



PLAN ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDAD

FECHA: 30/01/2019

ORGANIZACIÓN: MIEL TERRA DE GOYCO

REFERENTE: SILVANA NOSAL & RICARDO NOSAL

ASESOR: ING. PEREZ MARTIN ALEJANDO

INTRODUCCIÓN:

La sustentabilidad es un proceso, que tiene por objetivo encontrar el equilibrio entre el Desarrollo, el Ambiente y la Sociedad, bajo el principio básico de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y oportunidades de las generaciones futuras.

Una organización es sustentable cuando no se preocupa por alcanzar el éxito a cualquier costo, sino que, sin perder de vista los objetivos preestablecidos, se ocupa del bienestar de su recurso humano, calidad de sus productos y/o servicios, el origen de sus insumos y el impacto socioambiental tanto a nivel local como regional.

Cuando hablamos de Organizaciones Sustentables nos referimos a un Triple Impacto intrínseco, que concilia beneficios económicos, sociales y ambientales, por ello decimos que las organizaciones sustentables son:

- Ambientalmente Correctas: se busca minimizar el impacto ambiental, conservando y optimizando los recursos.
- Socialmente Justa: Respeto por no solo los derechos y responsabilidades del grupo humano, sino también del entorno social donde se instala la organización.
- Económicamente Viable: donde la organización prospere, genere empleo, y logre un rédito económico si lo persiguiese.

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental y poder adaptarse a las nuevas exigencias de la sociedad, las organizaciones han tenido que asumir este cambio cultural. Hoy se debe considerar la sustentabilidad como parte de las estrategias a adoptar para alcanzar los



objetivos fijados en una organización, el paradigma socioeconómico basado en el capitalismo feroz, caducó.

Las organizaciones que no adopten un compromiso ambiental y una responsabilidad social, se verán afectadas por el juicio que desarrollen las personas interesadas en los productos/servicios que estas ofrecen.

Por este motivo, en la estructura de cada compañía, la sustentabilidad se impone como un modelo de negocios y para llevar adelante esta transformación, la sustentabilidad tiene que estar en las estrategias de la compañía, que no se trate como un proyecto dentro de ésta, sino que tiene que estar presente en cada decisión empresarial que se tome

SÍNTESIS METODOLOGÍA DE TRABAJO:

A modo general, el Plan Estratégico de Sustentabilidad desarrollado para Miel Terra de Goyco, consiste en diseñar un plan de trabajo donde se enfatice la Responsabilidad Social Empresaria e implemente un conjunto de acciones que mejoren las condiciones socioambientales de la organización y las de su entorno.

El desarrollo del Plan Estratégico será gradual y progresivo, con metas temporales claras que servirán como indicadores de avance. En forma complementaria, se estipula un programa de capacitación dirigido al recurso humano de la organización como también a todas aquellas personas relacionadas con esta.

El Plan Estratégico, será flexible con la posibilidad de ser adaptado cuantas veces sea necesario. Se motiva la participación y feedback entre el grupo asesor y todo el personal de la organización, para el desarrollo de un plan participativo, permeable y con alto sentido pertenencia entre quienes lo van a aplicar.



1. DIAGNÓSTICO BASE:

El desarrollo del diagnóstico base una fase de análisis que permite identificar oportunidades de mejoras en la gestión administrativa, social y ambiental dentro de una organización, por ejemplo: disminución en el consumo eléctrico, reducción en la cantidad de papel consumido, disminución en gastos de logística/transporte, reducción, clasificación y gestión integral de residuos sólidos, promoción de conductas ambientales en los empleados, clientes y todo el entorno social al cual tenga alcance la empresa, entre muchas otras opciones de mejora.

El objetivo fundamental de esta fase es establecer un nuevo punto de partida, en base a lo desarrollado hasta el momento. Para ello se requiere primeramente identificar áreas de mejora para luego, diseñar un plan de acción que los resuelva en forma progresiva. Esto permitirá eficientizar los sistemas de producción/comercialización y en forma complementaria aplicar un programa de responsabilidad socio-ambiental empresarial que promueva el desarrollo sustentable dentro y fuera de la organización.

2. PLAN ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDAD

A partir de la información obtenida en el Diagnóstico Base se plantearán propuestas para alcanzar y/o mejorar la sustentabilidad ambiental, social y económica de la organización, con objetivos, metas y tareas concretas, en una escala de tiempo definida.

Se abordarán los siguientes ejes de trabajo:

a) - MEDIO AMBIENTE



Esta área se centra en la gestión ambiental global de la empresa, las instalaciones, el uso de los recursos y sus emisiones:

- Gestión Integral de los Residuos / Emisiones / Efluentes.
- Potencial aprovechamiento de subproductos / valor agregado.
- Eficiencia Energética (Luz, Agua, Gas, Combustible).
- Análisis Potencial de Generación de Energías Renovables.
- Medidas Ambientales de Mitigación, Prevención y Adaptación.
- Programa de Educación Ambiental (Educación y Concientización Ambiental interno/externo).
- Aspectos de Seguridad, Higiene y Ambiente Laboral In situ.
- Adaptación a Legislación Ambiental Provincial Vigente
- Plan Estratégico Comunicacional.

b) COMUNIDAD

Esta área se centra en el impacto y la participación de la empresa en su comunidad, los temas relacionados con la diversidad, la creación de empleos, las relaciones con los proveedores, las contribuciones al desarrollo de las organizaciones locales.

- Participación en Eventos de Desarrollo Sustentable.
- Participación en Organizaciones Civiles.
- Generación de empleo.
- Preferencias de compras locales.

c) CLIENTES

Esta área evalúa la relación empresa/clientes y las acciones que se llevan a cabo para fidelizarlos.

- Encuestas de satisfacción
- Servicios ofrecidos de calidad
- Horarios de atención adecuados
- Trato amable
- Resolución de quejas/reclamos de forma adecuada

d) GOBIERNO CORPORATIVO



Esta área evalúa la misión de la empresa, ética empresarial, responsabilidad y transparencia en el manejo del gobierno corporativo.

- Inclusión en la misión del compromiso socio-ambiental
- Junta directiva formal
- Realización de reuniones regulares con el personal
- Código interno de ética
- Difusión pública de la información sobre el impacto en sus trabajadores, la comunidad y / o el medio ambiente por su accionar

e) TRABAJADORES

Esta área analiza el trato para con los trabajadores y la mejora en su calidad de vida.

- Clima organizacional y calidad de vida laboral
- Trabajo en equipo
- Capacitaciones al personal
- Adecuada supervisión, comunicación eficaz y trato digno
- Mejoramiento de las habilidades de comunicación en la empresa
- Aumento de la autoestima, prevención de adicciones y manejo de las finanzas personales

ABORDAJE DE LOS EJES DE TRABAJO

Se detallarán programas de acción específicos dentro de cada eje, los cuales, luego del diagnóstico (en relación a las características propias de la Organización) se definirán cuáles son prioritarios y cuales secundarios.

Cada eje de trabajo (con sus respectivos programas de acción) tendrá asignado un % de avance dentro la ejecución del Plan Estratégico General, el cual se irá midiendo a través de indicadores de progreso que resultan de la concreción de acciones/tareas resueltas con éxito. Ejemplificación Ver Figura N° 2.

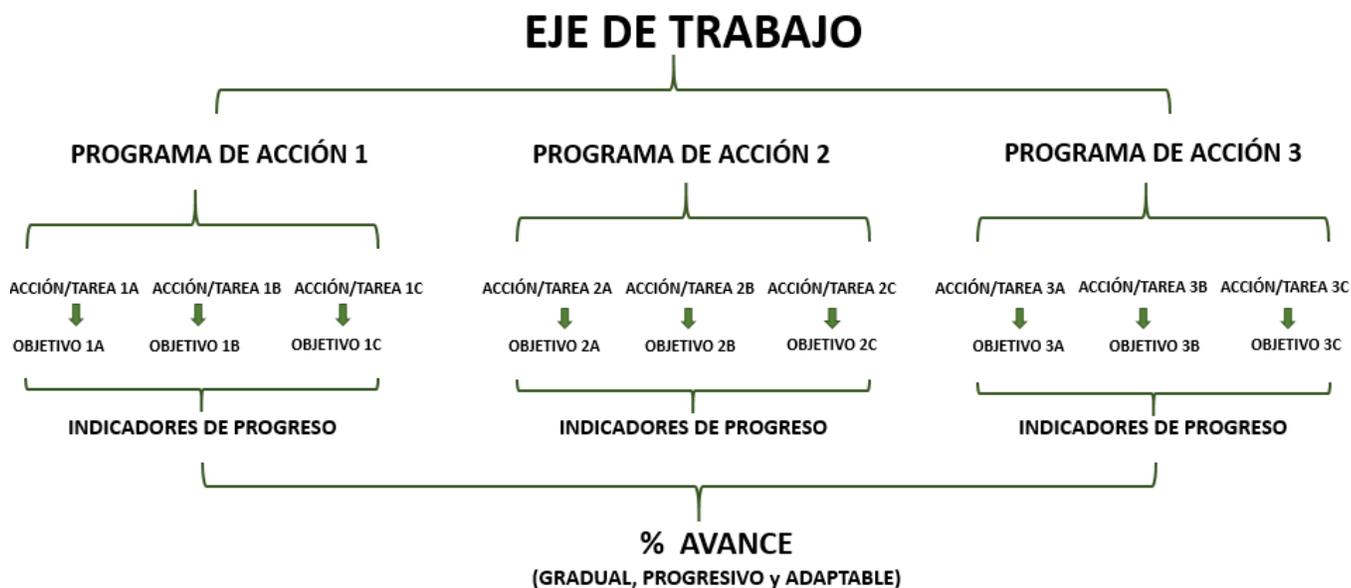


Figura N° 2: Dinámica de Trabajo e Indicadores de Avance.

Como se mencionó anteriormente tanto los programas de acción como las tareas a desarrollar son flexibles y adaptables cuando se planteen propuestas superadoras.

Es importante mencionar que el detalle y desarrollo de cada Programa de Acción tendrá su propio informe donde se incluya: objetivos (generales y específicos), alcances, metodologías de trabajo/abordaje, factibilidad, tiempos de realización, y resultados previstos.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Programa de Capacitación a todo personal de la organización: (en forma complementaria a lo que se diseñe en el "Plan de Mejora Ambiental") se prevé 7 encuentros informáticos teóricos/prácticos, donde se desarrollaran los siguientes temas:

Temario:

- 1- Concientización ambiental & impacto de los rsu.
- 2- Ciclo de vida de los productos & huella ecológica.
- 3- Introducción a las normas de seguridad e higiene en el ámbito laboral.
- 4- Gestión integral de residuos sólidos.
- 5- 5 s
- 6- Valor Agregado de los RSU & Compostaje



7- Gestión, ahorro y eficiencia energética.

Opcionales:

- Bioeconomía o economía circular.
- Recursos Naturales Provinciales & Servicios Ecosistémicos
- Manejo y tratamiento de efluentes líquidos.

Las capacitaciones son exclusivas para el personal. Pero si los referentes de la organización lo decidieran, estos encuentros informativos podrían abrirse al entorno social (clientes, proveedores, socios, adherentes, etc.) como actividad de extensión y de responsabilidad socioambiental ante la sociedad). En este caso, la organización de la actividad se trabajará en forma particular y específica.

RESULTADOS ESPERADOS:

A partir del Plan de trabajo planteado se espera ajustar, adaptar y priorizar ejes de trabajo y programas de acción, a fin de resolver situaciones críticas socioambientales vigentes y de esta forma alcanzar estándares de sustentabilidad que distingan a la Organización a nivel regional por su responsabilidad empresarial siendo ésta considerada agente de cambio a partir de la transferencia de experiencias de éxito logradas.

INFORME: RÚBRICA ANUAL CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD

ORGANIZACIÓN: MIEL TERRA DE GOYCO

USUARIOS: SILVANA NOSAL / RICARDO PISTELLI

AUDITOR: ING. PEREZ MARTIN, ALEJANDRO

FECHA: 30/01/2019

AVANCES LOGRADOS DURANTE 2018:

REVALORIZACIÓN DE LA FLORA AUTÓCTONA:

Con el objetivo de revalorizar las especies de la flora nativa dentro del predio e incluirlas dentro del programa de educación ambiental que se ofrece desde la organización al momento de recibir turistas se desarrollaron carteles indicativos con los nombres de las especies presentes en el predio.

Además, los encargados profundizaron sus conocimientos sobre los usos culturales de cada una de ellas, para poder transmitirles a los interesados las cualidades medicinales y/o comestibles de algunas de ellas.



Figura N° 3: Inventariado de Flora y Rotulación de la misma.

VALOR AGREGADO & COMERCIALIZACIÓN:

Mediante el estudio botánico de las especies presentes en el predio de la organización y de otras extraídas del secano mendocino, se desarrolló una nueva línea de producción: Hierbas nativas comestibles y aromáticas envasadas.

Luego de un tratamiento específico, son comercializables y están dentro de los productos ofrecidos por la empresa, en sintonía con la producción artesanal que se realiza de miel pura natural, proveniente de distintas floraciones del ambiente local.



Figura N° 4: Hierbas comercializables & Productos Regionales.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS y VINCULACIÓN:

Como parte de un programa de cooperación con otros productores zonales, se establecieron alianzas estratégicas del tipo:

- Comerciales: permiten a la organización poder ofrecer productos como: licores, frutas secas, conservas, vinos, cremas, artesanías, etc. de otras PyMEs locales (Ver Figura N°4). Lo que también significa que la miel “Terra de Goyco” ahora posea múltiples puntos de venta.
- Turístico: la vinculación con las demás PyMEs en la conformación de un circuito basado en el ECO-TURISMO, potencia y mejora la prestación de este servicio (Figura N° 5).



- Ambiental: Terra de Goyco se establece como interlocutor/agente de cambio para transferir las experiencias que conlleva el proceso de certificación, para que, en un lapso de corto a mediano tiempo, el resto de las organizaciones pertenecientes a este Clúster puedan adoptar un plan sustentable de trabajo y hasta certificar también.

El Clúster está compuesto por:

- Posta del Atuel: Hostal / Alojamiento
- Establecimiento las 2 Marías: Establecimiento Rural / Paisajismo /Avistaje de Flora y Fuana.
- La Quinta de Jaime: Producción de Licores Premium.
- Tobas: Comercio de Artesanías
- Casas Vivas: Emprendimiento innovador de casas desarrolladas por el crecimiento vivo de álamos y sauces.
- El Pario de Babushka: Servicio Gastronómico de Almuerzo y Cena.

La conformación de este grupo está basada en la premisa de valorizar el turismo rural y posicionarlo dentro de la oferta turística que posee el departamento de General Alvear, al sur de la provincia de Mendoza

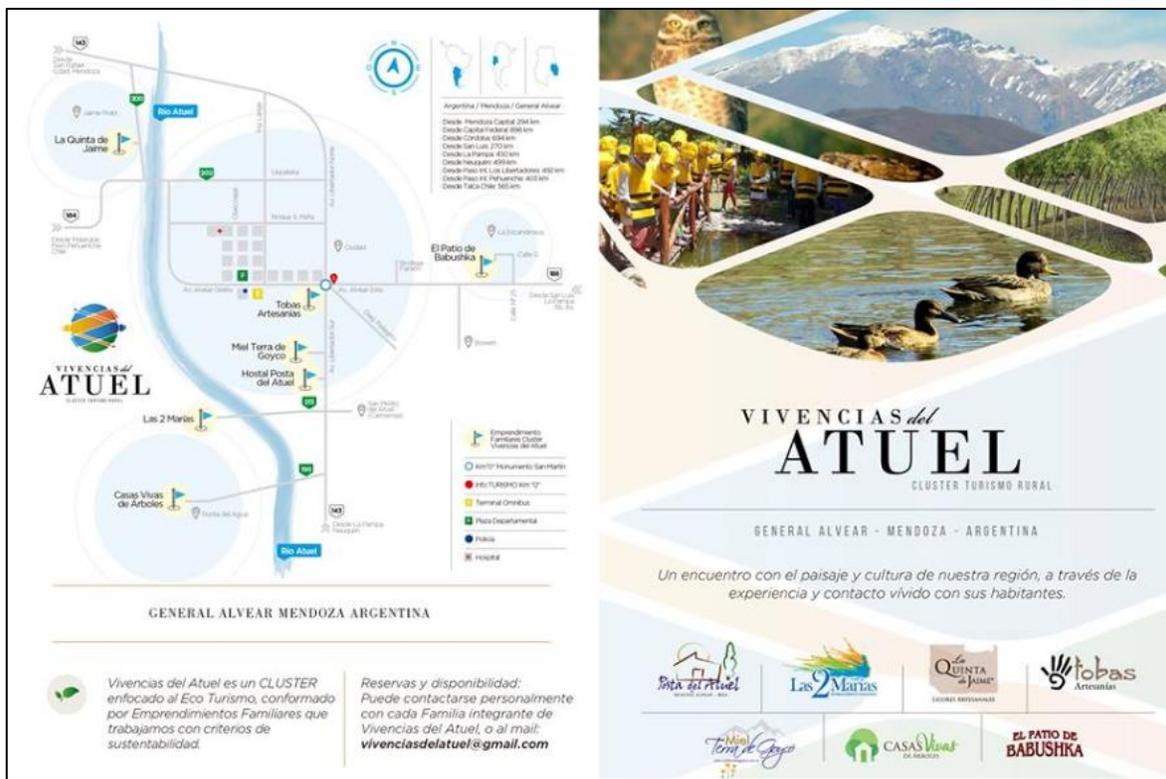


Figura N°5: Cluster Vivencias del Atuel

HUERTA ORGÁNICA:

Se planificó una huerta orgánica con el objetivo de usar el compost producido a partir de la fracción orgánica de los residuos generados en la organización, y así, producir aromáticas comercializables y verduras comestibles para autoconsumo.



Figura N° 5: Huerta Orgánica

CARTELERÍA y ETIQUETADO CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD:

En este apartado se logró con éxito el desarrollo un plan comunicacional que involucró desde autoadhesivos de CS en toda la línea de productos de la Organización, como en la cartelería dispuesta en todo el predio, gigantografía en el acceso e imagen, tanto en las redes sociales como en la página web.

De este modo, se logró un posicionamiento de la marca “Terra de Goyco” asociada a la Certificación de Sustentabilidad a nivel regional, lo cual generó un impacto positivo en la imagen de la empresa y prestigio en la comunidad local (Figuras N°: 6,7 y 8)



Figura N°6: Etiqueta CS a todos los productos de la Organización



Figura N° 7: Gigantografía en el acceso a la Organización y sobre Ruta Nacional N° 143.

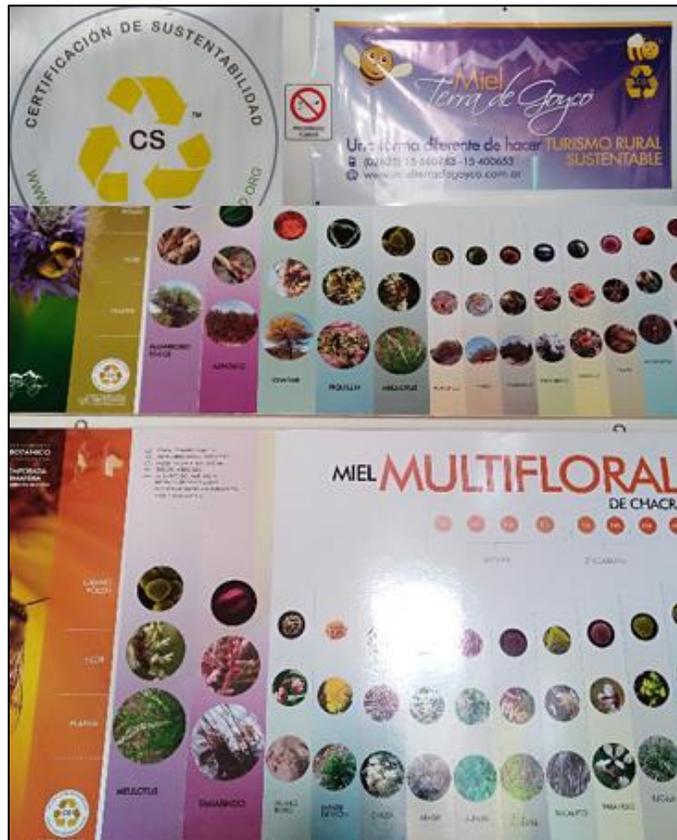


Figura N° 8: Láminas de identificación de Mieles según fuentes de polen.

CLIENTES & COMUNIDAD:

Se incluyó la asesoría de un profesional idóneo para mejorar el vínculo y relación con el turista. Desde una perspectiva intangible se busca reformar la prestación del turismo expositivo que actualmente la organización ofrece. Como acciones concretas se está desarrollando un registro de estadístico en cuanto a la cantidad de gente que se atiende, los segmentos etarios que se reciben, focalizando siempre en lograr una atención al cliente de excelencia (Figura N° 9).

También, se incluyó un libro de Observaciones para que el cliente/turista pueda plasmar su experiencia luego del servicio prestado dentro de la organización.



Figura N° 9: Atención a clientes/turistas.

ENERGÍAS RENOVABLES:

Las instalaciones del predio de la organización ya cuentan con un termotanque solar y una pantalla fotovoltaica. Se prevé en un futuro cercano seguir aumentando la capacidad de generación de energía solar a través de la instalación de más paneles (Figura N°10).



Figura N°10: Aprovechamiento de la energía solar.

CASA DE TÉ

Luego del análisis del tiempo de permanencia del turista en la empresa, se decidió anexar el servicio de desayuno y merienda bajo el concepto de una Casa de Té, donde se ofrecerán: infusiones, bebidas, masas caseras, jugos, etc. (Figura N° 11)

De este modo, se espera mejorar la experiencia turística que ofrece la Organización.



Figura N°11: Construcción Sala de Té.

MUSEO HISTÓRICO/CULTURAL APÍCOLA

Con el deseo de destacar y visualizar la labor de los apicultores, se montó un “Museo Apícola” donde se exhiben herramientas antiguas, utilizadas en el proceso de extracción de miel por los antecesores de quienes hoy son dueños de la empresa (Figura N°12)



Figura N°12: Museo Histórico/Cultural Apícola.

REUTILIZACIÓN DE RESIDUOS:

Como política asumida dentro de la empresa todo subproducto de la actividad posee un valor y puede ser vuelto a utilizar. Es por ello que, consecuente a la construcción de la Casa de Té, los materiales de descarte están siendo utilizados para acondicionar un nuevo espacio dentro del predio para que los usuarios puedan gozar sentados de un ambiente amable, con una cálida vista en dirección al parque y la planta de elaboración de miel (Figura N° 13).



Figura N° 13: Reutilización de Materiales.

ROL SOCIAL:

Desde octubre de 2018, por compromiso asumido por los dueños de Terra de Goyco, se inició la gestión como referentes de la Específica de Turismo dependiente de la Cámara de Comercio de General Alvear. Desde allí y con el apoyo de las PyMEs vinculadas, se está trabajando en promover un turismo rural sustentable a escala local, donde el eje de desarrollo se base en el respeto por el entorno (Figura N° 14).



Figura N° 14: Específica de Servicios Turísticos.

Terra de Goyco es uno de los de los iniciadores de la específica de Turismo de la Cámara de Comercio de Gral. Alvear, donde entre un grupo de 56 prestadores de turistas independientes se decidió hacer un Alvear destino turístico, teniendo como misión promover y compartir metas comunes con todo el emprendedor o emprendedora para fortalecer el desarrollo departamental y regional, y así forjar propuestas con identidad.

Esta iniciática se considera estratégica porque agrupa a múltiples actores turísticos, en sus diversos perfiles, desde un eco a un agroturismo pasando por deporte y cultura como atractivos a visualizar, en marco de un alcance Regional (zona sur de Mendoza) e Internacional con el vecino país de Chile a través de la Región del Maule. Se busca fortalecer el rol de ésta específica, por medio de capacitaciones, información y mayor gestión a través del desarrollo de nuevas relaciones institucionales.

Por otro lado, se busca el productor primario reconozca al Turismo Rural como un complemento a su actividad económica convencional como lo es la agricultura (sistema productivo en profunda crisis en el sur de Mendoza), lo adopte y cree un sentido de pertenencia con el mismo.

ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE COBRO:

Adecuándose a la normativa vigente y con el objetivo de mejorar la experiencia del turista, se instaló el sistema de mercado pago, por el cual el interesado podrá hacer uso del POSNET, pagar con tarjeta de débito y adquirir cualquiera de los productos exhibidos (Figura N°15)



Figura N° 15: Adaptación del sistema de cobro.