. Algunas veces se utiliza este término en conjunto y como sinónimo de otros tales como desarrollo sustentable (DS) y responsabilidad social Institucional (RSE). Sin embargo, ninguno de estos dos conceptos define por sí sola a la sustentabilidad Institucional, sino que es la combinación de ambos lo que logra formular una nueva tendencia en las Institutos.



## **IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO PARA IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO EN RSE**

El diagnóstico inicial es una fase de análisis que permite identificar oportunidades de mejoras en la gestión administrativa, social y ambiental dentro de una organización. Para desarrollarlo se mantuvieron reuniones con las autoridades del Instituto Educativo y colaboradores del mismo. En junio de 2019 se entregó un cuestionario para recabar la información necesaria y así poder elaborar el diagnóstico, el cual se pauta que la Instituto completaría en el transcurso de ese mes. Luego de obtenida la información el equipo de Sustentabilidad de la Consultora Ambiental Ozono trabajó en la elaboración del diagnóstico durante el mes de julio de 2019.

El objetivo fundamental de esta fase es establecer un punto de partida base. Para ello se requiere primeramente identificar los pasivos que se generan para luego, diseñar un plan estratégico que los resuelva en forma progresiva. Esto permitirá mejorar la prestación del servicio y en forma complementaria aplicar un programa de sustentabilidad que promueva el desarrollo sustentable dentro y fuera de la organización.

## **RESEÑA DE LA INSTITUTO**

El instituto Superior de Estudios Psicopedagógicos y Sociales (ISSES) fue fundado en 1992, desde su inicio proporciona una rigurosa formación de profesionales comprometidos con la sociedad, centrados en los valores de la solidaridad, la cooperación, la comprensión de la diversidad y la preservación del medio ambiente. El Instituto cuenta con más de 900m<sup>2</sup>, Wi-Fi en todo el establecimiento, con lugares especiales para alumnos y profesores, cuenta con biblioteca, sala de internet y Café Literario.

El propósito del instituto es construir una comunidad académica comprometida con la realidad sociocultural de la provincia, y con la producción y transmisión de saberes desde las áreas de formación. El ámbito de formación se caracteriza por la articulación dialéctica entre teoría y práctica que forma sujetos consustanciados con la realidad comunitaria e insertos en ella como agentes de cambio. El compromiso de esta formación se articula con la capacitación, investigación y extensión comunitaria desde los propios objetivos fundacionales.

Objetivos fundacionales aprobados por Res. 502/91 y 19/93:

- Formación docente en áreas psicopedagógicas y sociales, para la enseñanza media y superior, que actúen además como profesionales de Gabinetes Psicopedagógicos, Centros de Orientación Vocacional, Recuperación escolar y asesorías Pedagógicas.
- Operar como centro de perfeccionamiento y capacitación para personal directivo, docente y de sus propios egresados.

- Actuar como centro de estudio, información, investigación y difusión. Desarrollando tareas de extensión cultural hacia la comunidad.

El ISESS presta los servicios de las siguientes carreras con Validez Nacional:

- Asistente Social (4 años de duración)
- Asistente Social a Distancia (4 años de duración)
- Sicopedagogía (4 años de duración)
- Profesorado de Educación Secundaria en Psicología (4 años de duración)

## CONTEXTUALIZACIÓN

El Instituto Superior de Estudios Sicopedagógicos y Sociales en adelante ISESS se domicilia en Gobernador Duval N° 355, Santa Rosa, La Pampa (Argentina) Latitud: 36°36' 46.68"S / Longitud: 64°17'12.38"O (Ver Figura N° 1).

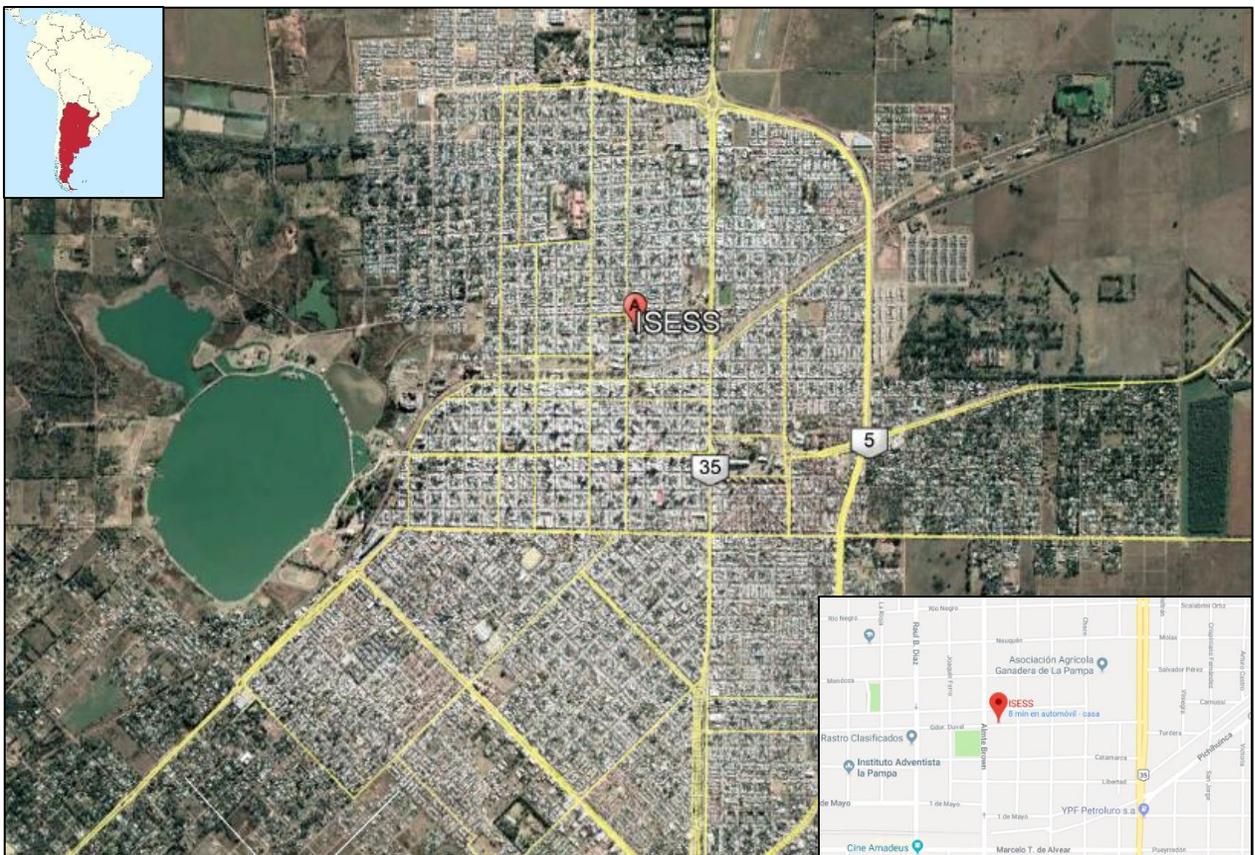


Figura 1: Área de Estudio: Santa Rosa, departamento Capital, La Pampa.

Santa Rosa se encuentra ubicada en el centro-este de la provincia de La Pampa, Argentina y posee una población de 103.324 habitantes (INDEC, 2010). La temperatura media de invierno es de aprox 8°C y la de verano de 23°C, con precipitaciones que alcanzan una media anual de 685 mm. La velocidad del viento es un poco mayor que en el resto de la provincia, teniendo un promedio anual de 10-12 km/h. El suelo posee un horizonte superficial de sedimento arenoso que oscila entre los 0,40 y 2 m (Cano, 1980).

## TOPOGRAFÍA ESPECÍFICA

Con respecto a la posición de la Instituto sobre un eje x “horizontal” imaginario vemos que se presenta una pendiente negativa en sentido Oeste hasta los 165 m, registrándose un desnivel de 12m con respecto a los 178msnm donde se posiciona ISESS. Hacia el Este se aprecia una pendiente positiva gradual con una pendiente máxima de 6.4 % (Ver Figura N° 2)

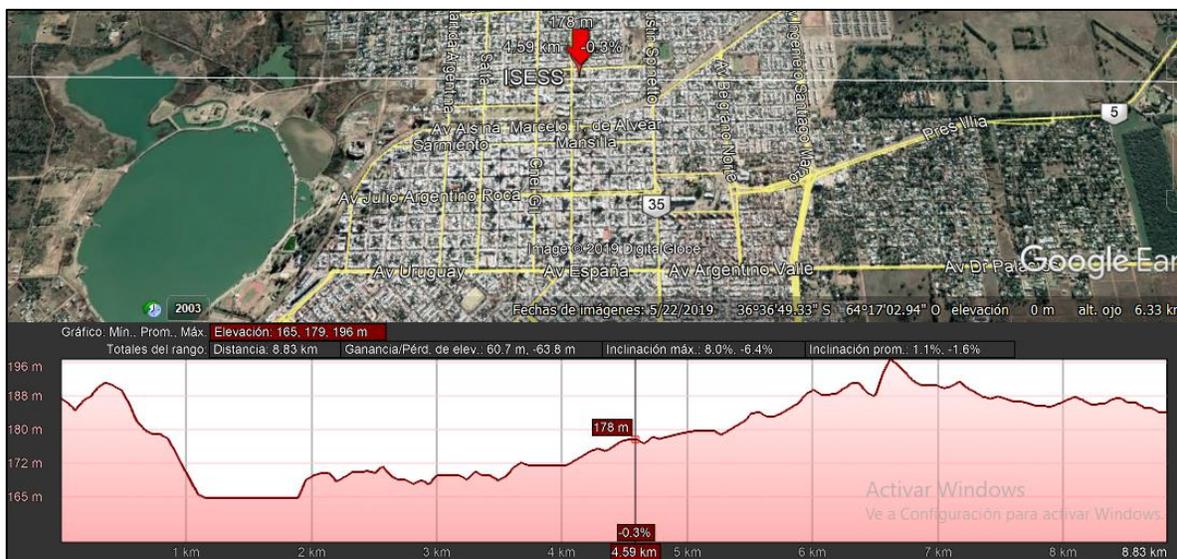


Figura N° 2: Pendiente transversal (eje x) – Modelo Digital del Terreno

En tanto, la pendiente vertical en un eje imaginario “y” muestra un valle, donde su parte más baja está influenciada por la Laguna Don Tomás (165 msnm), para luego hacia el norte alcanzar una altura considerable de 188msnm, mientras que al sur (posterior a la laguna), se denota una altura máxima de 196 msnm (Ver Figura N° 3).

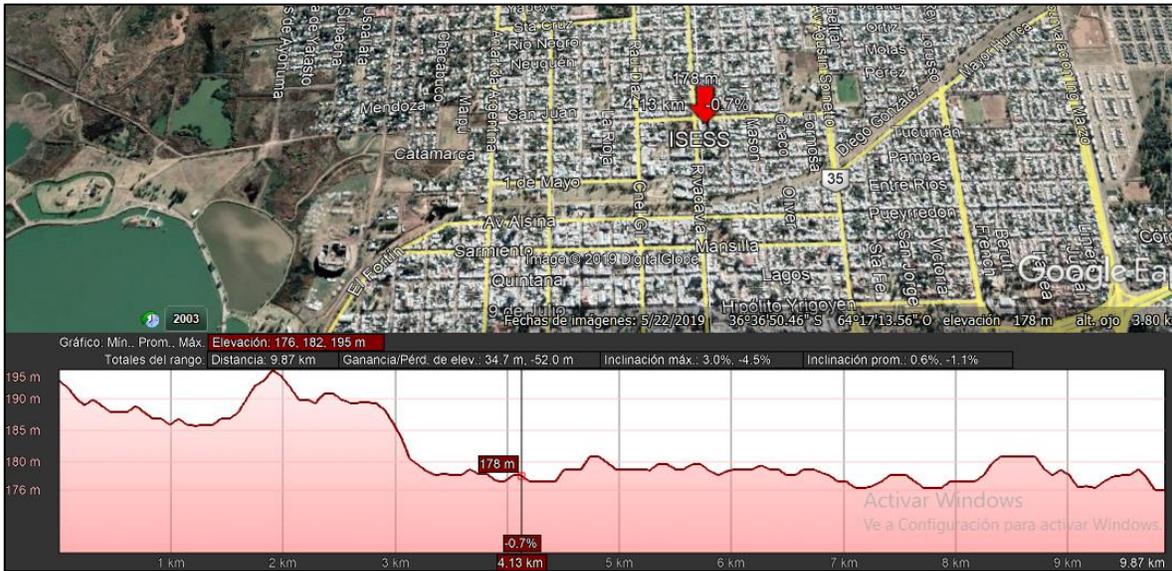


Figura N° 3: Pendiente Perpendicular (eje y) – Modelo Digital del Terreno

A partir del Modelo Digital del Terreno se exhibe los valles transversales con deposición eólica a lo largo de miles de años, donde en ningún momento se superan los 500 msnm, y el mayor porcentaje de la superficie del relieve se encuentra en los 100 y 200 msnm. Es destacar el error que demarca el satélite en respuesta a la depresión asociada a la Laguna Don Tomás, muy próxima a la Instituto (Figura N° 4 y 5).

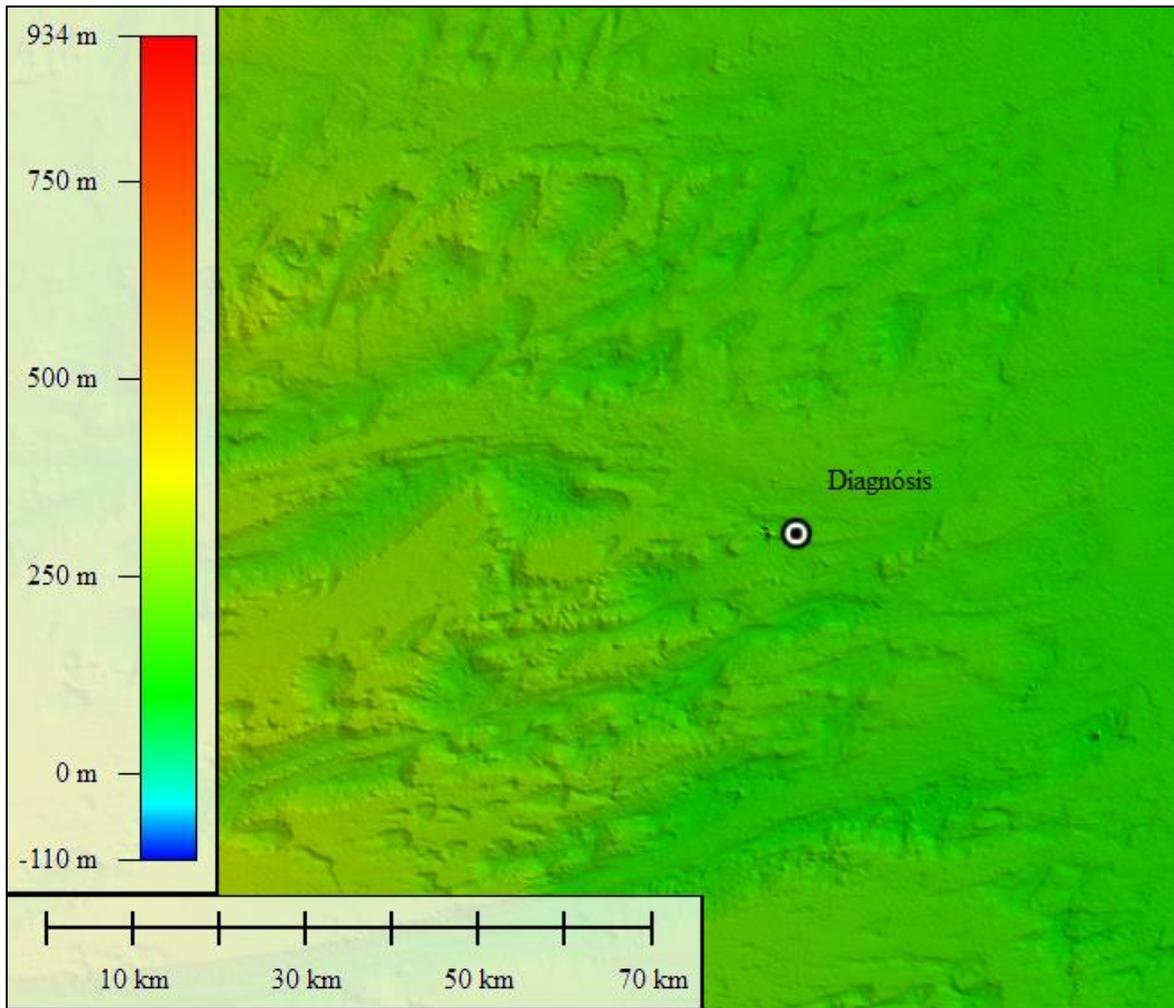


Figura N° 4: Modelo Digital del Terreno del Área donde se ubica la Instituto.

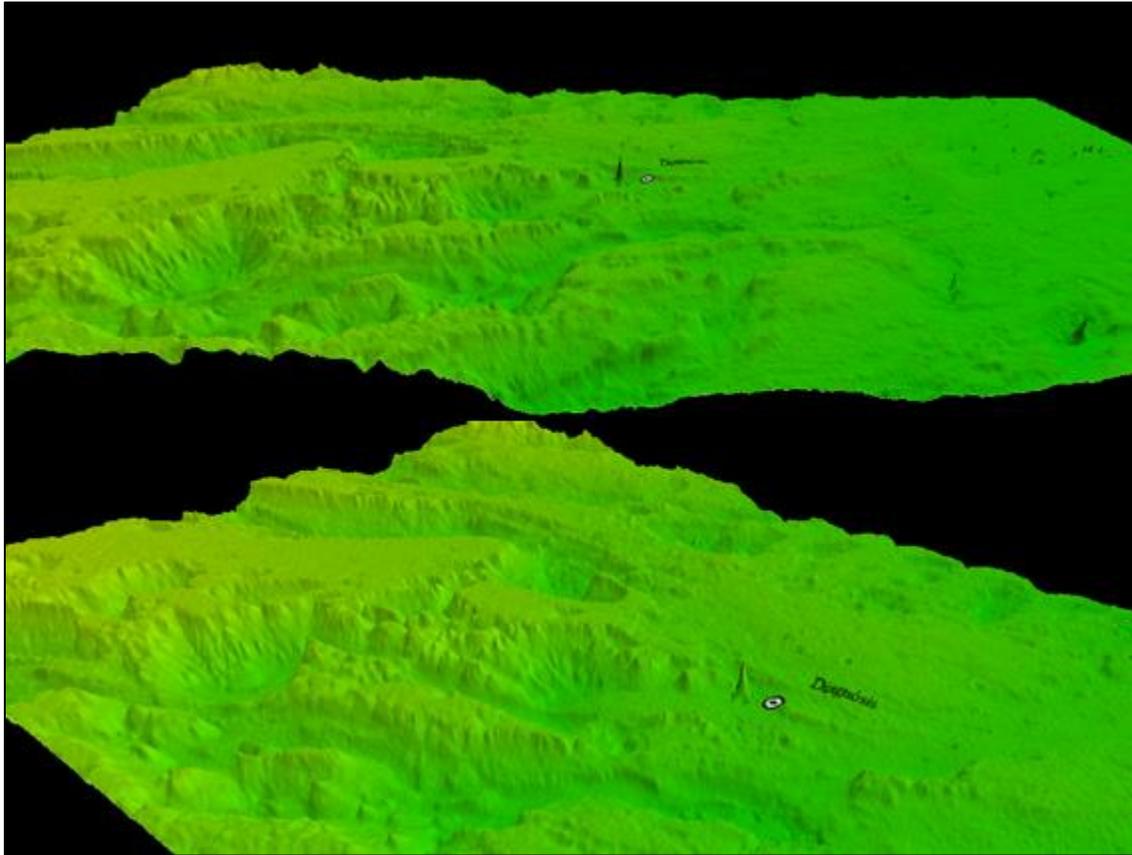


Figura N° 5: Representación 3D del área de estudio.

## CLIMA

El clima es templado con una media anual de 15,4°C, con máximas medias anuales de 22,6 °C y absolutas de hasta 42 °C y mínimas medias anuales de 9,1°C y mínimas absolutas que pueden alcanzar los -12°C. La precipitación media anual es de 685,8 mm (Tabla N° 1) (Servicio Meteorológico Nacional, 2017) y Figura N° 6.

Las precipitaciones se concentran en los meses de octubre a marzo; período en el cual también se dan los mayores índices de evapotranspiración, generándose así un período de déficit hídrico a raíz de las altas temperaturas de los meses de verano. Durante abril y mayo, las menores temperaturas e índices de evapotranspiración, generan un balance hídrico positivo.

El período seco corresponde a los meses de junio, julio y agosto (INTA et. al, 1980). El período medio libre de heladas es de 224 días entre el 27 de septiembre y el 20 de mayo (Vergara y Casagrande, 2012).

Tabla N°1: Datos promedio de temperatura, humedad relativa, velocidad del viento y precipitación mensual (período 1981-1990) para Santa Rosa, La Pampa (Servicio Meteorológico Nacional, 2017).

Mes	Temperatura (°C)			Humedad Relativa (%)	Velocidad promedio Viento (km/h)	Precipitación promedio mensual (mm)
	Máxima media	Media	Mínima Media			
Ene	31.0	23.7	16.3	60	12.8	94.0
Feb	30.1	22.5	15.3	63	13.6	64.0
Mar	26.2	19.0	12.7	71	11.8	95.6
Abr	22.1	15.0	9.4	75	10.4	69.0
May	17.7	10.7	5.4	76	10.1	37.3
Jun	14.5	7.6	2.6	77	8.7	9.2
Jul	14.0	7.2	2.1	77	11.4	32.0
Ago	16.8	9.4	3.5	69	13.2	28.6
Sep	18.9	11.8	5.6	67	14.9	53.0
Oct	22.9	15.8	9.0	64	14.8	57.0
Nov	26.5	19.4	12.2	60	14.2	96.5
Dic	30.1	22.7	15.2	56	13.7	90.0

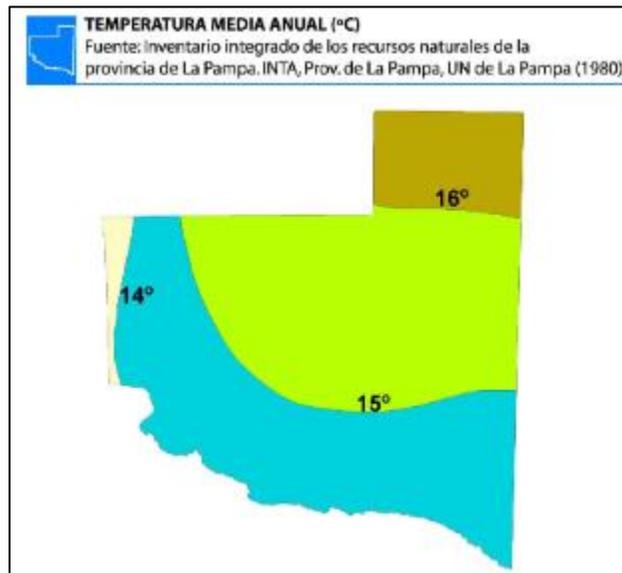


Figura N° 6: Temperatura media anual en La Pampa.

En la Figura N° 7 se representan gráficamente las temperaturas medias mensuales correspondientes a la serie 1973-2009. Dado el régimen de precipitaciones y temperaturas, la localidad cuenta con inviernos secos y fríos y veranos húmedos y calurosos.

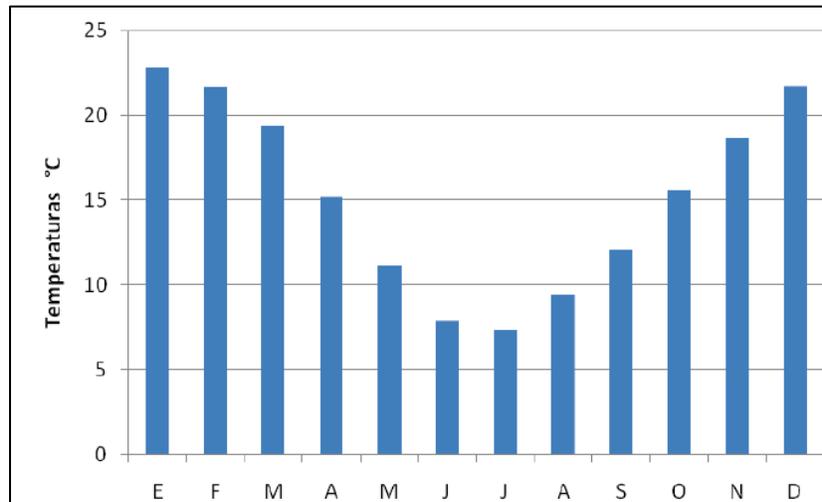


Figura N° 7: Temperaturas medias mensuales. Serie 1973-2009. (INTA Anguil).

### PRECIPITACIONES

Santa Rosa actualmente se encuentra comprometidas en la denominada “Región Hídrica Subhúmeda” (Ver Figura N° 8) según el “Índice de Aridez Climático para Argentina” elaborado por el Instituto Argentino de Investigaciones de Zonas Áridas (IADIZA) en 2010.

Con respecto al régimen de precipitaciones, teniendo en cuenta la media anual para el período 1960-200, Santa Rosa se ubicaba entre las isohietas de 700mm y 800mm (Ver Figura N° 7).

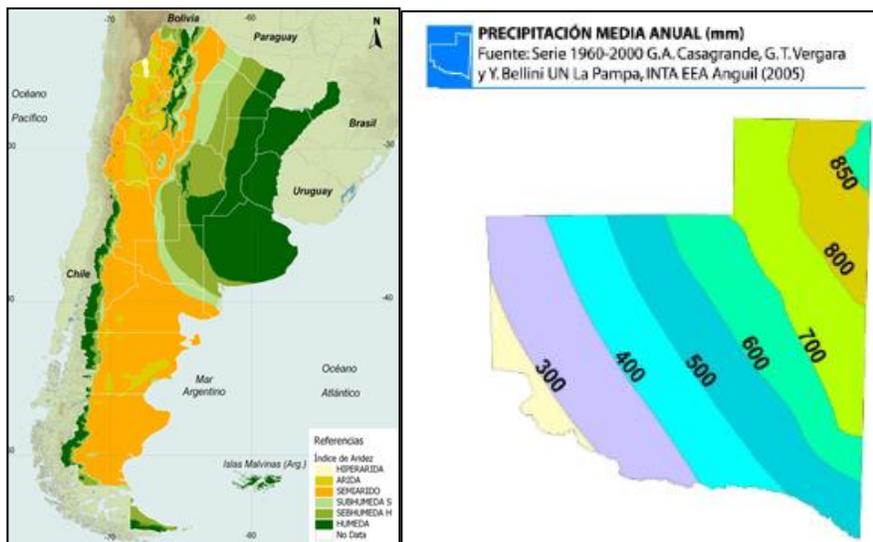


Figura N° 8: Índice de Aridez Climático (IADIZA, 2010) y Mapa de Isohietas en La Pampa (Cano et al., 1980).

La precipitación media anual de Santa Rosa alcanza los 716,86mm. En la Figura N° 9 se presentan las precipitaciones anuales ocurridas en ésta localidad (Serie 1961-2010). (Datos pluviométricos suministrados por la Administración Provincial del Agua de la Provincia de La Pampa, APA).

En la serie de datos analizados se nota una clara tendencia creciente debido fundamentalmente a la ocurrencia de un ciclo de años húmedos a partir de 1976, que se mantuvo hasta el 2001, a partir del cual volvió a decrecer hasta 2009. Se presume una alternancia de ciclos húmedos y secos cada 5 a 7 años, como también se lo registra en la región.

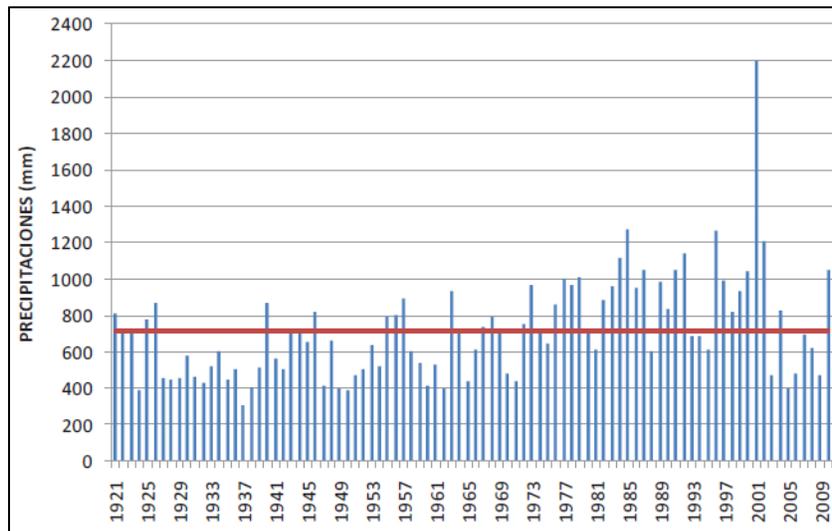


Figura 9: Registro Pluviométrico Serie 1921-2010, APA.

## VIENTOS

La dirección de los vientos predominantes es del N-NE y S-SW, con velocidades promedio anuales entre 10 y 15 km/h, con valores máximos que fácilmente pueden alcanzar los 50 km/h (INTA, 1980) (Ver Figura N° 10)

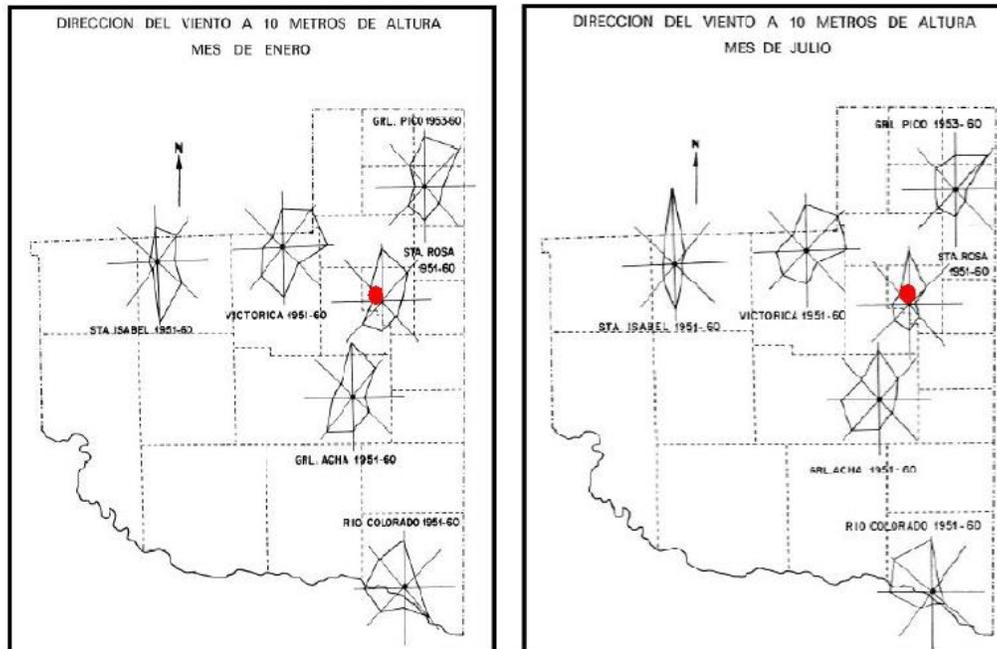


Figura N° 10: Dirección del viento a 10 m de altura en el mes de enero (izquierda) y julio (derecha) para la Provincia de La Pampa (Fuente: INTA et. al, 1980)

Teniendo en cuenta registros del INTA Anguil, la velocidad promedio anual del viento que se registra para el período 1973-2009, es de 8,6 km/h, a una altura de 2 metros.

Por otro lado, se puede observar en la Figura N° 11 que el período de mayor intensidad de los vientos se extiende desde septiembre a diciembre.

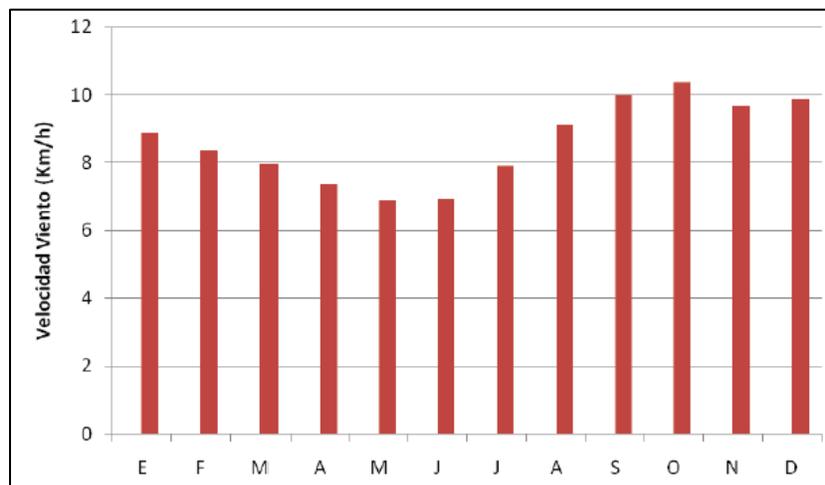


Figura N° 11: Velocidad promedio mensual del viento (km/h). Serie 1973-2009. (INTA Anguil)

## GEOMORFOLOGÍA

La ciudad de Santa Rosa se encuentra ubicada en el sector sur de la Subregión de las planicies con tosca (Figura N° 12). Esta región se caracteriza por la presencia de una costra calcárea denominada "tosca" sobre la cual se depositaron sedimentos arenosos de origen eólico (Figura N° 13).

El relieve corresponde a una planicie uniforme muy suavemente ondulada con una pendiente regional SW-NE. El microrelieve está compuesto por pequeñas lomas y depresiones (INTA et. al, 1980).



Figura N° 12: Subregiones de La Pampa

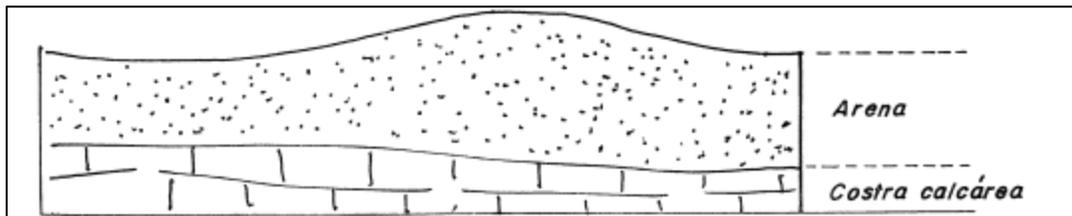


Figura N° 13. Esquema de relieve y litología en el sector sur de la subregión de las planicies con tosca (Fuente: INTA et.al 1980).

## HIDROLOGÍA

### AGUA SUBTERRÁNEA

Santa Rosa se ubica en el sector sur de la Región de la planicie pampeana central. La mayor parte de los departamentos Realicó, Trenel, este de Conhelo, oeste de Quemú Quemú y sectores del departamento Capital, quedan comprendidos en esta región (Hernández Bocquet 2009). La ciudad se abastece de agua subterránea, retenida en un reservorio conocido como acuífero Toay-Santa Rosa-Anguil-Catriló (Figura N° 14)



Figura N° 14: Acuíferos de La Pampa.

Los niveles freáticos se encuentran entre 6,5 y 11 m en las cercanías de Anguil, tendiendo a hacerse menos profundos hacia el este, donde típicamente se lo encuentra entre 4 y 6 m. En el entorno de Santa Rosa, como resultado de la sobreexplotación el nivel llega hasta 45 m en el área urbana. El contenido salino es variable con zonas de baja salinidad alternadas con otras de alto contenido salino (hasta 10 gr/l). El aumento del contenido salino también varía verticalmente con valores de 840 mg/l en los 30 m superiores, para llegar a los 2300 mg/l sobre la base de la intercalación arcillosa (Hernández Bocquet. 2009).

### RED DE FLUJO SUBTERRÁNEO

Los vectores de flujo regional subterráneo presentan un sentido en dirección Noroeste-Sureste, es decir Toay - Santa Rosa – Anguil – Catrilo (Figura N° 15). Pero ante la explotación intensiva que se ha registrado en los últimos años en el área de Toay y el excesivo ingreso y superávit en el sistema hídrico subterráneo de Santa Rosa, los vectores de flujo local han sido alterados por consecuencia antrópica. Ante la gran oferta hídrica se detallan vectores de flujo local desde Santa Rosa hacia Toay.

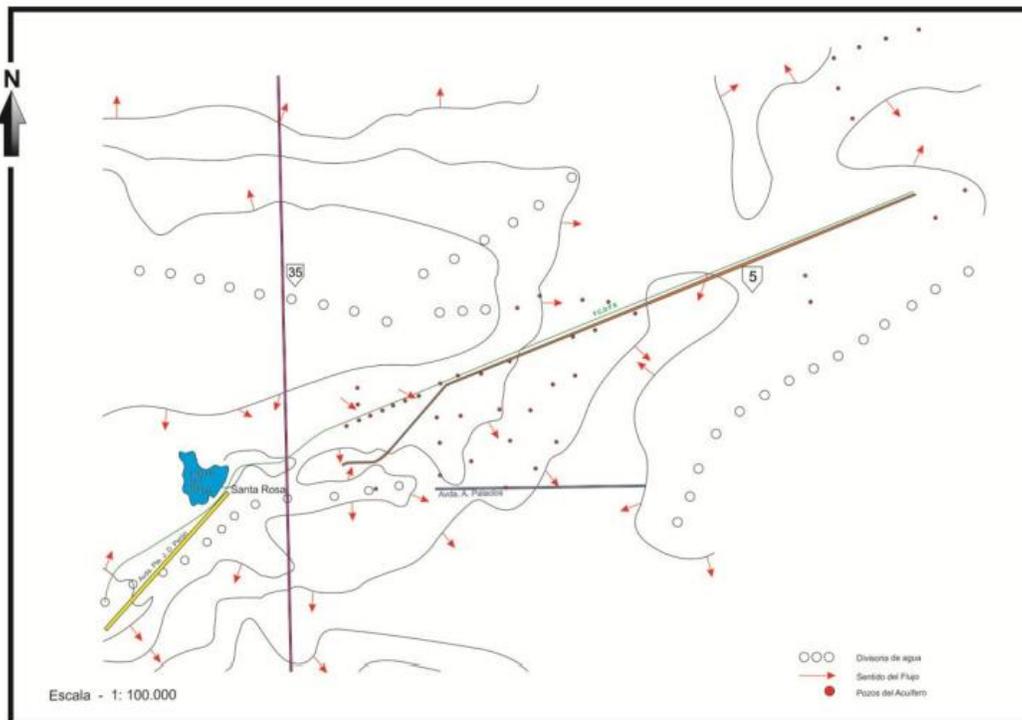


Figura N° 15: Dinámica Acuífera. Bisceglia (1973).

### HIDROLOGÍA SUPERFICIAL

En el entorno de la ciudad se encuentran dos cuerpos de agua superficial de importancia, uno es la Laguna Don Tomás y el otro es la laguna del Bajo Giuliani (Figura N° 16). El Bajo Giuliani se encuentra ubicado aproximadamente a ocho kilómetros al Sur de la ciudad, y se encuentra atravesado por la Ruta Nacional N° 35, y también por la Ruta Provincial N° 14. Este cuerpo de agua es el colector del escurrimiento superficial y descarga del agua subterránea de la ciudad de Santa Rosa, así como también de las aguas provenientes de la planta sur de tratamiento de aguas residuales de la ciudad. La Laguna Don Tomás se encuentra en el sector oeste de la ciudad, con los accesos principales en las Avenidas San Martín y Uruguay.



Figura N° 16: Localización de la laguna Don Tomás y del Bajo Giuliani, La Pampa.

La Laguna ocupa una superficie aproximada de 250 ha, y está conformada por 3 cuencos principales (Figura N° 17) interconectados entre sí (el cuenco principal, el de canotaje y la denominada Isla Chica) y un sistema de cuencos aliviadores para casos de precipitaciones abundantes, que incluyen el cuenco Norte y los cuencos receptores de los desagües pluviales de las calles Santa Cruz y Maldonado. Si bien la principal función de la Laguna Don Tomás es funcionar como receptor de la escorrentía urbana, también es utilizada con fines deportivos, turísticos y recreativos, dado que es el principal espacio verde de la ciudad.



Figura N° 17: Imagen satelital de la laguna Don Tomás con su sistema de cuencos.  
 Santa Rosa, La Pampa

## SUELOS

El paisaje regional se caracteriza por la presencia de colinas con pendientes muy marcadas, fuertemente onduladas, donde se distingue una toposecuencia de suelos en relación a tres posiciones en el paisaje:

- a. Lomas: llanos altos, a veces forman una sucesión de escalones
- b. Pendientes: faldeos de las formas anteriores, con gradientes de 1 a 10 %, predominando las pendientes largas y simples.
- c. Bajos: bajos amplios y planos, a veces profundos y cerrados ubicados en la base del relieve ondulado.

Los suelos han sido incluidos en la Unidad cartográfica de las planicies con tosca. El suelo dominante, en casi 80 %, es un Haplustol éntico, familia franco gruesa mixta, térmica (tosca a los 50-150 cm). El subordinado es un Haplustol éntico, familia franco gruesa, mixta térmica, petrocálcica, fase somera (tosca a menos de 50 cm). El uso actual de la tierra corresponde a la explotación agropecuaria con predominio de agricultura (INTA et al., 1980).

Esta área está denominada por suelos M= Molisoles, son los suelos de los ecosistemas de pastizales. Se caracterizan por un horizonte de espesor, superficie oscura. Este horizonte superficial fértil, conocido como un epipedón mólico, los resultados de la adición a largo plazo de materiales orgánicos derivados de raíces de las plantas (Figura N° 18).

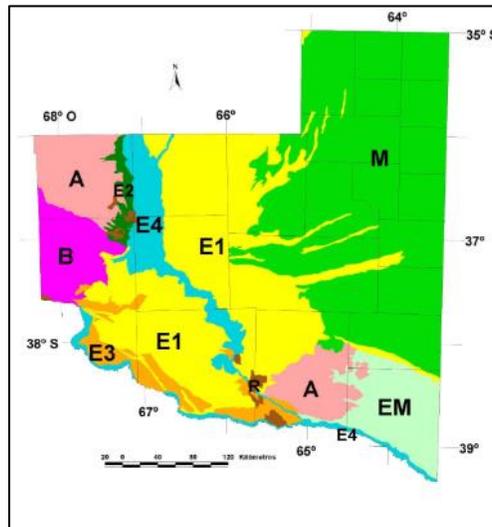


Figura N° 18: Tipos de Suelos en la provincia de La Pampa.

Los suelos de esta unidad integran una asociación, con poca evolución genética, presentando un sencillo perfil de tipo A-AC-C.

Se dispone de la descripción de una perforación realizada por Malán y Miglianelli (1987), de las cuales una de ellas alcanzó una profundidad máxima de 27 metros. Se detalla el análisis sedimentológico (Tabla N°2) de un pozo en la ciudad de Santa Rosa (La Pampa).

Tabla N° 2: Descripción perfil edafológico Pozo N° 3

00 - 06 m	Arena mediana y fina - los clastos de la primera son de forma subredondeada y los de la segunda subangulosa. Los minerales que se observan son, cuarzo con superficies esmeriladas, feldespatos y mafitos.
06 - 09 m	Arenisca muy fina cementada con $CO_3Ca$ .
09 - 12 m	Arenisca con escasa cementación de carbonato de calcio. Presenta arena fina, mediana en menor proporción y escasos clastos de arena muy fina.
12 - 18 m	Areniscas cementadas con $CO_3Ca$ , englobando clastos finos y muy finos, limos, y en poca proporción de clastos medianos. Presenta escasos nódulos calcáreos.
18 - 27 m	Arenisca cementada con carbonato de calcio, incluyendo clastos finos, muy finos y limos en menor proporción.

Desde el punto de vista hidrogeológico, la textura arenosa de los suelos que caracterizan el área de estudio le confiere una alta permeabilidad, que hace que el agua de lluvia tenga poco tiempo de exposición en superficie y se infiltre rápidamente, por lo que es poco probable que se llegue a evaporar, alcanzando así al acuífero.

Además, otro factor que interviene en el comportamiento de la infiltración es la cobertura vegetal. La misma está constituida por pastizales naturales y cultivados, que no tienen importancia significativa en la intercepción del agua de lluvia, y por lo tanto no afectan a la infiltración.

## FLORA

La ciudad de Santa Rosa se encuentra dentro de la provincia fitogeográfica de Espinal, Distrito del Caldén (Figura N°19) integrada por bosques xerófilos caducifolios, estepas arbustivas y pastizales (Cabrera 1976). El estrato arbóreo del bosque de *Prosopis caldenia* (caldén) es dominado por *P.caldenia*, acompañado frecuentemente por ejemplares de *Prosopis flexuosa* (algarrobo), *Geoffroea decorticans* (chañar), *Schinus fasciculatus* (molle) y *Jodina rhombifolia* (Sombra de Toro). En el estrato arbustivo se incluyen *Condalia microphylla*, (piquillín), *Lycium chilense* (Ilaolín), *Ephedra triandra* (tramontana). Las especies del estrato graminoso-herbáceo más frecuentes son *Stipa tenuissima*, *S. brachychaeta*, *S. tenuis*, *Poa ligularis* y *Piptochaetium napostaense*, *Trichloris crinita*, *Digitaria californica*, entre otras (INTA et. al 1980).

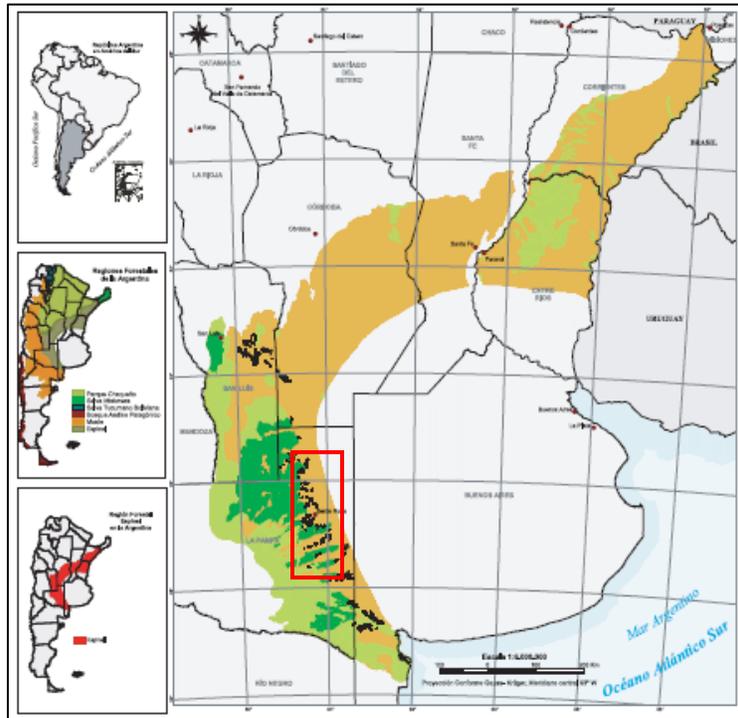


Figura N° 19: Fito-región del Espinal, distrito del Caldenal.

En el entorno rural de Santa Rosa la vegetación natural ha sido reemplazada en gran parte por cultivos. En la zona urbana y peri-urbana de la ciudad, solo quedan relictos de la vegetación natural.

## FAUNA

Las poblaciones de fauna autóctona han sido negativamente afectadas por la urbanización. Sin embargo, por ejemplo, en las cercanías de laguna Don Tomás, es común observar numerosas especies de aves autóctonas, sobre todo en épocas migratorias, y algunos mamíferos que se adaptan a ambientes antropizados, como es el caso de las comadreja, peludos, cuis, entre otros. Según el Relevamiento de Vertebrados de la Provincia de La Pampa (Dirección de Recursos Naturales, 2004) para en el área de Santa Rosa, se observa la presencia de las especies que se detallan a continuación, en Tabla N° 3.

Tabla N° 3: Fauna presente en la provincia de La Pampa.

ORDEN	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORDEN	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO
ANFIBIOS	Sapo Común	<i>Bufo arenarum</i>	MAMÍFEROS	Tijereta	<i>Tyrannus savana</i>
	Rana de Bigotes	<i>Leptodactylus mystacinus</i>		Ratona Común	<i>Troglodytes aedon</i>
	Rana Criolla	<i>Leptodactylus ocellatus</i>		Calandria Grande	<i>Mimus saturninus</i>
REPTILES	Lagartija de Darwin	<i>Liolaeus darwini</i>		Cachiría Común	<i>Anthus correndera</i>
	Lagarto Verde	<i>Tatus oculatus</i>		Narajero	<i>Thraupis bonariensis</i>
	Culebrita Rayada	<i>Elioporphus spegazzinii</i>		Cardenal Amarillo	<i>Gubernatrix cristata</i>
	Falsa Yarárá Nata	<i>Lystrophis áorbigni</i>		Jilguero Dorado	<i>Scalis flaveola</i>
	Falsa Coral de Anillos	<i>Lystrophis semicinctus</i>		Ditca Común	<i>Ditca ditca</i>
	Culebra Rayada	<i>Philodryas psammophilus</i>		Chingolo Común	<i>Zonotrichia capensis</i>
	Yarárá Nata	<i>Bothrops ammodytoides</i>		Tordo Renegrido	<i>Molothrus bonariensis</i>
AVES	Nandú	<i>Rhea americana</i>		Tordo Músico	<i>Molothrus badius</i>
	Inambú Montaraz	<i>Nothoprocta cinerascens</i>		Loica Común	<i>Molothrus badius</i>
	Maca Plateado	<i>Fodiopsis occipitalis</i>		Comadreja Overa	<i>Didelphis albiventris</i>
	Bandurria Boreal	<i>Theristicus caudatus</i>		Murciélago Cola de Ratón	<i>Tadarida brasiliensis</i>
	Flamenco Austral	<i>Phoenicopterus chilensis</i>		Murciélago Blanquicco	<i>Lasiurus cinereus</i>
	Sicirí Pampa	<i>Dendrocygna viduata</i>		Peludo	<i>Chaetophractus villosus</i>
	Coscoroba	<i>Coscoroba coscoroba</i>		Piche Llorón	<i>Chaetophractus villosus</i>
	Cisne Cuello Negro	<i>Cygnus melanocoryphus</i>		Piche de Plancie	<i>Zasadyus pichy</i>
	Pato Barcino	<i>Anas flavirostris</i>		Zorro Gris Pampeano	<i>Lycalopex gymnocercus</i>
	Pato Overo	<i>Anas sibilatrix</i>		Zorrino Chico	<i>Canepatus chinga</i>
	Pato Gargantilla	<i>Anas bahamensis</i>		Hurón Menor	<i>Galictis cuja</i>
	Pato Maicero	<i>Anas georgica</i>		Gato Montés	<i>Oncifelis geoffroyi</i>
	Pato Capuchino	<i>Anas versicolor</i>		Vizcacha	<i>Lepotomus maximus</i>
	Pato Cuchara	<i>Anas platalea</i>		Cuis Chico	<i>Microcavia australis</i>
	Jote Cabeza Colorada	<i>Cathartes aura</i>		Tucán-Tuco Pampeano	<i>Cremomys azarae</i>
	Milano Blanco	<i>Falco tinnunculus</i>		Ratón Pajizo	<i>Akodón molinae</i>
	Aguila Mora	<i>Ceranoaetus melanoleucus</i>		Laucha Manchada	<i>Calomys musculinus</i>
	Aguilucho Común	<i>Buteo polyosoma</i>		Rata Conejo	<i>Reithrodon auritus</i>
	Carancho	<i>Falco sparverius</i>		Jabali	<i>Sus scrofa</i>
				Ciervo Colorado	<i>Cervus elaphus</i>
		Liebre Europea		<i>Lepus europaeus</i>	

## AREAS PROTEGIDAS

Dentro del ejido de la ciudad están comprendidas dos áreas naturales, categorizadas como reservas naturales urbanas, que incluyen funciones de conservación y de esparcimiento, ocio y educativas (Figura N° 20). Una de ellas es la Reserva Natural Los Caldenes, ubicada al sudeste de la ciudad sobre los barrios Matadero y Fonavi, ocupa una superficie aproximada de 12 ha y conserva un sector de caldenes regenerados luego de sucesivas talas y algunas porciones con gramíneas características de zonas medanosas. Posee un centro de interpretación donde se realizan actividades de educación ambiental y se reciben visitas. Por otro lado, existe la reserva natural urbana Estancia La Malvina, la cual comprende unas 75 ha al Oeste del complejo recreativo Laguna Don Tomás.

Se trata de uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad, ya que en ella se encuentra la antigua casa del fundador de la ciudad, Tomás Mason. En toda su extensión, se alternan formaciones de bosque nativo, pastizales de formaciones medanosas y parcelas forestadas con especies exóticas.

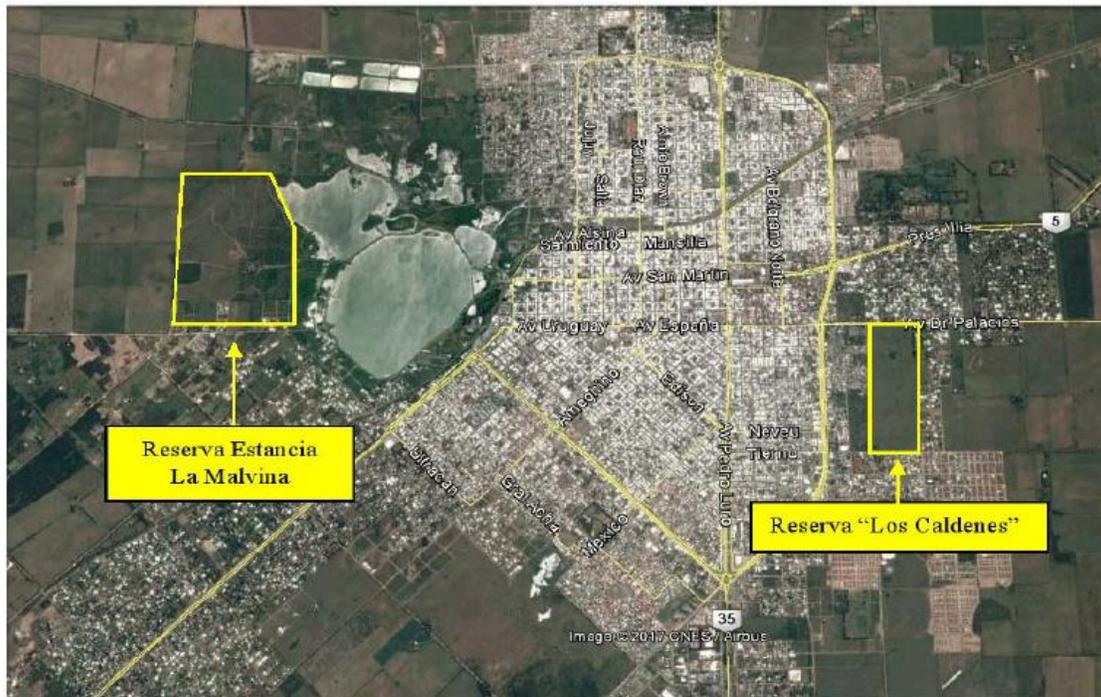


Figura N° 20: Ubicación de las reservas naturales urbanas dentro del Ejido de Santa Rosa.

En las cercanías de la ciudad, ubicada 32 km al Sur de la ciudad, sobre la Ruta Nacional N° 35, se localiza la Reserva Provincial Parque Luro. Esta es un área protegida de 7.607 hectáreas que representa la mayor área remanente del ecosistema del bosque de caldén en la provincia. Además, dentro de la misma existen sitios con pastizales sammófilos y lagunas salinas en la que se observan numerosas aves acuáticas. Es la principal reserva turística de la provincia, fundamentalmente durante los meses de marzo y abril, período en el que tiene lugar la brama del ciervo colorado (*Cervus elaphus*).

## ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS

### DEMOGRAFÍA

Santa Rosa es la ciudad capital de la provincia de La Pampa y cabecera del Departamento Capital, ubicado en el centro Este de la provincia (36°37'13"S, 64°17'26"O). Se trata de la ciudad más poblada y el centro político y administrativo de la provincia. Su población asciende a 103.241 habitantes (Figura N°21) en una superficie total de 1500 km<sup>2</sup>, extendiéndose a 115.375 habitantes para el Area Metropolitana Santa - Toay (INDEC, 2010). Las viviendas en tanto computaron de 28.656 a

41.919.29. Según la dirección de censo y estadística de la provincia de La Pampa para el año 2010, la ciudad de Santa Rosa poseía 106.220 habitantes.

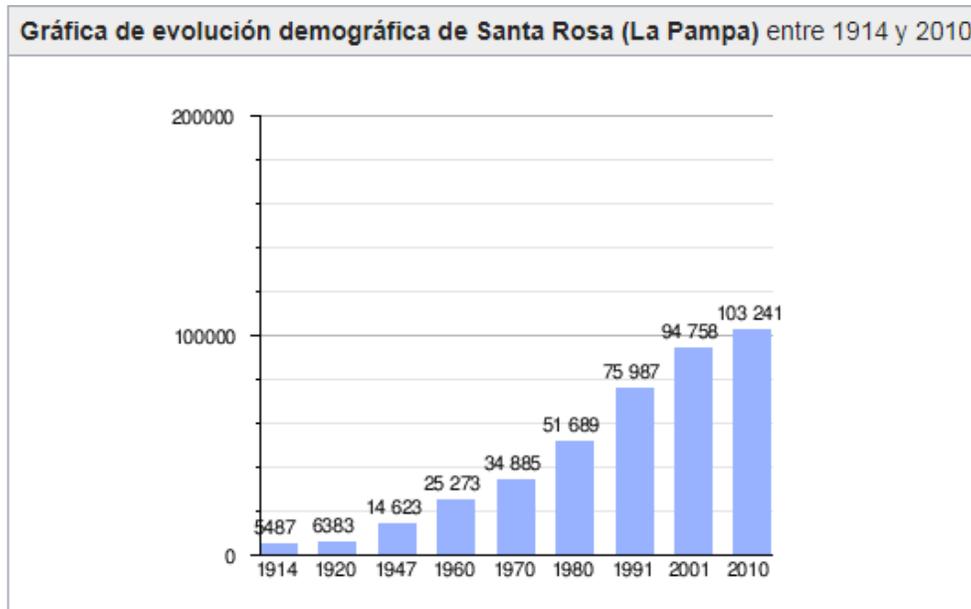
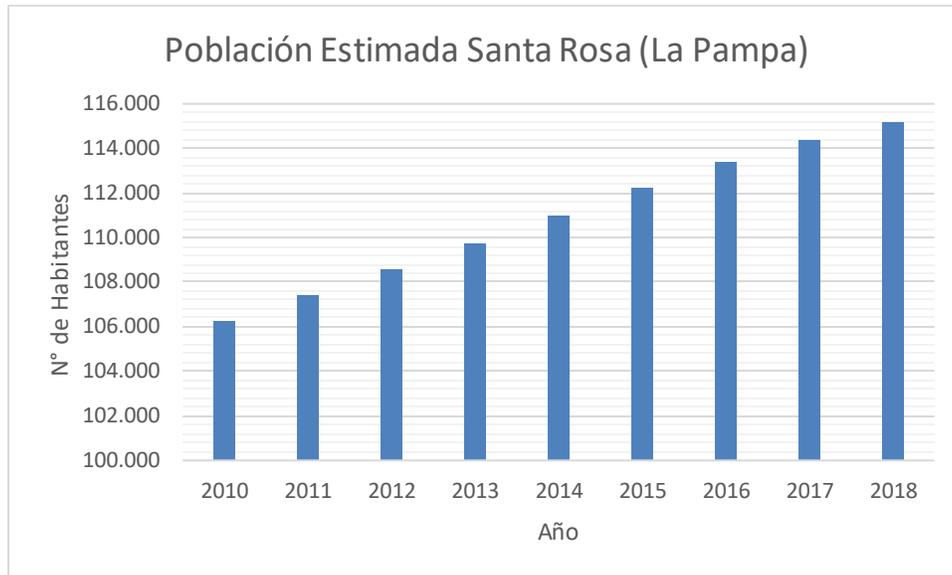


Figura N° 21: Evolución Demográfica Santa Rosa (INDEC, 2010)

Provincia de La Pampa. Población estimada por ejido municipal.									
Base del cálculo: población resultante de CNPhyV 2010, ajustada por cobertura.									
Datos al 31 de diciembre de cada año.									
Ejidos Municipales	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	328.115	331.173	333.969	336.759	339.671	342.623	345.373	347.786	349.997
Santa Rosa (1)	106.220	107.420	108.601	109.781	110.999	112.247	113.399	114.399	115.186

Fuente: <http://www.estadistica.lapampa.gov.ar/indicadores-sociodemograficos/465-estimacion-de-poblacion.html>



La superficie urbana residencial para la ciudad de Santa Rosa se estima en 3.312,08 ha, dividida en 55 barrios con áreas y poblaciones totalmente disímiles (Figura N° 22). A partir de estimaciones elaboradas por Pagella (2015) que consideran barrios establecidos después del Censo de 2010, se arribó a un valor de 110.221 habitantes para la ciudad; siendo la densidad poblacional de 33,3 hab/ha. A su vez, los barrios Zona Centro (7520 hab.) y Barrio Sur (6235 hab.) fueron los de mayor población y siendo los de menor población Las Artes (129 hab.) y Escondido (158 hab.).

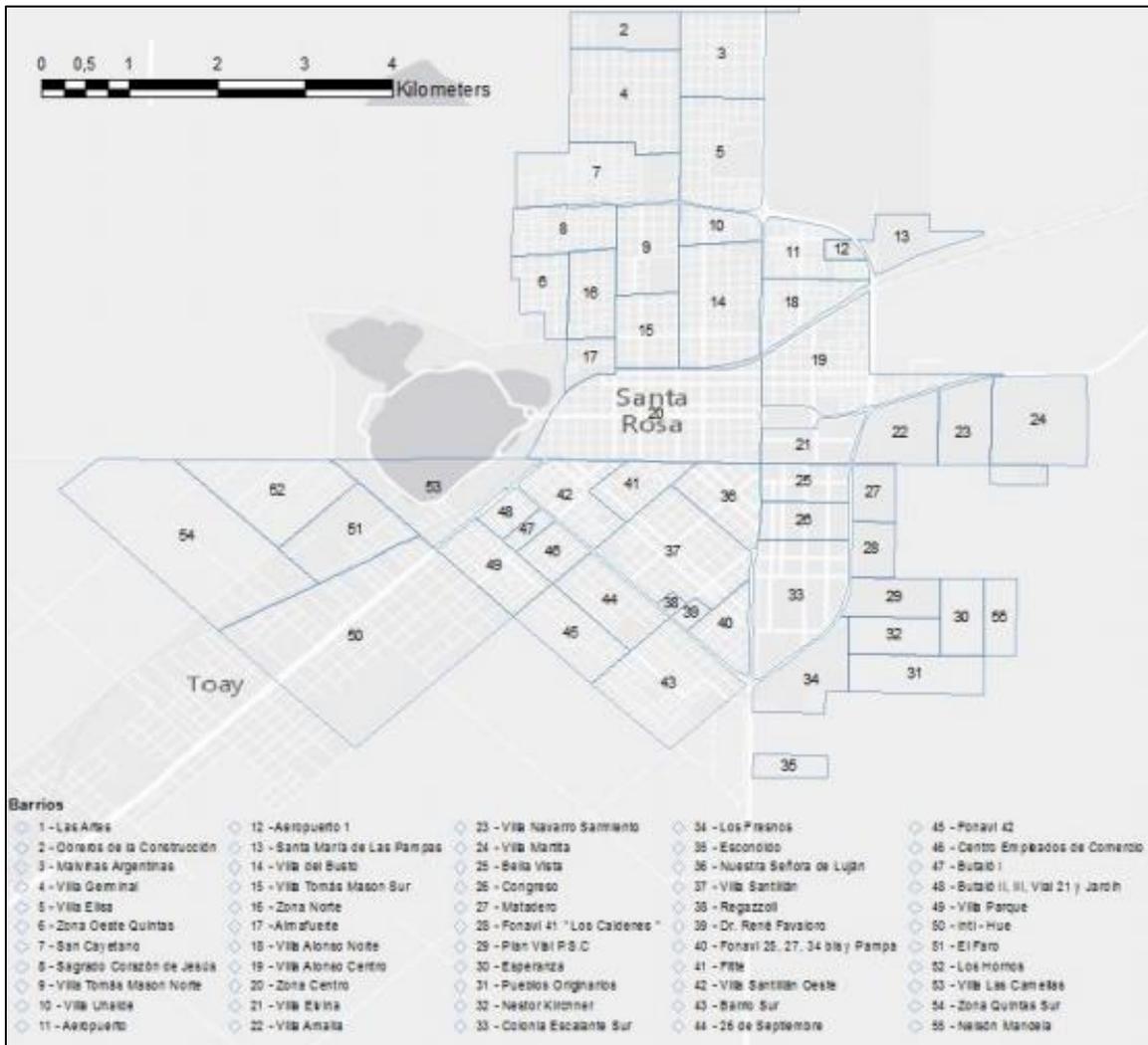


Figura N°22: Barrio de la ciudad de Santa Rosa.

### INFRAESTRUCTURA VIAL y DE SERVICIOS

Santa Rosa está situada geográficamente en el centro de país, a 605 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La ciudad es atravesada por dos rutas nacionales, la RN N° 35, que une Santa Rosa con la ciudad de Río Cuarto hacia el norte; y al sur, se conecta con Bahía Blanca; y por la RN N° 5 que enlaza Santa Rosa con Luján (Figura N° 23)



Figura N° 23: Rutas nacionales y provinciales en La Pampa

### CALLES ASFALTADAS

Según la información provista por la Municipalidad de Santa Rosa, la ciudad cuenta con 55 km de calles con cordón cuneta, 305 km de calles asfaltadas y 313 km de calles de tierra o consolidadas con tosca (García C, comunicación personal).

### ENERGÍA

La distribución de energía eléctrica es actualmente efectuada por la Cooperativa Popular de Electricidad Obras y Servicios Públicos de Santa Rosa Limitada, que cubre la demanda urbana de Santa Rosa y alrededores. La línea ingresa desde la Ruta N° 35 Sur y proviene del Sistema Interconectado Nacional. El servicio de alumbrado público también es provisto por la Cooperativa Popular de Electricidad, Obras y Servicios Públicos de Santa Rosa Limitada, a partir de una concesión efectuada por la Municipalidad de Santa Rosa. La concesión es por la prestación del servicio, es decir, la CPE se encarga de atender y mantener en funcionamiento las luminarias, sus columnas, las líneas eléctricas de alimentación de las luminarias y los sistemas para el encendido y apagado.

### AGUA POTABLE



El Servicio de Agua Potable es prestado por la Municipalidad de Santa Rosa, proveniente tanto de las estaciones de bombeo del acuífero Anguil-Santa Rosa-Toay como del Acueducto Río Colorado a través de la compra de una determinada cantidad de metros cúbicos a la Instituto Aguas del Colorado SAPEM.

Actualmente la ciudad de Santa Rosa, cuenta para el suministro de agua potable con 85 perforaciones en este acuífero, y el agua llega a la ciudad por un tendido de caños hasta los tres centros de distribución de la ciudad. El agua es potable y sólo se le adiciona hipoclorito de sodio. La provisión de agua potable a la ciudad se refuerza con agua proveniente del acueducto del Río Colorado, el cual transporta alrededor de 900 m<sup>3</sup>/seg según lo informado por la Dirección de Agua y Saneamiento Municipalidad de Santa Rosa (González Martín F, comunicación personal) desde la planta potabilizadora ubicada en la localidad de Pichi Mahuida (Departamento Lihue Calel) a más de 260 km de la capital. La provisión de agua potable para la ciudad se obtiene de la mezcla de los dos sistemas en proporciones similares.

Existen dos grandes centros de abastecimiento: el Centro de Abastecimiento Sur (CAS), ubicado en la intersección de Av. Palacios y Circunvalación, y el Centro de Abastecimiento Norte, ubicado en Raúl B. Díaz y Aconcagua. Desde allí se aprovisiona el agua que es enviada a la red de distribución. A su vez, a medida que la ciudad ha ido anexando nuevos barrios, sobre todo aquellos construidos por el Estado, se han incorporado algunas cisternas de abastecimiento, como en el caso del barrio Santa María de Las Pampas, Obreros de la Construcción, Nelson Mandela, Butaló 1 y 2, Nestor Kirchner y Río Atuel.

## **GESTIÓN DE LOS RSU, BARRIDO y LIMPIEZA DE LA VÍA PÚBLICA**

El Ente Municipal de Higiene y Salubridad Urbana (EMHSU), creado mediante Ordenanza N° 4203/2010 goza de autarquía administrativa, financiera y patrimonial y personería jurídica...” “con plena capacidad para actuar en los ámbitos del derecho público y del derecho privado”, teniendo en cuenta que desde su creación el organismo ha demostrado resultados muy satisfactorios.

Este está a cargo de la gestión de los residuos sólidos urbanos, del barrido y limpieza de la vía pública, en toda la ciudad.

Esta organización contribuye al mejoramiento del ambiente y de la calidad de vida de Santa Rosa (La Pampa).



## **CLOACAS**

El servicio de cloacas es prestado por el Municipio de Santa Rosa, a través de la Dirección de Agua y Saneamiento. El sistema tiene numerosas falencias debido a que ha quedado obsoleto para el crecimiento que ha tenido la ciudad en las últimas décadas. Una parte importante de la ciudad no cuenta con acceso al sistema de cloacas, debiendo recurrir al sistema de cámaras sépticas o pozos ciegos para almacenar las aguas residuales. Las aguas servidas provenientes de la red cloacal son tratadas en las plantas de tratamiento norte y sur para su posterior volcado en el cuenco del Bajo Giuliani.

## **GAS**

La Institución prestadora del servicio de distribución de Gas Natural en la región es Camuzzi Gas Pampeana S.A, la cual no alcanza la totalidad de los barrios de la ciudad. Aquellos barrios que no tienen conexión a la red de gas natural se abastecen de gas envasado en garrafas, garrafones y zepelins, u otros medios como leña, carbón, pellets, etc.

## **TRANSPORTE**

Santa Rosa cuenta con un aeropuerto y una terminal de ómnibus para las líneas de transporte interurbano de pasajeros. El servicio de Transporte Público urbano es provisto por la Instituto Autobuses Santa Fe; mientras que para la ruta Santa Rosa - Toay, el servicio es provisto por la Instituto Dumascot.

## **PARQUE INDUSTRIAL**

La ciudad posee un Parque Industrial ubicado a 3000 m al sur del Centro urbano, en la intersección de la Ruta Nacional 35 y la Avenida de Circunvalación. La superficie del mismo es de 157 has. El parque se encuentra a 326 km de distancia del puerto de Bahía Blanca, a 10 km del Aeropuerto de Santa Rosa y 140 Km del aeropuerto internacional de cargas y el polo industrial y logístico zona franca de General Pico.

## **SALUD**

En lo que respecta a los aspectos sanitarios, la ciudad de Santa Rosa se encuentra ubicada en la Zona Sanitaria N°1 definida por el Ministerio de Salud, que incluye 18 municipios de la zona centro este de la provincia de La Pampa. Cuenta con 15 establecimientos de salud de carácter público, 14 de ellos categorizados como centros de Salud, un hospital generalista (Hospital Evita) y uno principal

(Dr. Lucio Molas) que funciona como receptor de las derivaciones del interior de la provincia. A su vez, cuenta con clínicas, sanatorios e institutos de medicina de carácter privado. En cuanto a Institutos cuya actividad principal es la realización de diagnósticos por imágenes en la ciudad de Santa Rosa se pueden mencionar: Consultorio Radiológico SA “Diagnosis”, Dra. Adriana García “María Mater”, Dr. Fabio Santillán, Resonancia Magnética Pampeana entre otros.

## **ACTIVIDAD ECONÓMICA**

El mercado laboral pampeano, relevado a través del aglomerado Santa Rosa-Toay, presentó en el 2° trimestre de 2017 una baja tasa de actividad (40,5%), 4,9 puntos porcentuales menos que el promedio país, y un nivel de desocupación del 6,0%, inferior a los niveles registrados para el promedio del país (2,7 pp menos) y la región (3,7 pp menos).

El sector privado empleó en dicho trimestre a 38 mil asalariados formales, el 0,6% del total del país; por su parte, la ocupación en el sector público provincial es relevante dado que en 2015 la cantidad de agentes públicos (24 mil) significó el 65% del número de asalariados del sector privado formal de ese mismo año.

La remuneración promedio en el sector privado formal fue de \$ 23.335 en el 2° trimestre de 2017, monto que fue inferior en un 13,1% al promedio nacional y en un 14,7% al de la Región Centro, a la cual pertenece. A su vez, el 21,7% de los asalariados pampeanos no tuvieron descuentos jubilatorios, lo cual colocó a La Pampa como la provincia con menor grado de informalidad en la Región y la quinta provincia con menor grado de informalidad en el país.

La mayor parte del Producto Bruto Geográfico (PBG) es generado por los sectores productores de servicios (alrededor del 60% según información del año 2008), los cuales demandan un porcentaje similar de los puestos formales de trabajo del sector privado (según datos del año 2013). Dentro de dichos sectores, el más relevante es “Comercio al por mayor, al por menor y reparaciones”, que genera el 16% del PBG y demanda casi una cuarta parte del empleo privado formal.

No obstante, debe destacarse que la “Agricultura, caza, ganadería y silvicultura” es la más significativa de todas las actividades puesto que genera más del 20% del PBG provincial y requiere el 13% de los puestos de trabajo formales privados, proporción muy superior a la registrada para el total país que es de 5,5%.

Le siguen en importancia “Explotación de minas y canteras” (que genera cerca del 9% del valor agregado de la provincia, aunque sólo ocupa el 1,4% de los puestos privados formales de trabajo).

La “Industria Manufacturera” y las “Construcciones” tienen una menor relevancia dentro del PBG

(contribuyen con alrededor del 4% del PBG cada una), pero explican una parte considerable del total del empleo formal privado (11,6% y 9,1%, respectivamente).

Dentro de la producción agrícola (Ver Figura N° 24) se destacan los cultivos de cereales destinados al pastoreo de las especies ganaderas locales, tales como la avena y la cebada forrajera, y también otros cultivos tales como el trigo, el maíz, la soja y el girasol. Salvo los casos de avena, cebada y girasol, las cantidades cosechadas no tienen gran relevancia a nivel nacional. En efecto, en la campaña 2012/2013 La Pampa produjo el 43% del total nacional de la cebada, el 17% del de girasol y el 18% del de la avena.

El cultivo de maíz, por su parte, aportó menos del 2%, en tanto que el de la soja explicó el 1,6% y el del trigo el 6%. La soja ha crecido en forma significativa en los últimos años. En la campaña 2012/13 La Pampa produjo 765.350 toneladas, casi diez veces más que lo cosechado en el año 2000 pero no obstante ello equivalió sólo al 1,6% de la producción nacional. Dicho avance se contrapuso con el descenso de la avena, dado que en dicha campaña la cantidad cosechada fue un 61% inferior a la del año 2005.

Dentro del sector pecuario tienen relevancia las actividades vinculadas a la ganadería bovina (Ver Figura N° 23). El stock de dicho ganado era de 2,8 millones de cabezas en marzo de 2013 (5,5% del stock nacional); por otra parte, en el año 2013 se faenaron 311 mil cabezas (el 2,5% del total faenado a nivel nacional), y se produjeron 159 millones de litros de leche en 2012, el 1,4% del total nacional. La Pampa es la única jurisdicción de la región Centro que produce petróleo y gas, aunque la extracción no tiene mucha significación a nivel nacional (en el año 2013 extrajo el 4,8% de la producción nacional de petróleo y el 1,1% de la producción de gas). Las producciones de sulfato de sodio y de cloruro de sodio son también relevantes. En el año 2012 La Pampa produjo el 20% del total nacional del sulfato y poco más de la cuarta parte de la producción nacional de cloruro de sodio.

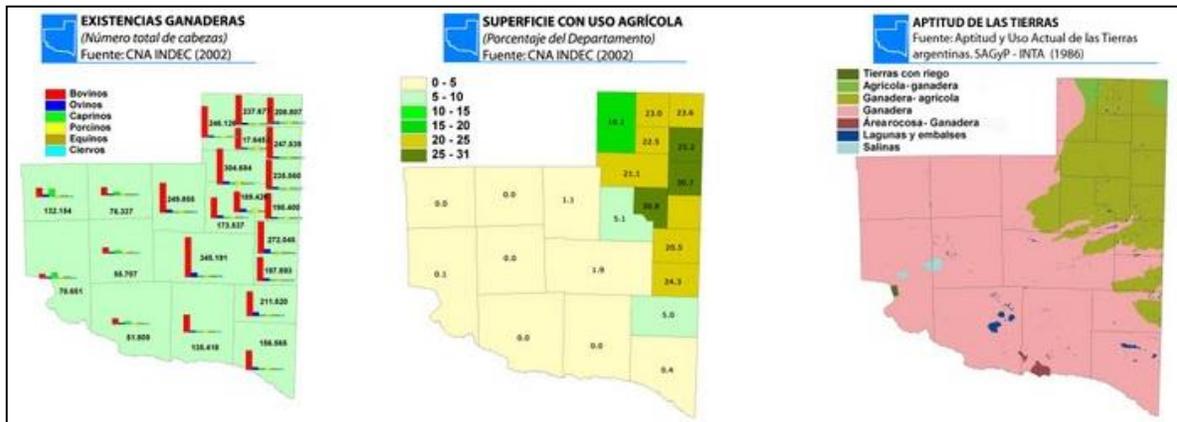


Figura N° 24: Principales Actividades Productivas, La Pampa.

La siguiente tabla muestra los principales indicadores sociales y laborales referidos a la provincia de La Pampa, a la Región Centro, a la cual pertenece, y al total del país:

Tabla N° 4: Principales indicadores sociolaborales

	Periodo	La Pampa	Región Centro	Pais	Fuente
<b>Mercado laboral</b>					
Tasa de actividad (%)	2° tri 2017	40.5	46.5	45.4	EPH (INDEC)
Tasa de desocupación (%)	2° tri 2017	6.0	9.7	8.7	EPH (INDEC)
Asalariados sector privado formal (miles)	2° tri 2017	38	4,663	6,184	SIPA
Empleo en la Administración Pública Provincial (miles)	2015	24	1,240	2,201	DNAP
Remuneración bruta del sector privado formal (\$) *	2° tri 2017	23,335	27,372	26,855	SIPA
Asalariados sin descuento jubilatorio (%)	2° tri 2017	21.7	33.5	33.7	EPH (INDEC)
<b>Pobreza y distribución del ingreso</b>					
Personas bajo la línea de pobreza (%)	1° sem 2017	27.4	28.7	28.6	EPH (INDEC)
Personas bajo la línea de indigencia (%)	1° sem 2017	4.1	6.8	6.2	EPH (INDEC)
Ingreso per cápita (\$) *	2° tri 2017	9,026	8,002	7,522	DNAP-EPH(INDEC)
Gini	2° tri 2017	0.432	0.432	0.428	DNAP-EPH(INDEC)
Brecha de Ingresos (decil 10 / decil 1)	2° tri 2017	18.6	21.4	19.6	EPH (INDEC)
<b>Salud</b>					
Tasa de mortalidad infantil (‰)	2016	7.9	9.4	9.7	MSN
Cobertura de Salud (%)	2° tri 2017	70.1	68.7	68.9	DNAP en base a INDEC
<b>Educación</b>					
Tasa de Analfabetismo (%)	2010	1.9	1.4	1.9	CNPhyV 2010 - INDEC
Ocupados con secundario completo (%) **	2° tri 2017	56.1	63.4	63.6	DNAP-EPH(INDEC)
Ocupados con instrucción superior completa (%)	2° tri 2017	19.8	21.8	21.7	DNAP-EPH(INDEC)
Índice de Desarrollo Humano	2016	0.854	0.856	0.848	PNUD

\* Los datos son promedios mensuales

\*\* Incluye a los ocupados con instrucción superior completa o incompleta



## ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA RSE EN CONSULTORIO RADIOLÓGICO SA “DIAGNOSIS”

### 1- AMBIENTE

Diagnosis, por ser una Instituto prestadora de servicios para la salud, genera residuos patológicos los cuales son correctamente separados del resto. No obstante, en la labor cotidiana, asociada al trabajo administrativo, se generan residuos denominados del tipo “oficina”, por ejemplo: papel, cartón, papel con tintas, yerba, café, saquitos de té, envoltorios plásticos de alimentos, insumos de librería agotados, etc.; los cuales pueden ser clasificados a través de la implementación de un sistema de separación in situ, a fin de aplicar un valor agregado posterior y trabajar en marco de un modelo de economía circular o bioeconómico.

Que se tome esta iniciativa implica que las personas que visitan diariamente la Instituto, identifiquen a ésta como un ejemplo a seguir, más aún, si se capacita al personal del ISESS, para que extrapole ésta actitud a su domicilio y a su entorno social.

Es de destacar la política de eficiencia en el uso que lleva la Instituto al reutilizar las hojas en ambas caras, y una vez usadas, ser donadas al Hospital Dr. Lucio Molas. Sin notarlo la organización aplica los principios de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar). Por último, se reconoce a la Instituto, la responsabilidad de acopiar y transferir las pilas usadas a la Instituto “Pastorutti Electricidad” quién se encarga de la disposición final de estas.

Como una extensión a la responsabilidad asumida hasta el momento, en cuanto a la gestión de los residuos, se propone lograr la clasificación total de los mismos, estimar el volumen/peso (kg), y la trazabilidad a través de actas de transferencia para conocer el destino final de los mismos. Por ejemplo, en cuanto a los patológicos, ¿qué o quién está encargado de la recolección? ¿Qué o quién lo transporta? ¿Éste está habilitado?, ¿qué sistema de tratamiento le aplican?, ¿Cuál es el sitio de disposición final?, entre otras.

Además, como tratamiento y valorización de los residuos se podría implementar una compostera corporativa que muestre a quienes se interesen por la misma como se puede reducir un 50% de la basura que se genera, ya que una bolsa de basura promedio contiene ese porcentaje de material orgánico. Se presume que sí, cada habitante de Santa Rosa logrará su propia gestión y tratamiento de la fracción orgánica de los residuos que genera, en vez de producirse 104 toneladas de basura diaria se producirían 52 toneladas.



Como se mencionó anteriormente, la organización cuenta con el área técnica de generación de diagnóstico por imágenes, pero también cuenta con el área administrativa. El mantenimiento y normal funcionamiento de ambas áreas son las responsables del consumo energético detallado por la Instituto.

En la actualidad, quienes persiguen criterios de sustentabilidad, muchas veces se empeñan en querer generar energía renovable para disminuir la tasa de explotación de recursos fósiles, pero no advierten que la primera acción y de mayor impacto que se debe realizar, es disminuir la tasa de consumo diario, ya sea en domicilios particulares, ambientes laborales como en la vía pública. Lo mismo aplica para los residuos, la acción más importante a lograr es reducir la cantidad de basura que generamos, y no la de tratar de reciclar.

En este caso, adoptar un programa de eficiencia energética de modo integral, con pautas que refieren pequeñas acciones y cambios de hábitos en el día a día, pueden lograr un ahorro energético del orden del 15 al 20%.

Hasta aquí no hemos dicho otra cosa que modificar nuestros hábitos y costumbres diarias, ya sea para lograr una gestión integral de los residuos sólidos (incluida su valorización) como para aplicar un programa de eficiencia energética. Es reiterativo el dicho coloquial: “somos animales de costumbre”, y para adquirir una habilidad o un saber, necesitamos ser educados a través de capacitación y desde el ejemplo. Y aquí está el punto, no sirve la ejecución de un paquete de acciones sistematizadas sin un programa de capacitación ambiental que se desarrolle en forma paralela y complementaria. Por este motivo, incluir capacitaciones de índole ambiental en el programa de formación anual del recurso humano de la Instituto, resulta sumamente importante. Además se propone registrar todos los saberes transmitidos a través del desarrollo de un manual de buenas prácticas ambientales en el espacio laboral de la organización, para ser consultado en cualquier momento.

Tanto las acciones detalladas como el programa de educación ambiental, con su consecuente manual de buenas prácticas, no alcanzan el impacto deseado si solo son ejecutadas dentro de la organización. Este planteo trasciende los límites de la Instituto, busca formar personas con alto compromiso socioambiental, que apliquen lo adquirido en su vida cotidiana, convirtiéndose en interlocutores de una forma de vida más armónica con el ambiente en donde nos desarrollamos.

Se deja abierta, al directorio de la Instituto, la posibilidad de que las acciones como las capacitaciones ambientales mencionadas puedan ser compartidas con personas externas a la



organización o replicadas en instituciones intermedias como actividad de extensión y compromiso social.

## 2- COMUNIDAD

Se observa que la Instituto realiza acciones de vinculación con la comunidad a través de actividades de extensión realizadas por los colaboradores de la misma. En el caso del Programa “Bebés luchadores” se promueve en la organización la actividad de voluntariado, beneficiando a los niños usuarios del área de neonatología del Hospital Lucio Molas (se solicita ampliar la información y resultados de este programa). Con respecto al Programa “Por Más Sonrisas” además de colaborar económicamente con el grupo de voluntarias de Pediatría del Hospital Lucio Molas, el mismo genera conciencia ecológica y social en los colaboradores de la Instituto al promover la separación del papel ya utilizado.

La Instituto colabora con organizaciones de la vida civil realizando donaciones monetarias, siendo éstas no significativas en relación al nivel de facturación de la Instituto (se solicita balance).

La relación con la comunidad también está dada por la generación de 63 puestos laborales a la fecha del presente informe, que en el contexto en que se desarrolla la Instituto es significativo el aporte a la generación de empleo local.

Con respecto a los proveedores, no existe una política en la Instituto de priorización de consumo local, como así tampoco de exigencia de proveedores socialmente responsables.

La Instituto contribuye con \$28.000.000 (pesos veintiocho millones) por pago de impuestos/tasas en forma anual al estado (local, provincial y nacional), generando un impacto positivo en la comunidad en general a partir de estos aportes.

Se sugiere:

- Potenciar las actividades de voluntariado y extensión a partir del relevamiento de necesidades en el ámbito local y provincial a través de la vinculación con otras organizaciones de la vida civil.
- Con una visión de largo plazo generar planes colaborativos para mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Generar capacitaciones internas de voluntariado y extensión para reforzar las actividades que vienen realizando los colaboradores, generando conciencia en una mayor cantidad de ellos.

- Establecer programas de visitas educativas dirigida a la comunidad en general, donde se exhiba el normal funcionamiento de la organización, que señalen una política de puertas abiertas dispuesta al diálogo. Estas visitas puede contar de un recorrido por las instalaciones operativas, bajo un contexto educativo y de seguridad. Para participar, se puede completar un formulario que esté disponible en la página web.
- Relevar y visibilizar los impactos que generan los programas actuales de voluntariado y extensión que está realizando actualmente la Instituto en torno a la comunidad para comunicar, dar a conocer y rendir cuentas a los stakeholders de cómo a partir de las acciones de responsabilidad social se logra la mejora en la calidad de vida de la población. Esta comunicación se propone de diversas maneras, entre ellas, la presentación del balance social.
- Utilizar medios de comunicación vigentes, como: página web, redes sociales, pantallas en el local, revista interna y así difundir las acciones de responsabilidad social.

### 3- CLIENTES

Es importante establecer la participación en el mercado para analizar el alcance en la población. Considerando el Censo 2010, la Instituto ha alcanzado a un 22% de la población pampeana y en particular al 44% de los habitantes de Santa Rosa. Datos que muestran el amplio alcance en el mercado local y provincial. Considerándola una referente en el rubro Diagnóstico por imágenes en la provincia de La Pampa.

La Instituto ha posicionado la marca “Diagnosis. Diagnóstico por imágenes” en la comunidad pampeana. *“La marca es el distintivo por excelencia del producto o el servicio que brinda una Instituto. Desempeña la función publicitaria de identificar un producto, permitiendo que el público consumidor lo individualice, distinguiéndolo de otros similares, valorándolo en función de su calidad e informando al usuario sobre su origen”*

Se sugiere anexar el símbolo de marca registrada en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (I.N.P.I.) en el logo de la marca de la Instituto. Esto generaría los siguientes beneficios: Propiedad de la marca, Protección contra el uso de la marca por terceros, Transferencias y licencias de uso de la marca y valor del intangible .

Se debe resaltar la búsqueda de la excelencia en el cumplimiento de los procesos en atención al cliente, la cual se verifica en la obtención de la certificación en los sistemas de gestión de la calidad



ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad desde el año 2007, recertificando las mismas hasta la actualidad.

Se considera la opinión de los clientes a través de encuestas de satisfacción, que se realizan a la totalidad de los pacientes, habiendo obtenido la Instituto el 56% de respuestas en el año 2018. En la actualidad, se incorporó un módulo de autogestión (tótem) para completar las encuestas de satisfacción.

En relación a las encuestas mencionadas, el equipo de RSE de Axionar detectó que en las mismas no siempre se permite evaluar en forma individual a quién presta el servicio, sin embargo si se considera la prestación en general (por ejemplo, en el caso de realizar el paciente dos estudios sólo se pide que se evalúe a una persona, cuando fueron dos distintas las que prestaron el servicio).

Existen procedimientos para dar resolución a las quejas/sugerencias a través del registro de quejas. La forma de atención al cliente se gestiona en una primera instancia con los módulos de autogestión, pasando luego a una atención personalizada en el sector administrativo, para luego llegar al área técnica.

De las observaciones realizadas en la atención al cliente tanto en el área administrativa como en la técnica, se detecta el adecuado cumplimiento del procedimiento en la atención, pero se sugiere la mejora haciendo énfasis en la atención empática.

*“La empatía es una habilidad fundamental en la atención al cliente, es la capacidad de entender el problema del otro, casi sentirlo, vivirlo y saber responder poniéndonos en la piel del otro”.*

*“Cuando se consigue ser empático, podemos lograr cosas extraordinarias como convertir a nuestros clientes en embajadores de marca”* Billie Sastre.

La comunicación es el primer medio de vinculación de la Instituto con el cliente. En el Código de Conducta se refiere en el Capítulo V a “Comunicación”, el cuál referencia al modo procedimental/técnico de realizarla.

Se realizan capacitaciones al personal de atención al cliente para la lograr mejora continua en la prestación del servicio.

Se sugieren incorporar en las temáticas de capacitaciones “Comunicación efectiva e Inteligencia Emocional” para complementar lo ya establecido en el Código de Conducta.

La excelencia en la calidad de la atención en salud podemos considerar que engloba tres dimensiones a saber:

- Humana

- Científico-técnica
- Económico financiera

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud.

## DIMENSIONES DE LA CALIDAD



Siguiendo con el análisis, en las dimensiones Científico- técnica y económico financiera se debe destacar que la Instituto ha realizado desde sus orígenes hasta la fecha permanentes inversiones en infraestructura y equipamiento, logrando tener en la actualidad una sede con una infraestructura moderna y adecuada para la cantidad de clientes atendidos y equipamiento tecnológico de punta que la convierte en un centro de referencia en la provincia de La Pampa.

En el transcurso del año 2018 la inversión en innovación tecnológica no fue significativa en función del nivel de facturación de la Instituto. Se sugieren generar programas de inversión en innovación tecnológica considerando los recursos con los que cuenta la Instituto.

A continuación. se transcribe una noticia para promover la innovación tecnológica y el mínimo riesgo para el paciente, obtenida del sitio: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/reconocen->



cientificos-locales-crear-mamografo-no-comprime-nid2204074. Del Diario La Nación del día 20/12/2018: “Aunque la mamografía es actualmente el mejor método de diagnóstico para la prevención de tumores mamarios requiere presionar los pechos, lo cual es bastante incómodo, y utiliza Rayos X cuya aplicación frecuente puede resultar nociva a largo plazo. Con el objetivo de evitar esto, un equipo de la Comisión de Investigaciones Científicas (CIC) de la provincia de Buenos Aires desarrolló un mamógrafo óptico que utiliza luz infrarroja en lugar de rayos y no requiere compresión mecánica que fue premiado por el Instituto Balseiro por su potencial”

#### **4- GOBIERNO CORPORATIVO**

Palabras claves sugeridas para la gestión del gobierno corporativo: liderazgo, transparencia, ética, solidaridad, innovación, reinversión, compromiso y responsabilidad Social.

La forma jurídica de la Instituto es una Sociedad Anónima y su gobierno corporativo está constituido por el presidente y el directorio, todos miembros de una misma familia.

El gobierno corporativo de ISESS a través de su gestión crea las condiciones, esto es la información, las reglas y los incentivos necesarios, para que la organización desarrolle desde sí misma las capacidades requeridas para el buen funcionamiento. Puede decir qué cosas son tema y qué cosas son irrelevantes (hacer agenda) y poner a los colaboradores a conversar sobre posibilidades, explorar la realidad y hacer acuerdos para poder operar en forma conjunta.

La gestión es el proceso de interacciones para hacer que las cosas sucedan de una determinada manera (ética procesual), sobre la base de propósitos. La gestión se confronta con resultados. Una buena gestión no se legitima con la explicación del por qué no se pudo, sino con los beneficios percibidos por su audiencia social. Tiene en cuenta que los resultados dependen de la calidad y competencia del grupo humano y de la organización.

La implementación y certificación de procedimientos de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) demuestran el compromiso para el cumplimiento de uno de los pilares propuestos por la Instituto: la calidad en la gestión.

Diagnóstico gestiona teniendo en cuenta el camino recorrido para llegar a los resultados, y observando cómo se ve reflejado en las prácticas y procesos de la organización.

Se evidencia una buena gestión a través de las mejoras en lo administrativo, tecnológico y organizacional. Utilizando como herramienta privilegiada de la gestión el lenguaje, gestionando la transmisión de las ideas y el reconocimiento.



Las prácticas de reconocimiento a los logros estimulan el hacer y la aceptación de nuevos desafíos, para fomentar esto se implementa el programa de beneficios a la carta. Es el clima organizacional el que empuja a los actores a su mejor desempeño. “El reconocimiento sólo tiene poder simbólico si se dirige al hacer y no al ser”. *La dirección del reconocimiento es el trabajo que realiza el actor organizacional (Christopher Dejours).*

En el pasaje de la palabra a la acción y de ésta a la palabra, es que se establecen compromisos y generan vínculos. Reconstruye el lugar de la palabra, aquella que hace sentido en los otros, palabra plena de significado “*escuchar más que oír, comprender y decir, más allá del oír*”.

La Instituto posee un código de conducta que delinea los principios de conducta apropiada y los mecanismos para hacer frente a las diversas situaciones y cuestiones que emergen de la actividad. En él se considera la responsabilidad individual de quienes conforman a la Instituto pero no menciona la responsabilidad Institucional. Se propone incorporar en el código de conducta la responsabilidad social Institucional.

El presidente de la organización se hace cargo del rol y desde allí se transforma en diseñador de situaciones con el fin de que todos los actores operen desplegando su máximo potencial en términos de competencias y emocionalidad.

Trasciende la autoridad formal en liderazgo. Como líder crea nuevas posibilidades ayudando a movilizar condiciones para la inteligencia y los sentimientos de la organización.

También, como líder debe hacer partícipes e involucrar a sus colaboradores en el objetivo último para la cual fue creada la Instituto, en otras palabras debe generar el compromiso de los colaboradores para el cumplimiento de la misión de la organización.

La misión representa la finalidad o propósito con la sociedad, es la razón esencial de ser y existir de la organización. La misión organizacional no es definitiva ni estática, porque experimenta cambios a lo largo del tiempo, mutando y redefiniéndose.

La definición de la misión organizacional busca ampliar horizontes y fronteras de acción, es por ello que en el camino de implementación de un programa de Responsabilidad Social Institucional que ha decidido llevar a cabo la Instituto, se propone revisar la misión incorporando en ella los aspectos sociales y ambientales que se buscan lograr.

Uno de los principios fundamentales en las Institutos socialmente responsables es la transparencia entendiendo por tal “*un intento deliberado por parte de la organización de crear un entorno de confianza en el cual promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta, y la participación de todos los profesionales en la toma de decisiones*”.



La misma es importante ya que es el factor social que facilita y fomenta las relaciones de interdependencia, es la clave del trabajo en equipo.

La información que se provee debe ser veraz, no debe emitir juicios y debe verse desde las evidencias y el sentido común. La declaración de este principio debe ser visibilizada dentro de la organización es por ello que se propone incluirlo en el código de conducta.

La transparencia se basa en brindar la mayor cantidad de información posible, tanto hacia adentro de la organización como hacia afuera. Se sugiere mejorar la comunicación para brindar una mayor información a los clientes/comunidad/proveedores.

Se recomienda una capacitación de los diferentes aspectos que abarca el gobierno corporativo.

## **5- COLABORADORES**

La Instituto cuenta con colaboradores directos e indirectos, teniendo una dotación de 63 colaboradores directos a la fecha del presente informe.

El género femenino representa el 77% de la dotación directa de la Instituto, en tanto en los cargos directivos, este género representa un 66% del segmento.

Las políticas de igualdad repercuten de forma muy positiva en la macro y micro economía de los países. Según el informe Global Gender Gap, la paridad de género es fundamental para que las economías y las sociedades prosperen. Además, garantizar la igualdad en el mundo laboral de la mitad del talento, tiene una gran influencia en el crecimiento, la competitividad y en el futuro de las economías y de las Institutos.

Se sugiere incrementar el porcentaje de colaboradores masculinos y garantizar la igualdad de género como derecho humano fundamental.

Del total de colaboradores directos, el 41% está en el rango etario de los 31 a 40 años, 21% tiene esta entre 41 a 50 años, el 21% está entre 18 y 30 años y un 17% supera los 51 años. Se observa una distribución generacional lo cual demuestra la apertura de la Instituto para promover la interrelación entre las diversas generaciones.

Durante el período octubre 2017-septiembre del 2018 existieron 9 bajas de colaboradores, dos voluntarias y siete determinadas por la Instituto. Se produjo una pérdida de puesto laboral no cubriéndose la misma al día de entrega del cuestionario.



Con respecto a la permanencia de los colaboradores directos el 48% de la dotación tiene más de cinco años, observándose un porcentaje elevado (52%) de colaboradores con baja antigüedad en la Instituto.

Retomando lo dicho en gobierno corporativo *“escuchar más que oír, comprender y decir, más allá del oír”* la institución ofrece escucha activa de los colaboradores a través de encuestas de satisfacción, de esta manera otorga la posibilidad de expresarse, favoreciendo la mejora continua en el ámbito laboral.

Se utiliza el feedback como mecanismo de reconocimiento, expresado a través del lenguaje, significaciones compartidas y una metodología acordada. Fundamental para dirigir una política aceptable.

Diagnosis cuenta con un “Manual de estructura y funciones” que facilita el conocimiento del funcionamiento y estructura de la Instituto a los trabajadores.

Hay una adecuada supervisión de las tareas que realizan los colaboradores ya que se evalúan competencias específicas, técnicas y genéricas.

La institución tiene en cuenta las diferentes condiciones para el éxito del trabajo en equipo, con ello se logra maximizar el trabajo de todos los miembros, motivar a los colaboradores a esforzarse y obtener resultados que superan la capacidad individual de cada uno de ellos. Se sugiere, para fortalecer y hacer avanzar a los grupos hasta que lleguen a ser realmente cooperativos, ofrecer capacitación sobre esta temática.

## Conclusión

Podemos concluir que el presente informe representa un diagnóstico puntual (a modo de imagen), en base a la información transferida al grupo asesor y testimonios brindados por la comisión directiva.

Se plantearon sugerencias y recomendaciones en cada uno de los ejes abordados, para de este modo alcanzar un Plan Estratégico a desarrollar durante el corriente año, el cual confiera Responsabilidad Social Institutoria a la Organización.

-----  
**FIN DE INFORME**

## BIBLIOGRAFÍA y FUENTES DE INFORMACIÓN:

- Arroyo, C., 2009. Informe sobre el funcionamiento hidráulico de los pozos que abastecen el servicio de agua potable de la localidad de Miguel Riglos. Administración Provincial del Agua. Provincia de La Pampa.
- Bisceglia, H.A., 1973. Estudio de fuentes de Miguel Riglos, La Pampa. Biblioteca de la Administración Provincial del Agua. Est. 4 (24).
- Cano, E., G. Casagrande, H. A. Conti, B. Fernandez, R. Hevia, J. C. Lea Plaza, D. Maldonado Pinedo, H. Martínez, M. A. Montes y C. A. Peña Zubiato, 1980. Inventario Integrado de los Recursos Naturales de la Provincia de La Pampa-Clima, Geomorfología, Suelo y Vegetación. INTA-Gobierno de La Pampa-UNLPam. Santa Rosa. 493 p.
- Castro, E., 1996b. Informe sobre el funcionamiento del servicio. Propuesta de nuevas perforaciones en Miguel Riglos, La Pampa. Biblioteca de la Administración Provincial del Agua. Est. 26 (49).
- Castro, E., 1997. Perforación N°4 en Miguel Riglos, La Pampa. Biblioteca de la Administración Provincial del Agua. Est 26 (48).
- Gai, S. y R. Gatto Cáceres, 1996. "Ajuste de un modelo para registros freáticos mensuales en General Pico – La Pampa". IV Jornadas Geológicas y Geofísicas Bonaerenses. Actas 2: 221-227. La Plata.
- Gai, S. y J. Tullio, 1998. "Características de los principales acuíferos de la Provincia de La Pampa" Revista de Geología Aplicada a la Ingeniería y al Ambiente, 12:51-68.
- Huentemilla, Patricia Yanet. 2012. "Análisis Comparativo de las Concentraciones de Materia Nitrogenada de las áreas urbana y rural de la localidad de Miguel Riglos, Provincia de La Pampa", Santa Rosa (La Pampa) Argentina.
- Lastiri N. y C. Schulz, 1992. "Sobre flúor y arsénico, el agua en La Pampa". Revista de la Administración Provincial del Agua. N°1 y N°2. Santa Rosa La Pampa.
- Malán, J. M., 1981. "Aspectos geohidrológicos más salientes de la provincia de La Pampa". Primeras Jornadas de Geología de la provincia de La Pampa. Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, UNLPam. Fascículo 5. Santa Rosa, 17 pp.
- Malán, J.M., 1986. Informe sobre la construcción de un pozo de explotación en la Municipalidad de Miguel Riglos, La Pampa. Biblioteca de la Administración Provincial del Agua. Est 24 (38).
- Malán J.M., 2007. Informe sobre el estado de situación de los pozos que abastecen el servicio de agua potable de la localidad de Miguel Riglos. Administración Provincial del Agua. Subsecretaría de Obras y Servicios Públicos. Gobierno de La Pampa.
- Castro, E., C. Schulz y J. Malán, 1994. "Recursos hídricos subterráneos y su problemática sobre saneamiento - Consideraciones sobre la contaminación ambiental". Administración Provincial del Agua. Santa Rosa. (Inédito).
- Entrevista con el presidente de la Instituto, Lic, Magalí Giunta
- Cuestionario Base completado por la Instituto



- Estatuto Social Constitutivo
- Código de conducta de la Instituto
- Información sobre consumos de distintos elementos/materiales
- Planos de la Instituto