



UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY



Facultad de Veterinaria  
Universidad de la República  
Uruguay

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
FACULTAD DE VETERINARIA**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL -RSE- y MEDIO AMBIENTE EN EL  
SECTOR CLÍNICAS VETERINARIAS**

**Por**

**SANTELLÁN OTTONELLI, Ronald Gerardo**

**TESIS DE GRADO:** presentada como uno de los requisitos para obtener el título de Dr. en Ciencias Veterinarias  
Orientación: Medicina Veterinaria

**MODALIDAD:** Revisión monográfica

**MONTEVIDEO  
URUGUAY  
2016**

## PÁGINA DE APROBACIÓN

**Tesis aprobada por:**

**Presidente:**

\_\_\_\_\_  
Dr. Alejandro Benech

**Segundo miembro:**

\_\_\_\_\_  
Dr. Hugo Ochs

**Tercer miembro:**

\_\_\_\_\_  
Dr. Carlos Nemetchek

**Cuarto miembro:**

\_\_\_\_\_  
Dra. Sofía Soler

**Fecha de aprobación:** 15/11/2016

**Autor:**

\_\_\_\_\_  
Ronald Gerardo Santellán Ottonelli

## AGRADECIMIENTOS

- A mi familia por apoyarme a lo largo de toda la carrera: a mis padres y hermanas que me incentivaron desde el inicio, tíos, tías, primos/as y abuelas.
- A mi esposa Natty por la paciencia y dedicación en todos estos años.
- A mis amigos de siempre, Pablo, José, Hugo, Gabriel, Diego y Juan Pablo con quienes disfrutamos los años de estudiantes en Montevideo.
- A mis compañeros/as y amigos/as de Facultad por las horas y aprendizajes compartidos.
- A mi tutor Hugo Ochs, una excelente persona y a quien tuve el gusto de conocer, por el tiempo dedicado y su apoyo en este trabajo.
- A mi co-tutora Sofía Soler, por su tiempo e intervenciones.
- A mi amiga Nadia Poloni por la traducción del resumen de esta tesis y por las veces que me llevo gratis a Montevideo siendo estudiante.
- A todos/as quienes de una manera u otra estuvieron presentes en mi carrera eterna, haciendo el aguante; suegros, amigos/as, colegas y compañeros/as de la vida.
- A mis mascotas Fidel y Simón que pasaron tardes enteras de estudio al lado mío.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>6</b>
<b>TABLA DE ABREVIATURAS</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
<b>1- APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1- Conceptualizando la RSE</b> .....	<b>13</b>
1.2.1- OIT .....	13
1.2.2- BSR .....	13
1.2.3- DERES.....	14
1.2.4- ACDE .....	14
1.2.5- ISO .....	15
<b>1.2- Académicos</b> .....	<b>15</b>
1.3.1- Milton Friedman .....	15
1.3.2- James Austin.....	16
1.3.3- Antonio Vives .....	16
1.3.4- Oscar Licandro.....	16
<b>1.3- Características de la RSE</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4- Los 7 principios de la RS</b> .....	<b>18</b>
1.5.1- Rendición de cuentas .....	18
1.5.2- Transparencia .....	18
1.5.3- Comportamiento ético.....	19
1.5.4- Respeto a los intereses de las partes interesadas .....	19
1.5.5- Respeto al principio de legalidad .....	19
1.5.6- Respeto a la normativa internacional de comportamiento.....	19
1.5.7- Respeto a los derechos humanos.....	20
<b>2- LA EMPRESA Y SU ECOSISTEMA</b> .....	<b>21</b>
2.1- Hacia un concepto de “ <i>stakeholder</i> ” .....	21
2.2- Materias fundamentales de la RSE .....	23
2.2.1- Gobernanza organizacional .....	23
2.2.2- Derechos humanos .....	24
2.2.3- Prácticas Laborales.....	24
2.2.4- El medio ambiente.....	25

2.2.5- Prácticas justas de operación.....	25
2.2.6- Asuntos de consumidores.....	25
2.2.7- Participación activa y desarrollo de comunidad.....	25
<b>3- ÉTICA PROFESIONAL Y RSE .....</b>	<b>27</b>
3.1- Definiendo la ética .....	27
3.1.1- Principios éticos básicos .....	27
3.1.2- Principios de ética médica veterinaria .....	28
3.2- Acerca del ante proyecto de la colegiación de la profesión veterinaria en Uruguay .....	29
<b>4 - LA CLÍNICA VETERINARIA COMO EMPRESA Y SU RELACIÓN CON LA RSE .....</b>	<b>31</b>
4.1- Caracterizando el sector.....	31
4.2- Formato comercial de la clínica veterinaria.....	32
4.3- Fortalezas y debilidades de las clínicas veterinarias.....	33
<b>5- STAKEHOLDER DEFINIDO - MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>37</b>
5.1- ¿Qué es el Medio Ambiente?.....	37
5.1.1- ¿Por qué el Medio Ambiente es un stakeholder? .....	37
5.2- RSE y Medio Ambiente.....	38
5.2.1- Responsabilidad social ambiental en la empresa.....	38
5.3- ¿Cómo incluir el stakeholder Medio Ambiente en la clínica veterinaria? .....	40
5.4- Microempresa comercializadora de productos .....	40
5.4.2- Eficiencia energética .....	42
5.4.2.2- Eficiencia energética aplicada a las clínicas veterinarias .....	44
5.4.3- Delivery ecológico .....	46
5.4.4- Control de plagas .....	48
5.4.4.1- Manejo Integrado de Plagas (MIP) .....	49
5.5- Consultorio profesional y/o pequeño quirófano .....	52
5.5.1- Desechos o residuos biológicos en la clínica veterinaria.....	52
5.5.2- Mejora de instalaciones para aseo personal .....	60
<b>6- CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>7- BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

**LISTA DE FIGURAS**

	Página
Figura I: La empresa y su ecosistema.	22
Figura II: Las siete materias fundamentales de la RSE.	26
Figura III: Formato comercial de la clínica veterinaria.	32
Figura IV: Debilidades de las clínicas veterinarias en Montevideo-Uruguay.	34
Figura V: Fortalezas de las clínicas veterinarias en Montevideo-Uruguay.	35
Figura VI: La clínica veterinaria y sus stakeholders.	36
Figura VII: Niños de la escuela de Baltazar Brum, Artigas que participan del programa de REPAPPEL.	41
Figura VIII: Programa Uruguay Clasifica. MIDES.	42
Figura IX: Medio Ambiente y Eficiencia Energética.	43
Figura X: Etiqueta de Eficiencia Energética.	46
Figura XI: Experiencia de delivery ecológico en Chile.	47
Figura XII: Experiencia de delivery ecológico en Argentina.	47
Figura XIII: Experiencia de delivery ecológico en Uruguay.	48
Figura XIV: Control de plagas.	49
Figura XV: Residuos sanitarios.	56
Figura XVI: Bolsas para residuos sanitarios contaminantes.	56
Figura XVII: Recipientes para residuos punzo-cortantes.	57
Figura XVIII: Autoclaves de empresa Alborgama.	59
Figura XIX: Horno incinerador de empresa Olecar S.A.	60

**LISTA DE TABLAS**

	Página
Tabla I: Clasificación de residuos.	54

**TABLA DE ABREVIATURAS**

AVMA	Asociación Americana de Medicina Veterinaria
ACDE	Asociación Cristiana de Dirigentes de la Empresa
BCCC	Centro Coordinador del Convenio de Basilea para América Latina y el Caribe
BSR	Business for Social Responsibility
CSIC	Comisión Sectorial de Investigación Científica
CV	Clínica/s Veterinaria/s
DERES	Desarrollo de la Responsabilidad Social.
EE	Eficiencia energética
EPA	Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos
ISO	Organización Internacional de Normalización
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MIEM	Ministerio de Industria Energía y Minería
MIP	Manejo Integrado de Plagas
MSP	Ministerio de Salud Pública
MVOTMA	Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
NPIC	National Pesticide Information Center
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ONG	Organización no gubernamental
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
RA	Responsabilidad Ambiental
RS	Responsabilidad social
RSE	Responsabilidad social empresarial
RSC	Responsabilidad social corporativa
UNIT	Instituto Uruguayo de Normas Técnicas

## RESUMEN

Esta revisión monográfica es realizada con el fin de conocer acerca de un tema actual, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del cual todas las empresas deberían tener conocimiento y las clínicas veterinarias (CV) no están ajenas a esto.

Plantea conceptos de RSE por parte de diferentes organizaciones a nivel internacional y local, así como las visiones de diferentes académicos destacados en el tema. También se definen y estudian sus características, principios, materias fundamentales y *stakeholders* o *partes interesadas*.

Se incluye un capítulo de ética, ya que la estrategia de RSE debe introducirse, no por imposición de un sistema, sino por un compromiso ético por parte de las empresas u organizaciones. Se mencionan 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 Uruguay, donde se mencionan los aspectos más relevantes de este sector, con información obtenida de trabajos de investigación realizados dentro de la ciudad de Montevideo. Se mencionan fortalezas y debilidades y se desglosa a la clínica como empresa en rubros bien diferenciados: Microempresa comercializadora de productos, consultorio profesional y/o pequeño quirófano, prestación de servicios no médicos y especialización. Se menciona y fundamenta cómo y porque involucrar la RSE en la clínica veterinaria y se incluyen las *partes interesadas* que componen el entorno de éstas.

Se trabaja especialmente en el *stakeholder* medio ambiente, considerando al mismo una materia fundamental y a la que cualquier organización o empresa debería considerar en su estrategia a la hora de introducir la RS.

Se hace alusión al medio ambiente en general y se toma como referencia el “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 y 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 profundiza en los aspectos que allí se plantean desde una perspectiva medioambiental.



## ABSTRACT

This monographic revision aims to provide information about corporate social responsibility (CSR), an important issue that should be of interest to all business corporations, including veterinary clinics.

It exposes CSR concepts from local and international organizations, as well as from outstanding experts in this area. Moreover, its characteristics, principles, key issues and stakeholders are defined and analyzed.

An ethics chapter is also included, as CSR strategies must be introduced through an ethical compromise of companies and organizations, rather than through imposition. Basic ethical standards are mentioned, laying emphasis on professional ethics, especially on veterinary ethics.

Veterinary clinics are contextualized as companies in Uruguay. Research studies carried out in Montevideo provide information about the most important issues in this area. Their strengths and weaknesses are mentioned, and clinics are divided into different categories: small business which provides products, professional consulting and/or small operating room, non-medical services provider and specialization. We argue why and how veterinary clinics must be involved in CSR strategies, also referring to their stakeholders.

We highlight the environmental stakeholder, considering that it is essential and it must be specially considered by any firm when introducing CSR policies.

*“Manual de primeros pasos de RSE”* (RSE: Getting Started Manual) by DERES is used as a reference for environmental issues, focusing on items such as effective waste management, staff training and commitment, and optimization of natural resources. To achieve these goals, it is important that entrepreneurs are aware of the environmental impact of their actions.

Considering the business profile of veterinary clinics, we lay emphasis on the topics raised from an environmental perspective.

## INTRODUCCIÓN

El término Responsabilidad Social comenzó a utilizarse desde el punto de vista histórico y de forma generalizada a comienzos de la década de 1970 donde se comienza a comprender que los problemas que afectan a la sociedad no pueden o no deben ser resueltos exclusivamente por el estado, sobre todo cuando todos estos problemas son consecuencias de las acciones de las empresas.

En este sentido diversas organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos como finales del siglo XIX y primera mitad del siglo XX, pero donde no existía la RS como tal sino que las instituciones y organizaciones proponían soluciones a los problemas sociales de sus trabajadores.

A nivel internacional, las consecuencias que dejó la Segunda Guerra Mundial en la población, hizo que el estado asumiera con todas las responsabilidades la reestructuración social en general, pero el crecimiento de la industria y las repercusiones en la calidad de vida de los trabajadores, entre otros factores, genera que en los años setenta y ochenta el estado se vea desbordado, debido a la insuficiencia de ingresos para hacer frente a estos gastos sociales.

Es en este nuevo contexto donde se empiezan a afirmar los conceptos y bases de la RS por parte de las organizaciones, empresas y Estado, se deja de lado la vieja versión de RS que tenían las empresas, la cual era más parecida a la filantropía.

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)

Según la ISO 26000; *“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”*. (UNIT-ISO, 2010)

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

Teniendo en cuenta que en este capítulo se ha aludido al término filantropía, es pertinente mencionar su concepto y diferencia con la RSE.

Tomando como referencia a Oscar Licandro, “ *...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 O. , 2013)

Pone 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 RSE.

## OBJETIVOS

### General

- Caracterizar los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en general y su aplicación en las clínicas veterinarias en el Uruguay.

### Específicos

- Conocer las características de las clínicas veterinarias en Uruguay, como empresa y conocer su relación con la RSE en este sector.
- Reflexionar acerca de la ética profesional en un contexto de RSE.
- Comparar la RSE - específicamente en aspectos medioambientales- en las clínicas veterinarias del Uruguay, con la información obtenida de otros sectores nacionales e internacionales.
- Estudiar la posibilidad de elaborar protocolos medioambientales en Centros Veterinarios.
- Abordar la temática del medio ambiente teniendo en cuenta el formato comercial de las CV y ahondar en algunas de las unidades de negocio.

## 1- APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 1.1- Conceptualizando la RSE

No existe un concepto único de Responsabilidad social, por este motivo, diferentes investigadores, académicos y organizaciones han definido macro concepciones.

#### 1.2.1- 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 agencia “tripartita” de la O.N.U.

Define 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 integrante de la gestión de la empresa.
- Es sistemática, no ocasional.
- 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.

#### 1.2.2- BSR

Business for Social Responsibility, es una organización global sin fines de lucro que cuenta con 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)

### 1.2.3- 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 y buscan 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 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, es un concepto que, si bien aún está en construcción, 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 26000 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)

### 1.2.4- 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 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)

### 1.2.5- ISO

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es el organismo encargado de promover 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 26000. La misma, no es una norma de certificación, sino que su propósito es guiar a las organizaciones en los principios que integran la RSE, brindar apoyo a las mismas en la incorporación de estrategias, sistemas, prácticas y procesos internos, contribuyendo al desarrollo sostenible.

Para la norma ISO 26000 la RSE significa:

*“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.”(UNIT-ISO, 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.(UNIT-ISO, 2010)

## 1.2- Académicos

### 1.3.1- Milton Friedman

En los años 70, Friedman ya pone en controversia el término de RSE en su artículo publicado el 13 de setiembre de 1970 en la revista New York Times Magazine, *"there is one and only one social responsibility of business—to use it 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)

Traducción:

*“...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...”*

### 1.3.2- James Austin

Austin, profesor de Harvard Business School, desde su punto de vista define a la RSE no como un comportamiento concreto y tangible, sino como un transcurso de concepción de valor: *“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, La RSE va más allá de la filantropía, 2011)

### 1.3.3- Antonio Vives

Vives considera que la definición concluyente por su riqueza y simpleza debería ser la que dio la Unión Europea en 2011: *“Responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”, en forma pasiva, que traducida a forma activa, “implementable”, se puede leer como “Gestión de los impactos de la empresa ante la sociedad”, entendiéndose que la palabra “sociedad” también incluye el entorno que ella existe: el medio ambiente”*. (Vives, 2013)

### 1.3.4- Oscar Licandro

Licandro define la RSE como *“una filosofía de negocios, una forma de hacer empresa y ser empresario”*(Licandro, Responsabilidad social de la empresa., 2016), él afirma que *la RSE* radica en asumir de forma voluntaria las responsabilidades, como consecuencia de las acciones producidas por el negocio sobre los stakeholders, lográndolo por razón de un comportamiento ético y responsable en todas sus decisiones y acciones por la empresa hacia sus partes interesadas. Todo esto para producir reciprocidades entre la empresa y sus stakeholders, ambas obtengan ganancias y ayude al desarrollo humano sostenible.

En síntesis y a modo de complemento, según manifiesta, una acción puede considerarse de RSE si, y solo si, cumple con lo siguiente:

1. *Está dirigida a un stakeholder.*
2. *Implica una reciprocidad entre ambas partes, un dar y recibir entre ellas.*
3. *Es un plus sobre las leyes y los contratos.*
4. *Se da en el marco de la actividad de la empresa y por lo tanto no es algo agregado al negocio.*
5. *No tiene impactos negativos sobre otros stakeholders.*



## 6. *Es moralmente correcta.* (Licandro O. , 2013)

Concluyendo, la Responsabilidad Social Empresarial, es considerada por quienes la promueven, un instrumento de mejora a la interna de la organización de la empresa pero también una herramienta fundamental de vínculo con el exterior, incluso abarcando más que sus propios *stakeholders* o *partes interesadas*, abriendo puertas a nuevos mercados por una mejor imagen de la empresa ante la sociedad en su conjunto. Esto brinda un plus interesante y adicional que llama la atención de los empresarios y los motiva a incorporar la RSE a sus empresas ya sea por la satisfacción ética que esto conlleva, como también como una estrategia impulsadora de nuevos horizontes.

### 1.3- Características de la RSE

Teniendo en cuenta diferentes definiciones que refieren a RSE, una característica que comparten la ISO 26000 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 y el medio ambiente pero yendo más allá de las obligaciones impuestas por la ley.

Según la ISO 26000, “*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 practica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas*” (UNIT-ISO, 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 26000; Entre ellas que la elección de incluir la RSE es de carácter voluntario y se resume en nuevos comportamientos que adopta la empresa u organización en una nueva filosofía 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).

Estos nuevos comportamientos deben ser positivos para la sostenibilidad de la sociedad y el ambiente, buscan crear lazos de credibilidad, confianza y respeto entre la empresa y la parte interesada haciendo un ida y vuelta reciproco que crean un valor superior para ambas partes generando una sostenibilidad a largo plazo para la empresa, sociedad y medio ambiente.

Otros elementos comunes que se desprenden de las diferentes definiciones de RSE son por ejemplo “*las expectativas de la sociedad*” (UNIT-ISO, 2010), como se hace referencia en la ISO 26000, donde las empresas se comprometan a agregar valor social y a la comunidad con beneficios, respetando las leyes y obligaciones legales que en ocasiones no son suficientes. En este sentido la ISO plantea que “*...las organizaciones deberían respetar la normativa internacional de comportamiento como por ejemplo la que refleja la declaración Universal de Derechos Humanos y la*

*declaración de Johannesburgo sobre desarrollo sostenible entre otros instrumentos.”* (UNIT-ISO, 2010)

Con respecto a la ética, en estas definiciones, 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.

Aunque la RSE es un concepto amplio siempre se agrega (aunque diferentes autores lo incluyen dentro de lo que sería la sociedad) 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.”* (UNIT-ISO, 2010).

#### **1.4- Los 7 principios de la RS**

Si bien no existe una lista definitiva de principios para RS, debemos recordar que cuando se aborda este tema, las organizaciones deben tener como objetivo primordial maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Por ese motivo UNIT-ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible respetando los siete principios de la RS.

##### 1.5.1- Rendición de cuentas

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

Esto implica la obligación de la dirección 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.

##### 1.5.2- Transparencia

*“una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.”* (UNIT-ISO, 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 y de fácil acceso y 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.

### 1.5.3- Comportamiento ético

*“una organización debería tener un comportamiento ético.”* (UNIT-ISO, 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.

### 1.5.4- Respeto a los intereses de las partes interesadas

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

### 1.5.5- Respeto al principio de legalidad

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

### 1.5.6- 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.”* (UNIT-ISO, 2010)

En situaciones en que la ley o su implementación no proporcionan salvaguardas ambientales o sociales debe como mínimo apegarse 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.

#### 1.5.7- Respeto a los derechos humanos

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

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

## 2- LA EMPRESA Y SU ECOSISTEMA

### 2.1- Hacia un concepto de “stakeholder”

En el mundo actual y a futuro es difícil pensar en una empresa sin tener en cuenta su ecosistema. Es en ese momento donde toma importancia el concepto de “stakeholders”.

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 un concepto amplio y otro restringido. El restringido la integran las partes o grupos que la empresa necesita para su supervivencia; *“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)”*(Freeman E. , 1983) y en el sentido amplio incluye a los individuos o grupos que están afectados 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)”*. (Freeman E. , 1983)

Pero este concepto en crudo de Freeman, se ha ido modificando con el paso del tiempo por tratarse de una idea no bien definida, que ha recibido el impacto de otras definiciones y críticas, pero guardando siempre fidelidad con las definiciones originales.

Recientemente (2004) lo conceptualiza como *“aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización”*.(Freeman E. , 2004) Presenta también 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 *instrumentales* que están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación).

Por otro lado la ISO 26000 define a *stakeholders* o partes interesadas como *“individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.”*(UNIT-ISO, 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”*(UNIT-ISO, 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.

Así mismo DERES 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)*

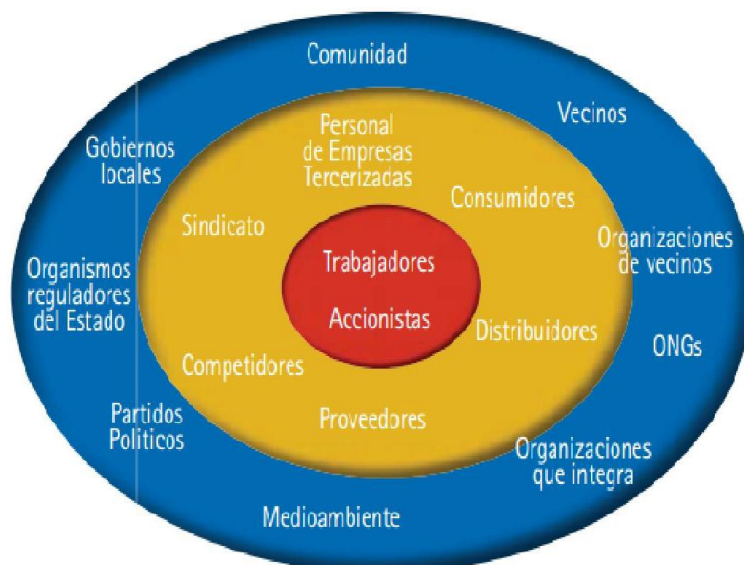
Licandro manifiesta que al ser la RSE un concepto bastante abstracto y amplio, para hacerse operativo, requiere dos cosas. En primer lugar, plantea que, dada su dimensión relacional, *“es necesario comenzar por establecer con precisión quienes son los actores sobre los cuales el accionar de la empresa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

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

Identificar los stakeholders es complejo, algunos de ellos son más obvios, por ejemplo, los accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, competidores, comunidad, Estado y medioambiente, pero cada empresa, en función de la especificidad de su operación, 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 O. , 2014)



**Figura I: La empresa y su ecosistema. Extraída de: Licandro, O. Como incorporar la RSE a la planificación estratégica.**

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.

## 2.2- 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 26000 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, 2011)

La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es, *“reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí”*.(Argandoña, 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.

Oscar Licandro adapta el mismo concepto que plantea la ISO sobre las materias en las que opera la RSE.

Las materias que enumera la ISO 26000 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.

### 2.2.1- Gobernanza organizacional

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

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”(UNIT-ISO, 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)

### 2.2.2- Derechos humanos

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos, económicos, sociales y culturales.

La ISO 26000 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, 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.

### 2.2.3- 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 plantea 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, 2011)

Así mismo, identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

Con respecto a trabajo y las relaciones laborales: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas creando puestos de trabajo, garantizando la estabilidad en el empleo y el trabajo decente. En cuanto a las condiciones de trabajo y protección social: la empresa debe mejorar la situación de los trabajadores, remuneración, jornada laboral, vacaciones, etc, así como garantizar una protección social adecuada.

También la ISO 26000 recomienda facilitar el diálogo social, proporcionar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores.

En temas 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. 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.

#### 2.2.4- El medio ambiente

Se refiere a que, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, 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 26000 aconseja *“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, 2011)

DERES incluye temas tales como *“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)

#### 2.2.5- 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, 2011). Entre ellas menciona: Anticorrupción; Participación política responsable; Justa competencia; Promoción de la RS en la cadena de valor; Respeto a los derechos de propiedad. DERES nombra a una de las áreas de la RSE *“Cadena de valor”* y allí hace alusión a los aspectos antes mencionados.(DERES, 2015)

#### 2.2.6- 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, 2011). Es recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor plantea la ISO 26000.

#### 2.2.7- Participación activa y desarrollo de comunidad.

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 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, 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)



Figura II: Las siete materias fundamentales. Norma UNIT- ISO 26000:2010

### 3- ÉTICA PROFESIONAL Y RSE

Bernard Rollin expresa que uno de los problemas más difíciles que enfrentan los veterinarios hoy, tiene que ver con la obligación de la profesión para el animal y las exigencias a veces contradictorias de los clientes y la sociedad. El papel del veterinario se ha vuelto más complejo y con nuevos desafíos éticos que plantea cuestiones como la creciente conciencia pública respecto al bienestar de los animales, el aumento del valor económico de las mascotas, el crecimiento de la especialización veterinaria y la preocupación por el manejo del dolor y el bienestar mental de los animales. (Rollin, 2006)

#### 3.1- Definiendo la ética

Se entiende por la misma a la *“...disciplina filosófica que reflexiona de forma sistemática y metódica sobre el sentido, validez y licitud (bondad-maldad) de los actos humanos individuales y sociales en la historia.”* (França Tarrago, 1998)

La palabra *“ética”* proviene del vocablo griego *“ethos”* y se refiere a *“la manera de actuar, coherente, constante y permanente del hombre para llevar a cabo “lo bueno”.* (França Tarrago, 1998)

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).

##### 3.1.1- 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 Tarrago, 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 Tarrago, 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 Tarrago, 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 Tarrago, 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 autodeterminarse, 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 Tarrago, 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 Tarrago, 1998)

### 3.1.2- 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 médicos, abogados o veterinarios realizan funciones especializadas y vitales en la sociedad, plantea. Las funciones profesionales que realizan los veterinarios garantizan privilegios, administrar medicamentos, realizar cirugías y sin embargo en muchas sociedades se deja a los profesionales crear sus propias normas de conducta.

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)*

### **3.2- Acerca del ante 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 ante proyecto 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.

## 4 - LA CLÍNICA VETERINARIA COMO EMPRESA Y SU RELACIÓN CON LA RSE

### 4.1- Caracterizando el sector

Es importante conocer cuáles son las características de la clínica veterinaria como empresa, para luego involucrar la RSE en este sector.

La gran mayoría de las clínicas veterinarias son microempresas y pertenecen al sector privado, Siendo un muy pequeño porcentaje pequeñas y medianas empresas. El criterio de clasificación de empresas en el Uruguay según lo establecido en el decreto N° 54/92 del 7 de febrero de 1992; el Decreto N°266/95 del 19 de julio de 1995 y Decreto 504/007 del 20 de diciembre de 2007 plantea en su Artículo 8 que *“...la categorización de una unidad económica como micro, pequeña o mediana empresa, se determinará en función del número de personal ocupado conjuntamente con su facturación anual, conforme los límites cuantitativos que a continuación se establecen para cada una de las siguientes categorías...”* (IMPO)

*Microempresas:* Ocupan no más de cuatro personas y las ventas anuales excluido el IVA, no superan el equivalente a dos millones de unidades indexadas (U.I.).

*Pequeñas empresas:* Ocupan hasta diecinueve personas y las ventas anuales excluido el IVA, no superan el equivalente a diez millones de U.I.

*Medianas empresas:* Ocupan no más de noventa y nueve personas y las ventas anuales excluido el IVA, no superan el equivalente a setenta y cinco millones de U.I.

Trabajos de Caracterización Sectorial - CIDEC (Ochs Olazabal & Abreu, 2014) investigan clínicas veterinarias de la ciudad de Montevideo y arroja 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. Dicha cuota brinda cobertura completa para atención médica en consultorio, otros beneficios y descuentos.

Las clínicas veterinarias se ubican en locales arrendados y mayoritariamente constituyen empresas unipersonales o sociedades de responsabilidad limitada (SRL). Generalmente, cuentan con estructuras edilicias de buena calidad; el 50% de ellas de dimensiones chicas (hasta 60 m<sup>2</sup>) y el 37% con dimensiones medianas (hasta 120 m<sup>2</sup>). En estos emprendimientos los ingresos médicos representan el 30% del negocio total.

## 4.2- Formato comercial de la clínica veterinaria



**Figura III: Formato comercial de la clínica veterinaria. Curso Optativo de Merchandising en la Clínica Veterinaria, 2014, FVet/UdelaR.**

Un estudio realizado por el equipo de investigación de Gestión de Clínicas de la Facultad de Veterinaria (UdelaR) (Bedek, 2011) ha demostrado que la venta de productos y servicios no médicos, representa un porcentaje significativo de los ingresos de las clínicas veterinarias de animales de compañía en el Uruguay.

Los rubros no médicos tales como los alimentos balanceados y estética, igualan o superan los ingresos médicos. Así mismo, los medicamentos de uso veterinario y accesorios, sin tener un desarrollo como los primeros, tienen una manifiesta potencialidad de crecimiento.

El egresado se encuentra con una realidad diferente de la que fue formado, y deben competir en un escenario donde lo comercial, prima sobre la actividad médica.

Resultados de encuestas realizadas en Montevideo y área metropolitana (Ochs H. C., 2015), 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)

La forma en que está constituido el sector Clínicas de Animales de Compañía en Montevideo y área metropolitana, tiene como resultado frecuente, plantear como estrategia, una guerra de precios a la baja, buscando con este *marketing*, una “diferenciación” que no logran con propuestas de calidad, creatividad o innovación.

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

#### **4.3- Fortalezas y debilidades de las clínicas veterinarias**

Es importante hacer alusión también a las fortalezas y debilidades de las clínicas veterinarias y para poder ahondar en el tema se menciona el siguiente trabajo de investigación:

En los años 2011-2013, se realiza un trabajo diagnóstico del sector clínicas de pequeños animales desde la percepción de los clientes, proveedores, veterinarios empresarios/asalariados, colaboradores, docentes universitarios y gobierno nacional. El mismo llevado a cabo en el marco de un proyecto financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC), en el cual se analizan las opiniones de diferentes grupos de interés vinculados directamente con el sistema de clínicas veterinarias de Montevideo y área metropolitana.

Los entrevistados hicieron reiteradas alusiones a las *“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 H. e., 2014) También se hace hincapié en el desarrollo comercial por sobre el desarrollo médico - clínico, entre cuyas causas se encuentran la escasa casuística, la carencia de paraclínicos e interconsultas, entre otras. También se agregan los altos costos que se pagan por equipamientos y mantenimiento de la infraestructura edilicia. Además se señalaron temas de psicología médica, como por ejemplo, el desgaste del profesional (*“burnout”*) o el involucramiento emocional, lo cual, resta eficiencia y conduce a la desvalorización involuntaria de la profesión. Así mismo, se mencionan también como debilidades, aspectos éticos, carencia de reglamentaciones, prolijidad y limpieza y el no otorgamiento de días por estudio a los colaboradores.

La atomización del sector “clínicas veterinarias”, concepto que mencionábamos a lo largo del capítulo también constituye una debilidad, ya que lleva normalmente a una relación estructura/servicios ofrecidos desfavorable.

Con respecto a las fortalezas del sector, se mencionan, la cobertura geográfica del sistema de clínicas, la atención personalizada, disponibilidad de diferentes productos y la adaptabilidad del profesional para desempeñar diferentes roles en forma simultánea con el objetivo de disminuir costos de estructura. También, la mayoría de los entrevistados calificaron los recursos humanos del sector como técnicos con buena formación.



Figura IV: Debilidades de las clínicas veterinarias en Montevideo – Uruguay. Extraída de: Página web de Selecciones Veterinarias.



Figura V: Fortalezas de las clínicas veterinarias en Montevideo – Uruguay. Extraída de: Página web de Selecciones Veterinarias.

#### 4.4- Clínicas veterinarias y RSE

La cuestión es, ¿Cómo se involucra la RSE en las clínicas veterinarias?

Teniendo en cuenta datos de la realidad, las personas gastan más dinero que antes en las mascotas. Frente a esto, 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 al de la competencia. Esto se puede lograr por medio de gestión de la calidad, gestión ambiental y compromiso integral con todas las partes interesadas.

La RSE resulta un tema lejano a las clínicas veterinarias. Esta debería de otorgar una visión de los negocios que incorpore el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

La clínica veterinaria es un muy buen espacio para educar a la población 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.

Cuando se piensa en RSE, hay cierta inclinación a mencionar empresas de gran tamaño. *“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, 2011) 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 las exonera de incorporar la RSE pensando en prácticas sencillas y adecuadas que no generen 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.

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, 2011) 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.

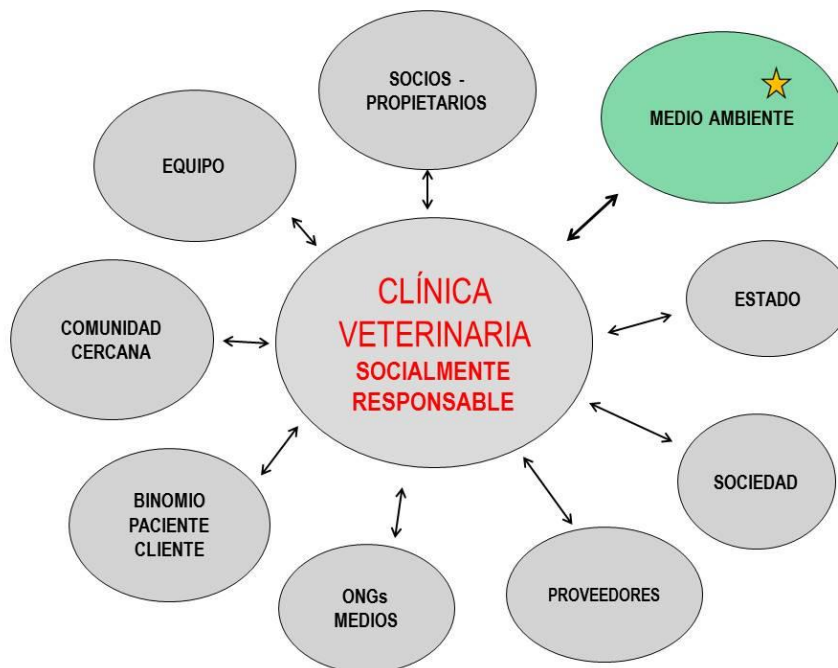


Figura VI: La clínica veterinaria y sus stakeholders. Extraída de: Pagina web Holliday news.

## 5- STAKEHOLDER DEFINIDO - MEDIO AMBIENTE

Como ya se ha mencionado en capítulos anteriores, identificar los *stakeholders* de una empresa es fundamental para la RS, de modo de saber 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.

### 5.1- ¿Qué es el Medio Ambiente?

Hoy en día se pueden encontrar diferentes definiciones y posiciones acerca de Medio Ambiente. Algunas aluden al medio ambiente como el espacio físico donde vive el hombre y se relaciona. Otras, desde un punto de vista biológico, lo dividen en un componente biótico (seres vivos y materia orgánica muerta) y abióticos (como atmosfera, aguas y masas terrestres).

En términos generales se lo puede definir como “...*todo espacio físico que nos rodea y con la cual el hombre puede interaccionar en sus actividades (...) el resultado de su interacción se denomina impacto medioambiental.*” (Ponce de León, 2001)

A nivel internacional, la definición que mayor fuerza tiene es la de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente de Estocolmo en 1972. Considera al mismo como “...*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.*” (ONU, 1972)

#### 5.1.1- ¿Por qué el Medio Ambiente es un stakeholder?

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 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*” (UNIT-ISO, 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 O. , 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.

Menciona la Responsabilidad Ambiental (RA), el enfoque precautorio de la misma y la gestión de riesgos ambientales y 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 último 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 O. , 2016)

## 5.2- RSE y Medio Ambiente

### 5.2.1- 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)

En este 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 proclive al cuidado del medio ambiente “...que se tenga presente la utilización de productos compatibles o “amigables” con el medio ambiente...”; (DERES) 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).

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) 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)

Reducir la utilización de productos tóxicos, evaluar “...los productos que diariamente se utilizan en su empresa y procure priorizar la utilización de aquellos menos tóxicos”(DERES) 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. Armar 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).

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.

### **5.3- ¿Cómo incluir el stakeholder Medio Ambiente en la clínica veterinaria?**

Es importante retomar y enmarcar a la clínica veterinaria como empresa para posteriormente incluir y abordar el Medio Ambiente desde el punto de vista de la RSE. La gran mayoría de las clínicas veterinarias son microempresas que pertenecen al sector privado, que se dedican a la comercialización de productos que superan o igualan 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).

Por este motivo y con el fin de organizar este trabajo, se pretende abordar la temática Medio Ambiente en los sectores de comercialización de productos y consultorio profesional y/o pequeño quirófano que forman parte del formato comercial de las CV, tal como se ilustra en la Figura III y a lo largo del Capítulo 4.

### **5.4- Microempresa comercializadora de productos**

En este rubro 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.

*“El deterioro ambiental afecta el bienestar y la calidad de vida de la población, limita sus posibilidades de desarrollo y compromete gravemente el de las generaciones futuras. Aunque las causas del deterioro ambiental son numerosas, entre estas se destaca el generado por las basuras y su disposición final” (Junco Diaz & Rodriguez Sordía, 2000)*

#### **5.4.1- Reciclaje**

En cuanto al reciclaje, las clínicas 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.

A modo de ejemplificar acciones, es importante resaltar que en nuestro país, miles de familias sobreviven en condiciones de precariedad y su labor principal tiene como base a la recolección, clasificación y venta de residuos reciclables que recogen de la basura.



Diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC) instrumentan programas para trabajar con estas cuestiones, 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 O. , 2010)

REPAPEL es una OSC *“dedicada a la educación para el Desarrollo Sostenible que busca a través de la sensibilización, la educación y la formación, generar cambios sustantivos en los hábitos y patrones de consumo y descarte, como generadores de impactos ambientales y sociales.”* (REPAPEL, 2016)

Una de las principales actividades que realiza, consiste en la recolección de papel de desecho generado por empresas, organismos públicos y escuelas para luego convertirlo (mediante procesos de reciclado) en materia prima para la elaboración de materiales y útiles de papel (libretas, rollos de papel higiénico, cartulinas y cuadernos), para ser entregados de forma gratuita a escuelas de contexto crítico.

Las empresas que quieren ser parte de esta propuesta, adquieren una papeleras “repapeleras” que se trata de cajas de cartón con formato de papeleras, que se colocan en oficinas, pasillos, lugares cercanos a fotocopiadoras e impresoras que luego recoge REPAPEL para posteriormente enviar a reciclar en sus depósitos.



Figura VII: Niños de la escuela de Baltazar Brum, Artigas que recibiendo las “repapeleras”.  
Extraída de: Página web Repapel.

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”*. (MIDES) De esta manera apuesta a la incorporación de los clasificadores a la cadena de valor.



Figura VIII: Programa Uruguay clasifica. MIDES. Extraída de: Pagina web MIDES.

Estos son ejemplos interesantes a tomar en cuenta a la hora de pensar la RS como estrategia para una empresa. Las CV perfectamente pueden incorporar este tipo de acciones.

#### 5.4.2- 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.

A nivel internacional existe la ISO 50.001: 2011; Sistemas de gestión de energía. Es una norma internacional voluntaria desarrollada por ISO la cual afirma que, *“además de los costos económicos de la energía para una organización, la energía puede imponer costos ambientales y sociales por el agotamiento de los recursos y contribuir a problemas tales como el cambio climático”*. (ISO, 2011)

Por otro lado, a nivel nacional el Ministerio de Industria Energía y Minería (MIEM) afirma que *“existe una vinculación directa entre la producción y el consumo de energía, la degradación del medioambiente y el cambio climático.”* (MIEM, 2014)

*“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)



**Figura IX: Medio Ambiente y Eficiencia Energética.** Extraída de: Página web de Plataforma tecnológica española de eficiencia energética.

A partir del año 2008, Uruguay incorporó una Política Ambiental con una mirada a 2030 que entre sus ejes centrales tiene la promoción de la eficiencia energética. El MIEM a través de la Dirección Nacional de Energía (DNE) planifica, diseña, evalúa y conduce la política energética.

La ley Nº 18.597 de Uso Eficiente de la Energía, aprobada en el 2009, declara de interés nacional el uso eficiente de la energía con el fin de contribuir con la competitividad de la economía nacional y el desarrollo sostenible del país. (MIEM, 2014)

#### 5.4.2.1- 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)

Otro ejemplo es el de Carrasco Lawn Tennis Club, que promueve activamente la Eficiencia Energética a través de acciones que apuntan a un consumo inteligente y al no desperdicio de energía eléctrica.

Dicha institución tiene instalados paneles solares, los mismos son utilizados para el calentamiento del agua de las piscinas abiertas. Asimismo se instaló un tanque que precalienta el agua de las duchas con energía que aportan los paneles, este proceso genera un 20% de ahorro en energía, lo que se ve reflejado en el consumo de Gas Natural de las calderas existentes.

En el transcurso de los años se ha cambiado el sistema de iluminación tradicional por la nueva tecnología LED.

En la misma línea, se han instalado calderas a gas natural, más amigable con el medio ambiente.

Así mismo, es importante mencionar la experiencia realizada en conjunto entre dicho Club y la empresa James, el cual obtuvo un premio por Eficiencia Energética y que implica a la RSE.

Para llevar adelante la práctica, el Club Carrasco mantuvo encuentros con representantes de James, con el fin de interiorizarse sobre su experiencia y replicarla, se transmiten los conceptos de ahorro y eficiencia energética a través de una práctica vinculada con la aislación. La presentación de la experiencia, práctica y los consejos fueron vivenciados por los niños/as de la Escuela N° 176. Se les entregó además folletería con temática vinculada a la Eficiencia Energética en el hogar y posteriormente James donó un calefón Clase A para dicha escuela. (DERES, 2014)

#### 5.4.2.2- Eficiencia energética aplicada a las clínicas veterinarias

Podemos extrapolar los consejos del MIEM a la parte comercial de la CV sobre buenas prácticas para la EE.

Para el ahorro de energía podrían tomarse los siguientes consejos y trasladarlos a las CV:

- 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 a la persona.

*“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)*

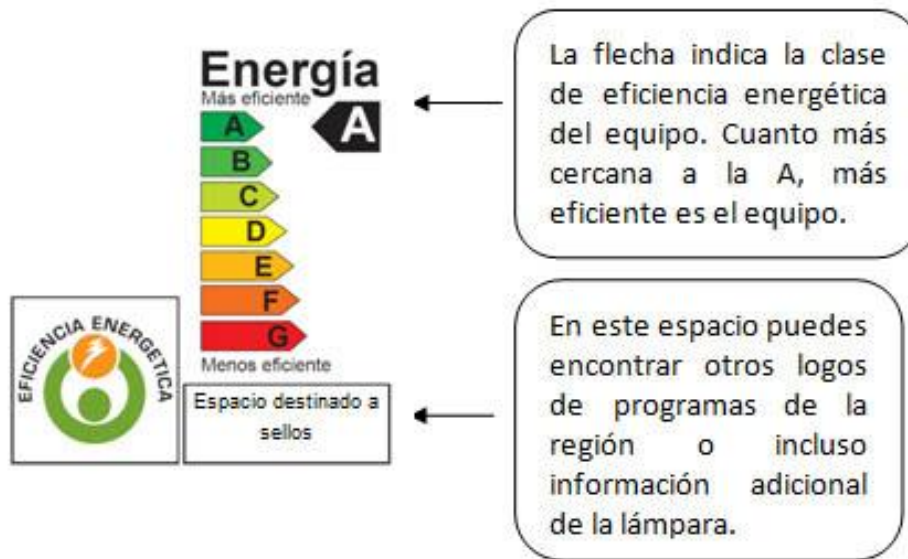


Figura X: Etiqueta de Eficiencia Energética. Extraída de: Página web del MIEM.

#### 5.4.3- Delivery ecológico

Teniendo en cuenta que la comercialización de productos es una parte muy importante de los ingresos de la CV, para brindar una mejor atención y comodidad a sus clientes y ampliar su radio de trabajo, ocasionalmente se anexa el servicio de delivery de productos.

Una muy buena opción para llevar a cabo este servicio podría ser incorporar el uso de bicicletas para tal fin, siendo ésta una manera limpia, ecológica, sustentable y sin emisiones de Dióxido de Carbono al ambiente. No es una idea nueva, pero puede resultar una iniciativa atractiva para los clientes.

A modo de ejemplo, desde hace tiempo en ciudades como Tokio o New York la empresa UBER ofrece el servicio de delivery en bicicletas.

En la región es una idea que ya lleva unos años de experiencia y trayectoria.

En el 2014 en Chile dos emprendedores lanzaron al mercado su idea llamada Beelivery; Es un sistema de reparto a domicilio que se mueven por la ciudad en bicicleta.

*“Beelivery es una plataforma que conecta negocios locales con repartidores que utilizan vehículos no contaminantes como las bicicletas tradicionales o eléctricas. Según sus creadores, los pedidos provienen en su mayoría de gente joven que apuesta por la colaboración, la sustentabilidad y se apasiona por la tecnología.”* (Lichtman, 2016)



Figura XI. Experiencia Beelivery en Chile. Imagen extraída de: Página web Soy Chile

Otro ejemplo es el de Delivery BA de Buenos Aires, Argentina. “Una solución sustentable, económica y rápida. Bajo normas de seguridad, tu envío está protegido. Bicicletas pensadas para transportar cargas pesadas en espacios reducidos” (BA, 2016) Bajo este lema promociona la empresa este servicio.



Figura XII. Experiencia en Argentina. Delivery BA. Imagen extraída de: Página web Delivery BA-

En nuestro país esto ya se está haciendo realidad desde el mes de marzo del corriente año 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 XIII. Experiencia delivery en bicicleta en Uruguay. Bicientrega.uy. Imagen extraída de: Página web Bicientrega.**

#### 5.4.4- Control de plagas

En cuanto al control de plagas, dado que en el sector de comercialización de las CV, se puede manejar gran volumen de alimentos para mascotas y otros productos para la venta; Accesorios (vestimenta, transporte, casas, juguetes) que están un tiempo en el comercio antes de ser vendidos, así como; Residuos de embalajes, cartón. Esto puede generar un ambiente propicio y favorable para el desarrollo de plagas, lo cual puede convertirse en perjudicial para las personas, la clínica veterinaria y el medio ambiente que la rodea.

Por este motivo, se considera importante incluir esta temática en este stakeholder.

El hombre es la principal especie que utiliza este ecosistema y el medio urbano es considerado el paradigma de hábitat urbanizado diseñado por y para el beneficio de éste. Sin embargo numerosas especies animales (invertebrados, mamíferos, aves) han encontrado en la ciudad condiciones ideales para sobrevivir.



*“Esta biodiversidad no puede considerarse, a priori, un problema en la medida que la localización precisa y/o el número de esos animales no supere ciertos umbrales, a partir de los cuales, podrían presentarse situaciones potenciales de riesgo para la salud pública, la sanidad animal y/o producir daños en bienes e infraestructuras.”(Pública)*

El National Pesticide Information Center (NPIC) en español Centro Nacional de Información de Pesticidas<sup>1</sup>, define plaga como *“...plantas, animales, insectos, microbios u otros organismos no deseados que interfieren con la actividad humana. Estos pueden morder, destruir cultivos de alimentos, dañar propiedad, o hacer nuestras vidas más difíciles.”(NPIC, 2016)*

Así mismo, Fausto H. Cisneros<sup>2</sup> hace mención a este concepto como *“...cualquier especie animal que el hombre considera perjudicial a su persona, a su propiedad o al medioambiente. De modo que existen plagas de interés médico (zancudos, chirimachas y otros parásitos y vectores de enfermedades humanas); plagas de interés veterinario (piojos y garrapatas del ganado); plagas caseras (cucarachas y moscas); plagas de productos almacenados (diversos insectos y roedores); y las plagas agrícolas que dañan los cultivos.”(Cisneros)*



**Figura XIV: Control de plagas. Imagen extraída de: Página web del NPIC.**

#### 5.4.4.1- 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*

<sup>1</sup>El National Pesticide Information Center (NPIC) surge de un acuerdo cooperativo entre la Universidad Estatal de Oregón y la Agencia de Protección Ambiental de EE.UU.

<sup>2</sup>Cisneros, Fausto. Es un profesor de la Universidad del Estado de Carolina del norte. EE.UU.

*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).”(O´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”(Agriculture and Natural Resources, 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.

Es importante mencionar también cuales son los métodos de control de plagas más usados. A continuación se describen los mismos:

### Exclusión

*“Consiste en evitar que las plagas lleguen a la estructura o lugar que se pretende proteger. Algunas prácticas de exclusión son las siguientes:*

- *Inspeccionar los alimentos, equipos y mercancías antes de introducirlos en las estructuras. Todo lo que esté infestado se elimina o se somete a un proceso de control de plagas.*
- *Sellar grietas, huecos y espacios por donde puedan entrar las plagas.*
- *Instalar abanicos, mallas (“screens”), redes, tiras plásticas y otros mecanismos en las puertas para impedir la entrada de insectos y pájaros.”(O´Farrill, 2008)*

### Saneamiento

*“Consiste en la eliminación o reducción de las fuentes de agua, alimento y refugio para las plagas. Algunas prácticas comunes de saneamiento son:*

- *Evitar la aglomeración de alimentos, mercancías, muebles o escombros en el interior o exterior de las estructuras.*
- *Mantener las estructuras y sus alrededores libres de desperdicios de alimentos.*
- *Mantener los zafacones con bolsas plásticas, tapados y limpios”(O´Farrill, 2008).*

### Prácticas culturales

*“En este método se incluyen las prácticas de mantenimiento y los procedimientos operacionales que perjudican a las plagas y benefician el medio ambiente en el interior y exterior de las estructuras. Algunas de estas prácticas son las siguientes:*

- *Almacenar los alimentos y otros artículos a una separación de por lo menos 6 pulgadas del piso y las paredes.*
- *Mantener el almacén con la temperatura, humedad, iluminación y ventilación apropiadas para los artículos almacenados.*
- *Utilizar los alimentos, ingredientes y otros productos según su orden de llegada. Esta práctica debe ser una regla y norma constante”(O´Farrill, 2008).*

## Control mecánico o físico

*“El control mecánico o físico se basa en la utilización del calor, la luz, el sonido, la electricidad, la radiación o mecanismos para reducir la población de las plagas. Algunas de las prácticas más usadas de este tipo de control son:*

- *Calentar o enfriar muebles, alimentos o estructuras.*
- *Usar luces para atraer o repeler las plagas.*
- *Instalar dispositivos que electrocuten las plagas.*
- *Instalar trampas pegajosas o mecánicas.*
- *Usar aspiradoras para remover las plagas de sus refugios y áreas frecuentadas.*
- *Remoción manual de las plagas.”(O’Farrill, 2008)*

## Plaguicidas

*“Los plaguicidas son probablemente la herramienta más eficaz que hay disponible para el control de las plagas. En muchos casos el uso de estos químicos es la única forma viable de reducir la población de las plagas a niveles aceptables. Los plaguicidas tienen una acción correctiva rápida y previenen que la población de las plagas alcance niveles que causen daños apreciables. La contaminación del medio ambiente, el desarrollo de plagas resistentes y el deterioro de la salud de humanos y mascotas son algunos de los efectos negativos asociados al uso intensivo de plaguicidas.”(O’Farrill, 2008)*

El uso de los plaguicidas como última alternativa, su rotación y la aplicación de los mismos en los refugios o áreas frecuentadas por las plagas, son prácticas fundamentales para reducir los efectos negativos de los plaguicidas.

## 5.5- Consultorio profesional y/o pequeño quirófano

### 5.5.1- 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 una CV, y es importante poder clasificarlos y saber cómo actuar de manera correcta, éticamente y a su vez respetando la legislación nacional en este tema.

El Centro Coordinador del Convenio de Basilea para América Latina y el Caribe (BCCC) con sede en Uruguay, afirma que *“... la gestión de residuos sólidos y en particular la de residuos peligrosos es un tema de preocupación en casi todos los países.”* (Martinez, 2005)

*“Toda operación realizada con residuos peligrosos, desde su generación hasta su destino final, es potencialmente generadora de impactos ambientales negativos. La magnitud y duración de los mismos dependerá del tipo de residuos y de la modalidad*

*en que se realicen las operaciones de manejo en cada una de las etapas.”(Martinez, 2005)*

En la misma línea, el mismo autor plantea que para disminuir efectivamente el riesgo para la salud y el medio ambiente asociado al manejo de residuos peligrosos es muy importante desarrollar políticas de gestión de residuos que atiendan a la prevención, que contemplen así mismo la disminución de la generación de residuos peligrosos, el peligro intrínseco de los mismos y que aseguren prácticas de gestión ambientalmente adecuadas.

¿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.

Se expondrán a continuación diversas definiciones de residuo desde diferentes ámbitos:

La Organización de las Naciones Unidas, define residuo como *“todo material que no tiene un valor de uso directo y que es descartado por su propietario”*. (Martinez, 2005)

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente lo incluye como *“cualquier material descrito como tal en la legislación nacional, cualquier material que figura como residuo en las listas o tablas apropiadas, y en general cualquier material excedente o de desecho que ya no es útil ni necesario y que se destina al abandono”*. (Martinez, 2005)

La Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA), lo define como *“todo material (sólido, semisólido, líquido o contenedor de gases) descartado, es decir que ha sido abandonado, es reciclado o considerado inherentemente residual.”*(Martinez, 2005)

Como se puede observar en las definiciones antes mencionadas el concepto de residuo es amplio, y se puede clasificar en diferentes formas y criterios. Entre estos tenemos. (Rios, 2011)

**TABLA I: Clasificación de residuos**

<b>POR ESTADO</b>	Sólido, semisólido, líquido y gaseoso.
<b>POR ORIGEN</b>	Residuos domiciliarios, urbanos o municipales. Residuos industriales, agrícolas, ganaderos y forestales. Residuos especiales (aceites, baterías, etc) Residuos radiactivos. Residuos generados en los Centros de Atención de Salud. Residuos de construcción o demolición. Residuos portuarios.
<b>POR TIPO DE TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS</b>	Tratamientos físicos Tratamientos químicos: Incineración y autoclavado. Tratamientos biológicos. Proceso de valoración.
<b>POR EFECTOS POTENCIALES</b>	Residuos peligrosos: por su naturaleza pueden generar efectos adversos para la salud o el ambiente. Residuos peligrosos no reactivos: han sido sometidos a un tratamiento mediante el cual han perdido su peligrosidad. Residuos no peligrosos: Ej. poda, barrido

En cuanto a los residuos peligrosos, los podemos clasificar como: Tóxicos, Corrosivos, Inflamables, Reactivos, Explosivos, Infecciosos y Ecotóxicos.

El Convenio de Basilea menciona y define a las sustancias infecciosas como *“sustancias o desechos que contienen microorganismos viables o sus toxinas, agentes conocidos o supuestos de enfermedades en los animales o en el hombre”*.(Martinez, 2005). Residuos infecciosos, *“se aplica a sustancias que contienen microorganismos viables, o sus toxinas, de los que se sabe o existen razones fundadas para creer que causan enfermedades en el ser humano o en otros organismos vivos”*<sup>3</sup>(Martinez, 2005)

A nivel nacional, el Decreto 586/09 del 21/12/2009 deroga el decreto 135/99 e implementa un sistema de manejo sostenible de los Residuos Sanitarios. Se destacan las responsabilidades de los sectores involucrados públicos, privados, paraestatales y municipales y destaca las competencias del MVOTMA y del MSP.

<sup>3</sup>Son "residuos peligrosos" los incluidos en el "Catalogo Europeo de Residuos", con la indicación de peligrosos. En: Martínez, Javier. Guía para la Gestión Integral de Residuos Peligrosos. Fundamentos I. Anexo III. Directivas de la Comunidad Europea. H9. Infecciosos. Pag. 155.

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. En este trabajo, se hará mención a los aspectos más relevantes y que aplica a las clínicas veterinarias pero debido a que se considera importante en su totalidad, se adjunta dicho Decreto en el Capítulo: Anexos.

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.”(Decreto N°586/009., 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.”(Decreto N°586/009., 2010)*

*Residuo sanitario común: “Es aquel residuo sanitario (...) que pueda ser asimilable a residuos sólidos urbanos.”(Decreto N°586/009., 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.

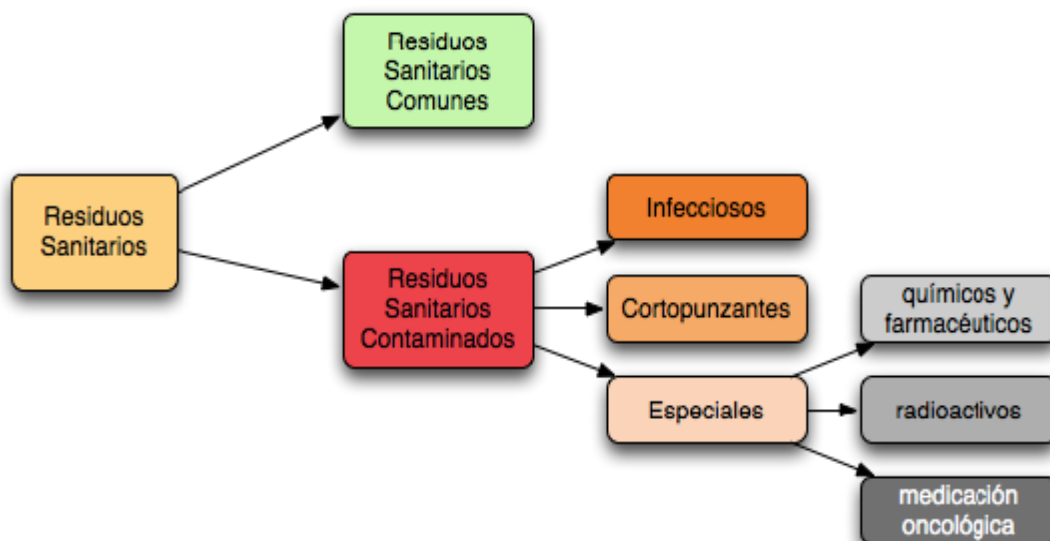


Figura XV Residuos sanitarios. Extraída de: Clase de Prof. Cristina Ríos. Área Salud Pública. FVET UdelaR. 2011.

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 XVI. Bolsas para residuos contaminados. Extraídas de: Página web de la Intendencia de Montevideo.



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

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

Los residuos sanitarios contaminantes punzo-cortantes se deberán colocar en recipientes rígidos con un distintivo de color rojo, con leyenda en negro, fecha de generación y lugar del que promueve, “...*estos contenedores deben ser descartados dejando ¼ de su capacidad sin utilizar, cerrándolo con su tapa, la cual debe sellarse con cinta autoadhesiva resistente...*” (Dávila & Uturbey, 2012)

Se deben tomar precauciones para prevenir injurias en caso de:

- *Se usan agujas, bisturíes y otros elementos o dispositivos punzantes.*
- *Se manipulan instrumentos punzantes después de procedimientos.*
- *Se limpian los instrumentos utilizados.*
- *Se descartan las agujas usadas.* (Dávila & Uturbey, 2012)



**Figura XVII: Recipientes para residuos sanitarios punzo-cortantes. Extraída de: Página web deplayer.es**

Los especiales (químicos, oncológicos) 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)*

*“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 por lo que respecta a dioxinas y furanos. Hoy en día existen soluciones 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)*

Según datos aportados por el Ministerio de Salud Pública, en el año 2013 se generaron más de 2.800 toneladas de residuos hospitalarios considerados peligrosos, cifra que se mantiene relativamente constante desde 2003.

*“Como muchas tendencias en Uruguay, una gran parte de los desechos es generada en la zona Metropolitana. Montevideo y Canelones son responsables de 1.800 toneladas, explicó a El Empresario la directora de Salud Ambiental y Ocupacional del MSP, Carmen Ciganda. Pero a pesar del origen particular de estos residuos, esto representa solo un 20% de lo que genera el sector. El restante 80% son asimilables a los domiciliarios (cartón, papel y comida, entre otros) y son tratados por la Intendencia como el resto, aunque con transporte especial, aclaró.” (Larronda, 2014)*

En este sentido el Decreto 586/09 en su Artículo 3 plantea un plan de manejo integral, *“...se impone a los generadores de residuos sanitarios, un plan de gestión que deberá regular tanto el manejo intrainstitucional, como el transporte, el tratamiento así como la disposición final, respetando el ambiente y la salud, clasificando los residuos sanitarios per se.” (Casaux, 2011)*

Este decreto regula el tratamiento de los residuos sanitarios contaminados, los cuales podrán ser realizados solo por instalaciones públicas o privadas debidamente habilitadas y autorizadas por la autoridad competente. A su vez los residuos recolectados podrán ser transportados por transportistas que estén debidamente autorizados y debe ser un medio en de transporte regulado y apto para tal fin.

Las instalaciones de tratamiento así como las operaciones dentro de las mismas, deberán mantenerse en forma adecuada, de acuerdo a las condiciones dictadas por la autorización correspondiente y previendo daños al ambiente y la salud.

En dicho decreto también se mencionan las condiciones de esterilización por autoclavado así como también las pantas incineradoras. *“El Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente establecerá los criterios técnicos para la operación de los hornos de incineración y los sistemas de mitigación de los impactos ambientales asociados a ellos.” (Decreto N°586/009., 2010)*

En nuestro país hay varias 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 autoclavado 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)



**Figura XVIII.** Autoclaves de empresa Aborgama. Imagen extraída de: Página web de Aborgama.

Por otro lado, 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 O2 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)*



**Figura XIX. Horno incinerador de empresa Olecar S.A. Extraída de: Página web de Olecar.**

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

#### 5.5.2- Mejora de instalaciones para aseo personal

En la clínica 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, 2005)*

*“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, 2005)*

Esta organización da una serie de recomendaciones en este asunto, que si bien son de medicina humana se podría extrapolar a lo que son clínicas veterinarias:

*“La administración debe instalar aparatos para el lavado de los trabajadores que sean adecuados, cómodos y convenientemente accesibles a todos incluso para trabajadores con discapacidades.” (OPS, 2005)*

*“Todas las instalaciones, aditamentos y ubicaciones provistas para el lavado deben estar debidamente mantenidas y limpias y no se utilizarán para el almacenamiento de materiales o bienes.” (OPS, 2005)*

*“Las instalaciones deben contar con agua fría y caliente, jabón o agentes limpiadores no irritantes y cómodos, cepillos para uñas y aparatos o aditamentos cómodos para el secado de la cara y las manos.” (OPS, 2005)*

*“Se deben tomar precauciones necesarias para asegurar que la instalación para el secado de manos no disemine o contagie enfermedades. Los trabajadores no deben compartir toallas.” (OPS, 2005)*

## 6- CONCLUSIONES

Habiendo expuesto en esta tesis de grado la temática RSE en las clínicas veterinarias, haciendo mayor énfasis en el medio ambiente, se presentan las conclusiones que se consideran más destacadas:

- La RSE es un tema que data de muchos años atrás. Debe dejarse de lado la teoría de que no se aplica a pequeñas empresas y en función de esto incorporarlo a las clínicas veterinarias.
- Es considerada por quienes la promueven un instrumento de mejora a la interna de la organización de la empresa, pero también una herramienta fundamental de vínculo con el exterior. Abarca más que sus propios *stakeholders* o *partes interesadas*, abriendo puertas a nuevos mercados para una mejor imagen de la empresa ante la sociedad en su conjunto.
- La RSE es un compromiso ético de cualquier empresario hacia las partes interesadas, que a su vez genera un retorno hacia la empresa y no necesariamente en aspectos tangibles. Debido a un cambio en el paradigma actual, comienza a tomar valor. Se pueden hacer negocios siendo ético y hay consumidores que están dispuestos a valorar esto.
- La misión de la RSE debe ser lograr un buen servicio, con un enfoque hacia la mejora continua, de alta calidad y con un valor agregado respecto al de la competencia. Esto se logra por medio de gestión de la calidad, gestión ambiental y compromiso integral con todas las partes interesadas.
- El medio ambiente es una materia fundamental de la RS y cualquier organización o empresa debería trabajar y considerar en su estrategia de abordaje. Así mismo debe considerarse una "*parte interesada*".
- Todo lo mencionado en este trabajo es fácilmente aplicable a cualquier clínica veterinaria ya que no requiere grandes inversiones. Tiene que ver con el compromiso por parte de los médicos veterinarios que las gestionan. Se exponen solo algunas ideas pero siempre se puede avanzar aún más en el tema.

## 7- BIBLIOGRAFÍA

1. Aborgama. (2016). Tratamiento de residuos hospitalarios. Disponible en: <http://www.aborgama.com/index.php?pag=hospital&hg=3200>. Fecha de consulta: 2/09/2016.
2. 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: 17/06/2016.
3. ACDE. (2003). RSE. Informes generales. Disponible en: <http://www.acde.org.uy/rse.php>. Fecha de consulta: 17/06/2016.
4. Antúnez, 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: 3/07/2016.
5. Argandoña, A; Isea, R. (2011). ISO 26000. Una Guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones. Cuaderno N°11 de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Disponible en: [http://www.iese.edu/es/files/catedralaixa\\_vol11\\_final\\_tcm5-72287.pdf](http://www.iese.edu/es/files/catedralaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf). Fecha de consulta 18/10/16.
6. AVMA. (2016). Principles of Veterinary Medical Ethics of the AVMA. Disponible en: <https://www.avma.org/KB/Polices/Pages/Principles-of-Veterinary-Medical-Ethics-of-the-AVMA.aspx>. Fecha de consulta: 3/07/2016
7. Austin, J. (2003). Entrevista: “La RSE mas allá de la filantropía.” Disponible en: <http://comunicarseweb.com.ar/biblioteca/la-rse-va-mas-alla-de-la-filantropia>. Fecha de consulta: 20/06/2016.
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: 18/10/16.
9. Bedek, S; Ochs, H; Rodriguez, P; De Benedetti, R; Gil, A. (2011). Ingresos en clínicas veterinarias de la ciudad de Montevideo desagregados por rubros. REDVET, Revista Electrónica de Veterinaria 12 (4). Disponible en: <http://www.fvet.edu.uy/images/041105.pdf>. Fecha de consulta: 6/07/2016.
10. Bicientrega. (2016). Bicientrega Uruguay. Disponible en: <http://bicientrega.uy/> . Fecha de consulta: 7/09/2016.
11. Business for Social Responsibility. (BSR). Responsabilidad Social en el Marco de la Gestión Empresarial. Disponible en: <http://www.bsr.org/>. Fecha de consulta: 28/06/2016.

12. Casaux, G; Formento, P. (2011). Manual de derecho ambiental. Tomo V. Montevideo, oficina de publicaciones de la Facultad de Veterinaria. p51-55.
13. Centro Coordinador del Convenio de Basilea para América Latina y el Caribe. (2005). Guía para la Gestión Integral de Residuos Peligrosos. Vol. I Fundamentos. V1. Disponible en: [http://www.ccbasilea-crestocolmo.org.uy/wp-content/uploads/2010/11/gestion\\_r01\\_fundamentos.pdf](http://www.ccbasilea-crestocolmo.org.uy/wp-content/uploads/2010/11/gestion_r01_fundamentos.pdf). Fecha de consulta: 17/8/2016.
14. Cisneros, F.H. Agri Food Gateway. Horticulture International. Department of Horticulture Science. Disponible en: <https://hortintl.cals.ncsu.edu/es/content/definici%C3%B3n-de-plaga-agr%C3%ADcola>. Fecha de consulta: 4/09/2016.
15. Correa, J. (2007) "Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social". Semestre Económico, 10 (20). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>. Fecha de consulta: 7/09/2016.
16. Dávila, E; Urtubey, L. (2012). Manual de enfermería. Montevideo, Intendencia de Montevideo, Departamento de Desarrollo Social. Disponible en: [http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo\\_06\\_-\\_manual\\_de\\_enfermeria.pdf](http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_06_-_manual_de_enfermeria.pdf). Fecha de consulta: 10/09/2016.
17. Delivery BA. (2016). Una solución sustentable, económica y rápida. Disponible en: <http://www.deliveryba.com.ar/#about>. Fecha de consulta: 7/09/2016.
18. DERES. (2016). RSE y sus áreas. Disponible en: <http://deres.org.uy/rse-areas/>. Fecha de consulta: 1/06/2016.
19. DERES. Manual de los primeros pasos. Disponible en: <http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Manual-Primeros-Pasos.pdf>. Fecha de consulta: 18/07/2016.
20. DERES. (2015). Ahorrar energía es responsabilidad de todos. Disponible en: <http://deres.org.uy/ahorrar-energia-es-responsabilidad-de-todos/>. Fecha de consulta: 10/07/2016.
21. 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: 10/07/2016.
22. DERES. (2014). Carrasco Lawn Tennis difunde la eficiencia energética. Disponible en: <http://deres.org.uy/carrasco-lawn-tennis-difunde-la-eficiencia-energetica/>. Fecha de consulta: 10/07/2016.



23. Fernández, V, M. (2006). ¿Es posible pensar en alianzas? Responsabilidad Social Empresaria y Políticas Sociales. Memorias de grado. Universidad Católica del Uruguay. Montevideo. 204p.
24. Fiorito, M. (2012). Dossier del curso, Gestión legal de la empresa. Área de Economía y Administración. Montevideo Facultad de Veterinaria, Universidad de la República.
25. França, O; Galdona, J. (1998). Introducción a la ética profesional. Asunción. Paulinas. 220 p.
26. 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: 17/06/2016.
27. Freeman, E. (1983) Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. California Management Review. 3(25): 88-106.
28. Universidad de la República, Facultad de Veterinaria, Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca, Dirección general de Servicios Ganaderos, Sociedad de Medicina Veterinaria del Uruguay. (2010). Censo Nacional Veterinario del Uruguay Disponible en: [http://archivo.presidencia.gub.uy/sci/noticias/2011/02/Censo\\_Nacional\\_Veterinario\\_Uruguay.pdf](http://archivo.presidencia.gub.uy/sci/noticias/2011/02/Censo_Nacional_Veterinario_Uruguay.pdf). Fecha de consulta 6/07/2016.
29. IMPO. Decreto N°54/992. Medianas empresas, pequeñas empresas, microempresas. Disponible en: <http://www.impo.com.uy/bases/decretos/54-1992/8>. Fecha de consulta: 5/07/2016.
30. Info negocios. (2016). A falta del delivery de Uber, Bicientrega aparece en UY como una opción de cadetería sustentable. Disponible en: <http://infonegocios.biz/plus/a-falta-del-delivery-de-uber-bicientrega-aparece-en-uy-como-una-opcion-de-cadeteria-sustentable>. Fecha de consulta: 7/09/2016.
31. Instituto de Salud Pública. Control Integrado de Plagas. (2011). Disponible en: [http://www.madridsalud.es/salud\\_publica/plagas/fichas/control\\_integrado.php](http://www.madridsalud.es/salud_publica/plagas/fichas/control_integrado.php). Fecha de consulta: 3/09/2016.
32. ISO. (2011). Gana el desafío con la ISO 50001. Disponible en: [http://www.iso.org/iso/iso\\_50001\\_energy-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_50001_energy-es.pdf). Fecha de consulta: 8/07/2016.

33. Junco, R; Rodríguez, D. (2000). Desechos hospitalarios: Aspectos educativos en la implementación de su manejo. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología. 38:195-200.
34. Larronda, A. (2014) "Residuos hospitalarios, un negocio en el que pocos cortan y pinchan". El País. Disponible en: <http://www.elpais.com.uy/el-empresario/residuos-hospitalarios-negocio-que-pocos.html>. Fecha de consulta: 10/09/2016.
35. Licandro, O. (2014). "Como incorporar la RSE a la planificación estratégica". Revista Empresarial .17 (107): 9-12.
36. Licandro, O. (2010) "Responsabilidad Ambiental: Una oportunidad para implementar proyectos de acción social corporativa". Opción Médica. Agosto : 62-65.
37. Licandro, O. (2016). Dossier del curso "Responsabilidad social de la Empresa" del curso de Maestría en Marketing, Universidad Católica del Uruguay, Montevideo.
38. 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://www.academia.edu/20972467/Acciones\\_en\\_beneficio\\_de\\_la\\_comunidad\\_RSE\\_Filantrop%C3%ADa\\_o\\_Marketing\\_Social](http://www.academia.edu/20972467/Acciones_en_beneficio_de_la_comunidad_RSE_Filantrop%C3%ADa_o_Marketing_Social) . Fecha de consulta: 25/10/16.
39. Licandro, O. (2012). "RSE: Una filosofía de negocios que construye reciprocidades entre la empresa y sus stakeholders". Revista Empresarial. Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa. Disponible en: [http://www.academia.edu/11870189/RSE\\_una\\_filosof%C3%ADa\\_de\\_negocios\\_que\\_construye\\_reciprocidades\\_entre\\_la\\_empresa\\_y\\_sus\\_stakeholders](http://www.academia.edu/11870189/RSE_una_filosof%C3%ADa_de_negocios_que_construye_reciprocidades_entre_la_empresa_y_sus_stakeholders) . Fecha de consulta: 25/10/16.
40. Lichtman, B. (2016). Delivery en bicicleta: una alternativa ecológica e inteligente. Disponible en: <http://www.soychile.cl/Santiago/Tecnologia/2016/05/06/390887/Delivery-en-bicicleta-una-alternativa-ecologica-e-inteligente.aspx>. Fecha de consulta: 7/09/2016.
41. Ministedio de Desarrollo Social. (2007). Programa Uruguay Clasifica (PUC). Disponible en: <http://www.mides.gub.uy/innovaportal/v/1738/3/innova.front/uruguay-clasifica>. Fecha de consulta: 5/07/2016.

42. Ministerio de Industria Energía y Minería. (2014). DNE. Eficiencia energética. Disponible en: <http://www.eficienciaenergetica.gub.uy>. Fecha de consulta: 29/07/2016.
43. Ministerio de salud Pública / Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente. (2009). Decreto N° 586/09 sobre gestión de residuos sólidos hospitalarios. Disponible en: [http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/decreto\\_586-009\\_0.pdf](http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/decreto_586-009_0.pdf). Fecha de consulta: 26/09/2016.
44. National Pesticide Information Center. (2016). Centro Nacional de Información de Pesticidas. Disponible en: <http://npic.orst.edu/pest/ipm.es.html>. Fecha de consulta: 4/09/2016.
45. Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2011). Guía de Responsabilidad Social. UNIT-ISO 26000:2010. 172p.
46. Ochs Olazábal, H.A., Abreu Perdomo, C., Strauch Mezzera, F., Soler Cornero, S., Rodríguez Gamarra, P., Soto Suarez, C., Gil Rodríguez, A. (2015). Atomización: limitante crítica del sector “clínicas veterinarias” en Montevideo y área metropolitana. REDVET Revista electrónica veterinaria.16 (5):1-11.
47. Ochs, H. (2014). Dossier del curso, Merchandising en la Clínica Veterinaria. (Curso Optativo) Universidad de la Republica, Facultad de Veterinaria.
48. Ochs, H. et. Al. (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: 5/07/2016.
49. O´ Farrill -Nieves, H. (2008). Las plagas de las estructuras: Identificación y control”. Servicio de Extensión Agrícola. Colegio de Ciencias Agrícolas. Universidad de Puerto Rico. Disponible en: <http://academic.uprm.edu/ofarrill/HTMLobj-378/cat8plagasestructuras.pdf>. Fecha de consulta: 10/09/2016.
50. Organización de las Naciones Unidas. (1972). Texto de la declaración de Estocolmo 1972. Disponible en: <https://jorgemachicado.blogspot.com.uy/2009/04/texto-de-la-declaracion-de-estocolmo.html> . Fecha de consulta: 06/08/2016.
51. Organización Internacional del Trabajo. La OIT y la responsabilidad social de la empresa. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf). Fecha de consulta: 1/06/2016.

52. Organización Mundial de la Salud. (2015). Desechos de las actividades de atención sanitaria. Nota descriptiva N° 253. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs253/es/>. Fecha de consulta: 10/09/2016.
53. Olecar S.A. (2016). Clasificación y reciclaje. Disponible en: <http://www.olecar.4t.com/incineracion.html>. Fecha de consulta: 2/09/2016.
54. Organización Panamericana de la Salud. (2005). Seguridad y salud de los trabajadores del sector salud. Manual para gerentes y administradores. Washington, OPS, 167p.
55. Freeman, R.E. (2004). Ethical leadership and Creating Value for Stakeholders. Business Ethics. En: Peterson, R; Ferrel. O.C. Business ethics. New Challenges for Business Schools and corporate leaders. Armonk. M.E. Shaepe, p.82-97.
56. Ponce de León, J. (2001). Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Madrid. Universidad Pontificia de Comillas. 14p.
57. Ríos, C. (2011). Dossier del curso, Residuos Sólidos. Área Salud Pública. FVET, UdelaR.
58. Real Academia Española. "Definición de desecho y residuo". Disponible en: <http://www.rae.es/>. Fecha de consulta: 17/08/2016.
59. REPAPEL. (2016). Visión y Misión. Disponible en: <http://www.repapel.org/>. Fecha de consulta: 5/07/2016.
60. Rollin, B. (2006). Introducción a la ética médica veterinaria. Teoría y casos. 2 Ed. Zaragoza. Acribia 10p.
61. Salinas, J. (2012) Gestión de la calidad, medioambiental y RSE en clínicas veterinarias en Chile. Disponible en: <http://responsabilidadsocialintegrada.blogspot.com.uy/2012/07/gestion-de-la-calidad-medioambiental-y.html>. Fecha de consulta: 5/08/2016.
62. University of California. IPM. (2009) Manejo integrado de plagas y control biológico. Disponible en: <http://ipm.ucanr.edu/QT/biocontrolsp.html>. Fecha de consulta: 3/09/2016.
63. Vives, A., Peinado-Vara, E (2011). RSE. La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina. Manual de Gestión. New York, FOMIN, 468p.
64. 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: 17/06/2016.

# ANEXOS

S/682

*Ministerio de Salud Pública*

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

MINISTERIO DE VIVIENDA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y MEDIO  
AMBIENTE

Montevideo, 21 DIC. 2009

VISTO: el Decreto del Poder Ejecutivo N° 135/999 de 18 de mayo de 1999;-----

RESULTANDO: I) que, el mismo reglamenta la gestión de los residuos sólidos hospitalarios;-----

II) que, se ha constatado la necesidad de actualizar dicha norma reglamentaria;-----

III) que, la Comisión Interinstitucional de Residuos Sólidos Hospitalarios ha formulado un conjunto de recomendaciones a tales efectos;-----

IV) que, la reforma del Sistema de Salud, puesta en vigencia a partir del año 2007, procura la complementariedad de servicios entre los prestadores de salud que conforman el nuevo Sistema Nacional Integrado de Salud;-----

CONSIDERANDO: I) que, el citado Decreto reglamentario, vigente, data del año 1999, por lo que el paso del tiempo hace inevitable la introducción de modificaciones tendientes a adecuar la realidad de los centros generadores de residuos con riesgo biológico, dentro y fuera del ámbito hospitalario;-----

II) que, es necesario contar con una mayor adhesión al sistema de los generadores de residuos que se encuentran fuera del ámbito hospitalario, como son los consultorios odontológicos, veterinarios y laboratorios de investigación y experimentación animal;---

III) que, la Dirección General de la Salud del Ministerio de Salud Pública y la Dirección Nacional de Medio Ambiente del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, comparten dichas recomendaciones;-----

2012

IV) que, en virtud de lo expresado, corresponde proceder en consecuencia;-----

**ATENCIÓN:** a lo precedentemente expuesto, lo establecido por la Ley N° 9.202 – Orgánica de Salud Pública – de 12 de enero de 1934, la Ley N° 16.112 de 30 de mayo de 1990, el Artículo 453° de la Ley N° 16.170 de 28 de diciembre de 1990, el Artículo 3° de la Ley N° 16.466 del 19 de enero de 1994, la Ley N° 17283 de 28 de noviembre de 2000 y lo dispuesto por los Decretos N° 349/005 de 21 de septiembre de 2005, y N° 135/999 de 18 de mayo de 1999, disposiciones concordantes y modificativas;-----

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**DECRETA:**

**Capítulo I**

**Disposiciones introductorias**

**Artículo 1°.-** **(Definiciones).** A los efectos del presente Decreto se entiende por:-----

**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 a los mismos. Quedan excluidos los efluentes, los cuales serán regulados por la autoridad competente.--

**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

## *Ministerio de Salud Pública*

salud o para el ambiente.-----

**Residuo sanitario común:** es aquel residuo sanitario que no reviste ni potencialmente puede revestir, ninguna de las características establecidas en el literal anterior, que pueda ser asimilable a residuos sólidos urbanos.-----

**Generadores de residuos sanitarios:** Se consideran generadores de residuos sanitarios a todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que, como resultado de las actividades habituales que practiquen en cualquiera de los niveles de atención de la salud humana o animal, generen residuos. Se incluyen Hospitales, Sanatorios, Clínicas, Policlínicas, Centros Médicos, Consultorios, Servicios de Ambulancias, Laboratorios, Centros de Investigación, Morgues y todo aquel establecimiento donde se practique cualquiera de los niveles de atención a la salud humana o animal con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación e investigación, que no se encuentren amparados a la normativa en la materia, establecida por la autoridad competente.-----

**Transporte:** toda operación de traslado de residuos sanitarios desde el lugar donde se generan hasta cualquier otro punto.-----

**Tratamiento:** toda operación de transformación de residuos peligrosos, realizada con el objeto de minimizar los riesgos inherentes a los residuos tratados.-----

**Instalación de tratamiento:** toda aquella instalación



que realice el tratamiento de residuos sanitarios peligrosos, cualquiera sea la tecnología que se utilice.-----

**Disposición final:** es el confinamiento de residuos para minimizar la liberación de contaminantes al ambiente.-----

**Manejo integral de residuos sanitarios:** todas las actividades involucradas en la gestión de residuos sanitarios, desde su generación hasta su disposición final, incluyendo las actividades de manejo intrainstitucional (segregación, envasado o embalaje y almacenamiento transitorio), recolección, transporte, tratamiento y disposición final.-----

**Centros de transferencia intermedio:** se entiende por tal, el lugar de acopio transitorio para residuos de riesgos biológicos, a los efectos de realizar recepción, almacenamiento, carga y traslado de los envases conteniendo residuos en condiciones de seguridad e higiene y autorizados por la autoridad competente. Deberán contar con sistemas refrigerados de conservación, cuando así se establezca en función del tiempo de permanencia en el recinto de residuos recolectados y del tiempo de transporte.-----

**Micro, pequeños, medianos y grandes generadores:** se refiere a la cantidad o volumen de residuos sanitarios peligrosos generados por ellos, acorde con las definiciones de la Autoridad Sanitaria.-----

**Artículo 2º.-**

**(Ámbito de aplicación).**- Las disposiciones del presente Decreto se aplican a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que presten servicios de

## *Ministerio de Salud Pública*

salud humana o animal e igualmente a las que generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, manejen, recuperen, transformen, traten y dispongan finalmente los residuos sanitarios y similares en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con:-----

- a) Prestación de servicios de salud, incluidas las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y diagnóstico precoz.-----
- b) Tratamiento y rehabilitación, la docencia e investigación con organismos vivos o con cadáveres, bioterios, laboratorios e Institutos de Biotecnología relacionados con la salud humana y animal.-----
- c) Morgues.-----
- d) Consultorios, Clínicas, Farmacias, Centros de Pigmentación y/o Tatuajes.-----
- e) Laboratorios y Clínicas Veterinarias.-----
- f) Centros de Zoonosis y Zoológicos.-----

### **Capítulo II**

#### **Del manejo integral de residuos sanitarios**

**Artículo 3°.-** **(Plan de manejo integral).** Todo generador de residuos sanitarios deberá contar con un plan de gestión de los mismos, que comprenda el manejo intrainstitucional, el transporte, el tratamiento y la disposición final en forma adecuada para la salud y el ambiente, y de conformidad con lo previsto en el presente Decreto. La clasificación de los residuos deberá ser realizada por el propio generador. Otras operaciones asociadas según el plan de gestión

correspondiente, podrán ser cumplidas directamente por el generador de los mismos o mediante la contratación con terceros habilitados o autorizados según lo requerido por el presente. En el caso de requerir transferencia de residuos sanitarios, desde un generador a un Centro de transferencia intermedio, la misma deberá ser autorizada por la autoridad sanitaria.-----

**Artículo 4°.-** (***Responsabilidad de los sujetos***). Las personas físicas o jurídicas que intervengan en el manejo integral de los residuos sanitarios serán responsables de las actividades incluidas en las operaciones que a cada uno le correspondan, de acuerdo al plan de manejo integral. Especialmente serán responsables de mantener las instalaciones, vehículos e instrumentos y realizar la totalidad de los procedimientos de acuerdo con lo previsto en el presente Decreto y demás normas aplicables, así como de las condiciones de aprobación, previniendo daños a la salud y al ambiente.-----

**Artículo 5°.-** (***Responsabilidad por daños***). Sin perjuicio de las autorizaciones, aprobaciones o habilitaciones que puedan otorgarse, las personas físicas o jurídicas serán siempre responsables por los daños que por su manejo de los residuos sanitarios puedan causar a la salud o al ambiente, sin perjuicio de las sanciones administrativas que puedan recaer.-----

### **Capítulo III**

#### **Clasificación y manejo intrainstitucional**

**Artículo 6°.-** (***Clasificación***). Los generadores de residuos en el

## *Ministerio de Salud Pública*

momento de su generación, deberán clasificar los mismos, según las categorías que se describen a continuación, preparándolos para su transporte, tratamiento, recuperación o reciclaje. A tales efectos, deberán implementar Comités de Gestión de residuos sanitarios o designar personas responsables, de acuerdo a la magnitud de generación de los mismos, lo que será controlado por la autoridad competente.---

### **Artículo 7°.-**

**(Categorías).** Los residuos sanitarios contaminados se clasificarán en:-----

a) **Infeciosos:** aquellos generados durante las diferentes etapas de la atención a la salud (diagnóstico, tratamiento, cirugía, inmunización, investigación, entre otros) y que comprendan algunos de los siguientes grupos:-----

1 - Materiales provenientes del tratamiento de pacientes con enfermedades infectocontagiosas, como por ejemplo los residuos biológicos, excreciones, exudados o materiales de desecho provenientes de salas de aislamiento de pacientes con enfermedades altamente transmisibles, así como cualquier tipo de material desechable que haya estado en contacto con los pacientes de estas salas, entre otros.-----

2 - Materiales biológicos, como por ejemplo cultivos, muestras almacenadas de agentes infecciosos, medios de cultivo, instrumentos usados para manipular, mezclar e inocular microorganismos, vacunas vencidas o inutilizadas, filtros de áreas altamente contaminadas, entre otros.-----

3 - Sangre, productos derivados y otros fluidos

orgánicos, como por ejemplo: bolsas con sangre con plazo de utilización vencido o serología positiva, muestras de sangre para análisis, suero, plasma y otros subproductos, incluyendo materiales empapados o saturados con sangre, aún cuando se hayan secado, comprendiendo el plasma, el suero y otros, así como los recipientes que los contuvieron o contaminaron, como las bolsas plásticas, tubuladuras, intravenosas y similares, generados en salas de cirugía, obstetricia, block operatorio, servicios de hemodiálisis, sectores de enfermería sucia, en servicios de emergencia, áreas de intensivos, laboratorios de análisis clínicos, anatomía patológica, laboratorios de hemoterapia, laboratorios de investigación, policlínicas, entre otros.-----

4 - Piezas anatómicas, patológicas y quirúrgicas, como por ejemplo los tejidos, órganos, partes y fluidos corporales que se remueven durante las autopsias, la cirugía u otros, incluyendo las muestras para análisis clínicos, anatomía patológica, laboratorios de investigación, entre otros.-----

5 - Residuos de animales, como por ejemplo los cadáveres, órganos, partes o fluidos de animales.-----

b) **Punzantes o cortantes:** aquellos elementos punzo-cortantes aún cuando se desecharan sin haber sido utilizados, como por ejemplo las agujas, jeringas de vidrio, bisturíes, entre otros.-----

c) **Especiales:** aquellos generados en las actividades auxiliares de Centros de atención de salud que, si bien no han entrado en contacto con agentes

## *Ministerio de Salud Pública*

infecciosos, constituyen un riesgo para la salud o el ambiente por sus propiedades de corrosividad, reactividad, toxicidad, explosividad, inflamabilidad, irritabilidad y/o radiactividad y, que queden comprendidos en alguno de los siguientes grupos:-----

1 - Productos químicos y farmacéuticos, como por ejemplo las sustancias o productos químicos con alguna de las características referidas o que sean genotóxicos o mutagénicos, medicamentos vencidos, contaminados, deteriorados o desactualizados, aún cuando se desechen sin haber sido utilizados.-----

2 - Medicación oncológica.-----

3 - Radiactivos, los cuales quedan excluidos de las disposiciones del presente Decreto, pero sujetos a la normativa en la materia establecida por la autoridad competente.-----

### **Artículo 8°.-**

**(Residuos sanitarios comunes).** Se clasificarán como residuos sanitarios comunes, todos aquellos que no queden comprendidos en ninguna de las categorías establecidas en el Artículo anterior, cuyas características sean similares a los residuos sólidos domésticos comunes, como por ejemplo los generados en actividades administrativas y auxiliares, restos de cocina y alimentación provenientes de salas generales, producidos por el barrido, aspiración y limpieza de salas comunes de circulación, de espera, entre otros.-----

Aquellos residuos que por sus características sean pasibles de reciclaje y que no presenten riesgos, deberán incluirse en un Plan de Gestión como

garantía de su recuperación.-----

**Artículo 9°.-**

**(Envasado).** Los residuos sanitarios deberán ser envasados para su posterior recolección, según el siguiente detalle:-----

Los contaminados deberán depositarse en bolsas de polietileno virgen, de espesor mínimo de 80 (ochenta) micras y de tamaño mínimo de 60 (sesenta) centímetros de ancho y 80 (ochenta) centímetros de largo, de color rojo, con pictograma de color negro e identificación del generador, fecha de generación y lugar de origen, que puedan ser cerradas con un dispositivo que garantice su hermeticidad durante el traslado. Los residuos comunes no reciclables deberán ser envasados en bolsas negras de polietileno o en contenedores compatibles con los equipos utilizados por los servicios de recolección y transporte de los residuos sólidos urbanos.-----

Los residuos comunes reciclables de acuerdo al Artículo 8, deberán ser envasados en bolsas del color que la reglamentación posterior especificará para ello, y depositados en contenedores compatibles con los equipos utilizados por los servicios de recolección y transporte de este tipo de los residuos, promoviendo todas las acciones que faciliten la clasificación en origen.-----

**Artículo 10°.-**

**(Actividades previas al envasado).** A los efectos del envasado de los residuos sanitarios contaminados que se establecen a continuación, se deberá identificar al generador y la fecha de generación así como:-----

## *Ministerio de Salud Pública*

a) los punzo-cortantes, colocarlos en recipientes rígidos, con un distintivo o adhesivo de color rojo, con pictograma en color negro; teniendo en cuenta el sistema de tratamiento al que serán sometidos.-----

b) las sustancias y productos químicos, farmacéuticos y los oncológicos, se neutralizarán o desactivarán en forma previa a su colocación en recipientes rígidos, según las instrucciones del fabricante y/o importador, teniendo en cuenta el sistema de tratamiento al que serán sometidos.-----

### **Artículo 11°.-**

**(Almacenamiento).** Los residuos sanitarios deberán ser almacenados en forma transitoria y adecuadamente delimitados, separando en recintos diferenciados: los residuos contaminados, de los asimilables a residuos urbanos y los reciclables.-----

El lugar de almacenamiento transitorio, deberá encontrarse dentro de las instalaciones del propio generador, accesibles para su retiro y en condiciones que aseguren la higiene y seguridad del local, de acuerdo a las directrices que imparta la autoridad sanitaria, de forma de prevenir daños a la salud y al ambiente. En ningún caso los residuos sanitarios contaminados podrán quedar expuestos en la vía pública o al libre acceso por terceros ajenos al personal asignado para su manejo, impidiendo el ingreso de vectores.-----

El almacenamiento transitorio de los residuos contaminados no deberá superar las 48 horas. Para casos debidamente justificados, los mismos deberán permanecer refrigerados y mantenerse a una



temperatura que no supere los 10°C.-----

En el local del almacenamiento transitorio se llevará un registro de ingresos y egresos de los residuos contaminados. Del mismo modo en los locales de almacenamiento y transferencias se llevará un registro de ingresos y egresos de los residuos contaminados.-----

**Artículo 12°.-** **(Control).** El Ministerio de Salud Pública controlará el cumplimiento de las disposiciones del presente Capítulo. A tales efectos, cuando así corresponda, expedirá una constancia de manejo intrainstitucional de los residuos sanitarios.-----

#### **Capítulo IV**

##### **Del transporte**

**Artículo 13°.-** **(Condiciones del transporte).** El transporte de residuos sanitarios contaminados deberá efectuarse de acuerdo con las condiciones que se establecen a continuación:-----

- a) Sólo podrá ser realizado por transportistas públicos o privados debidamente habilitados para la prestación de dichos servicios, de conformidad con lo que se establece en el presente Decreto. Las mismas disposiciones serán de aplicación a los centros de atención de salud generadores que realicen directamente el transporte de sus propios residuos.---
- b) La transferencia de residuos contaminados, para su almacenamiento o depósito intermedio en Centros de transferencia intermedios deberá ser aprobada por la autoridad Sanitaria y su transporte regulado de acuerdo a lo indicado en el presente Capítulo.-----

## *Ministerio de Salud Pública*

c) Sólo podrán ser recolectados y transportados aquellos residuos que hubieran sido clasificados, envasados y almacenados de conformidad con lo establecido en el presente Decreto.-----

d) En ningún caso los residuos transportados podrán quedar expuestos en la vía pública o al libre acceso por terceros ajenos al personal asignado para su manejo.-----

e) De conformidad con los demás requisitos que establezca la normativa nacional o departamental.----

### **Artículo 14°.-**

**(Características de los vehículos).** Los vehículos de transporte de residuos sanitarios deberán:-----

a) Estar debidamente identificados acorde con su función.-----

b) Ser utilizados exclusivamente para el transporte de este tipo de residuos, salvo excepción expresa contenida en la respectiva autorización o habilitación de funcionamiento.-----

c) Poseer caja de carga rígida, completamente cerrada, impermeable cuya superficie interior sea lisa, sin cantos ni vivos interiores, de fácil limpieza y desinfección, quedando prohibido los mecanismos de compactación o trituración.-----

d) Permitir el transporte de los recipientes con los residuos hasta el lugar de tratamiento o el lugar de transferencia en forma adecuada, así como su descarga en condiciones de seguridad e higiene.-----

e) Contar con sistemas refrigerados de conservación, cuando así se establezca en función de la antigüedad de los residuos recolectados y del tiempo de

transporte.-----

f) Ser lavados y desinfectados después de cada descarga y antes de abandonar las instalaciones de tratamiento, de acuerdo al protocolo que apruebe la autoridad sanitaria.-----

**Artículo 15°.-** **(Otras obligaciones de los transportistas).** Los

transportistas deberán además:-----

a) Adoptar las precauciones pertinentes para que el personal cuente con la indumentaria, los elementos de higiene y protección personal correspondientes, y que reciba las instrucciones necesarias para el adecuado manejo de los residuos, sin entrar en contacto directamente con los mismos durante la carga, la descarga o el transporte.-----

b) Implementar sistemas de control de las operaciones, mediante el uso de recibos, hojas de ruta y partes diarios que acompañen en todo momento el vehículo y la carga, según los casos. (---) Tales documentos deberán permitir identificar y acreditar el origen, la cantidad y el destino de los residuos, la fecha y hora del retiro y la entrega de los mismos, y todo otro dado relevante para el servicio (Trazabilidad).-----

c) Contar con planes de contingencia para el caso de deficiencias o accidentes en la prestación del servicio, los que deberán ser aprobados conjuntamente con la respectiva habilitación de funcionamiento.-----

d) Mantener su flota y el cumplimiento de las operaciones involucradas en el transporte, en forma adecuada, de acuerdo con las condiciones estipuladas

## *Ministerio de Salud Pública*

en la autorización o habilitación correspondiente y previniendo daños a la salud y al medio ambiente.----

**Artículo 16°.- (Control).** El Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, controlará el cumplimiento de las disposiciones del presente Capítulo.-----

### **Capítulo V**

#### **Del tratamiento**

**Artículo 17°.- (Condiciones del Tratamiento).** El tratamiento de residuos sanitarios contaminados deberá efectuarse de acuerdo con las condiciones que se establecen a continuación:-----

- a) Únicamente podrá realizarse en instalaciones públicas o privadas que hubieran sido autorizadas para la prestación de esos servicios, de conformidad con lo que se establece en el presente Decreto. Las mismas disposiciones serán de aplicación a los centros de atención de salud generadores que realicen directamente el tratamiento de sus propios residuos.-
- b) Solo podrán ser sometidos a tratamiento, aquellos residuos recolectados y transportados por transportistas debidamente autorizados de conformidad con lo establecido en el presente Decreto. En ningún caso los residuos a ser tratados pueden quedar en la vía pública o al libre acceso por terceros ajenos al personal asignado para su manejo.-
- c) El personal deberá contar con la indumentaria y con los elementos de higiene y protección personal correspondientes, así como haber recibido las instrucciones necesarias para el adecuado manejo de

residuos, sin entrar en contacto directamente con los mismos, durante su descarga y tratamiento.-----

d) Implementar sistemas de control de las operaciones, mediante registros de entradas y salidas de vehículos y cargas y partes diarios de los procesos, que en todos casos permitan identificar y acreditar el origen, la cantidad y el transportista de los residuos; la fecha y la hora del retiro, la entrega y el procesamiento de los mismos; y, todo otro dato relevante para el servicio (Trazabilidad).-----

e) Posibilitar el lavado y la desinfección de los vehículos utilizados para el transporte de los residuos, después de cada descarga y antes de abandonar las instalaciones de tratamiento.-----

f) Contar con planes de contingencia para el caso de deficiencias o accidentes en la prestación del servicio, los que deberán ser aprobados conjuntamente con la respectiva autorización.-----

g) Mantener las instalaciones y el cumplimiento de las operaciones, en forma adecuada, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la autorización correspondiente y previendo daños a la salud y al ambiente.-----

h) Para todos aquellos tratamientos de residuos sanitarios, distintos de la esterilización por autoclavado y a la incineración, deberá contar con un valor de probabilidad de muerte de 99,99%, además de las especificaciones que puedan indicarse por el Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, en acuerdo con el Ministerio de

*Ministerio de Salud Pública*

Salud Pública.-----

i) Condiciones para la Esterilización por autoclavado.-

**Tabla 1**

Equipo	Temperatura (en °C)	Presión		Tiempo (minutos)
		hPa	kg/cm2	
Desplazamiento por gravedad	121	1078.73	1.1	90, mínimo
Con pre-vacío	130 a 160	1961.33 a 5883.99	2 a 6	15 a 45

Otros procesos de autoclavado deberán requerir la validación correspondiente.-----

**Artículo 18°.-**

**(De las plantas incineradoras).** El Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente establecerá los criterios técnicos para la operación de los hornos de incineración y los sistemas de mitigación de los impactos ambientales asociados a ellos.-----

**Artículo 19°.-**

**(Sistemas de tratamiento).** Los sistemas de tratamiento de residuos sanitarios basados en tecnología de incineración, deberán ajustar sus emisiones a la atmósfera a los límites máximos permitidos, que se detallan a continuación, a excepción de aquellos parámetros que se hubieran modificado en las autorizaciones correspondientes----

**Tabla 2**

	Límite de Emisión	Capacidad nominal
	Capacidad nominal	
Contaminante	Menor de 90 kg/h	Mayor de 90 kg/h
Opacidad	10%	10%

Material particulado (MP)	40 mg/m <sup>3</sup>	20 mg/m <sup>3</sup>
Monóxido de carbono (CO)	25 ppmv	25 ppmv
Dioxinas/furanos (CET)	2,0 ng/m <sup>3</sup>	0,2 ng/m <sup>3</sup>
Ácido Clorhídrico (HCl)	15 ppmv	15 ppmv
Dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> )	30 ppmv	20 ppmv
Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> )	210 ppmv	210 ppmv
Plomo (Pb)	0,60 mg/m <sup>3</sup>	0,05 mg/m <sup>3</sup>
Cadmio (Cd)	0,06 mg/m <sup>3</sup>	0,005 mg/m <sup>3</sup>
Mercurio (Hg)	0,30 mg/m <sup>3</sup>	0,20 mg/m <sup>3</sup>

Referencias:-----

Capacidad nominal: suma de las capacidades de incineración de los hornos que componen la instalación.-----

Los valores expresados en mg/m<sup>3</sup> o ng/m<sup>3</sup>, son miligramos o nanogramos de contaminante por metro cúbico de gas seco en condiciones estándar (T = 0° C, P = 1023,25 hPa (1 atmósfera) corregidos a 7% de O<sub>2</sub> ppmv: partes por millón en volumen/volumen.-----

CET: Cantidad Equivalente Tóxica de 2, 3, 7, 8 tetracloro dibenzo p-dioxina, utilizando los factores de equivalencia de toxicidad internacionales.-----

El Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente establecerá el cronograma de adecuación a éstos estándares, para las instalaciones ya existentes a la entrada en vigencia del presente Decreto.-----

**Artículo 20°.-** Los residuos sanitarios asimilables a urbanos provenientes de Instituciones de nivel terciario (según la definiciones del Ministerio de Salud Pública) deberán descargarse en zonas de disposición de

## *Ministerio de Salud Pública*

residuos sólidos, con cobertura diaria, autorizados y controlados por la Intendencia Municipal del Departamento que corresponda.-----

**Artículo 21°.-** **(Reuso o reciclaje prohibidos).** Con el objeto de salvaguardar la salud y la seguridad de la población y de evitar potenciales problemas de contaminación, se prohíbe el reuso y reciclaje de residuos sanitarios contaminados.-----

**Artículo 22°.-** **(Control).** El Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente controlará el cumplimiento de las disposiciones del presente Capítulo.-----

### **Capítulo VI**

#### **De los procedimientos administrativos**

**Artículo 23°.-** **(Centros de generación de residuos sanitarios).** Los centros de generación de residuos sanitarios tanto públicos como privados, deberán contar con un plan de gestión de residuos sanitarios, aprobado por el Ministerio de Salud Pública. A tales efectos, se deberá presentar a dicha Secretaría de Estado, la solicitud correspondiente, y el proyecto de plan que comprenderá:-----

- a) El diseño previsto para el manejo intrainstitucional.-----
- b) El rol del Comité de Gestión, según el Artículo 6° del presente Decreto.-----
- c) El resumen del plan de gestión aprobado por el Ministerio de Salud Pública, el cual será remitido a la Dirección Nacional de Medio Ambiente.-----
- d) La forma y las características previstas para el



transporte, tratamiento y disposición final de sus residuos sanitarios que deberán contar con la aprobación de la Dirección Nacional de Medio Ambiente.-----

e) En el caso de que la Institución tercerice el tratamiento o disposición final, deberán contar con la documentación del contrato del transportista y del titular de la instalación de tratamiento y disposición final.-----

f) Demás documentación pertinente.-----

Las autorizaciones serán válidas cuando cumplan con todos los aspectos antes mencionados.-----

**Artículo 24°.-**

***(Transportistas)***. Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que realicen o proyecten realizar el transporte de residuos sanitarios contaminados deberán presentarse ante el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente para obtener su correspondiente habilitación. A los efectos de la tramitación de la misma, dicha Secretaría de Estado remitirá copia de la solicitud y sus antecedentes a la Intendencia Municipal del Departamento que corresponda, la que dispondrá de un plazo de 30 (treinta) días hábiles para expedirse, vencido el cual se considerará que no existen observaciones de su parte.-----

**Artículo 25°.-**

***(Instalaciones de tratamiento)***. Las Instalaciones de tratamiento de residuos sanitarios contaminados, y los Centros de transferencia intermedios, sean públicas o privadas, aún cuando sean de titularidad del propio Centro generador de residuos, deberán

## *Ministerio de Salud Pública*

contar con la autorización del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 16.466 de 19 de enero de 1994 (Ley de Evaluación del Impacto Ambiental), su reglamentación y lo que se establece en el presente Decreto.-----

En forma simultánea con la puesta de manifiesto prevista en el Artículo 13° de la citada Ley N° 16.466, dicha Secretaría de Estado remitirá copia de la solicitud y sus antecedentes a la Intendencia Municipal del Departamento donde se emplazará la Planta de Tratamiento, la que dispondrá de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días para expedirse, vencido el cual se considerará que no existen observaciones de su parte.-----

De conformidad con lo previsto en el Artículo 17° de la Ley mencionada, declarase objeto de estudio de impacto ambiental y comprendida en las disposiciones del Reglamento de Evaluación de Impacto Ambiental y Autorizaciones Ambientales (Decreto N° 349/005 de 21 de septiembre de 2005), toda instalación de tratamiento y disposición final de residuos sanitarios contaminados establecida con anterioridad al 21 de septiembre de 1994, que a partir de la misma pretenda ser o continuar siendo utilizada por sus titulares. Quedan igualmente comprendidas dentro de esta declaración, aquellas instalaciones que a la misma fecha ya contaran con Autorización Ambiental previa, a los efectos de compatibilizar las condiciones de la misma a las del

presente Decreto, sin menoscabo de otras autorizaciones que requiera la Autoridad Sanitaria .--

**Artículo 26°.-** **(Plazos de adecuación y presentación).** Establécese un plazo de 1 (un) año, a partir de la publicación del presente Decreto, para que los sujetos alcanzados por el mismo se adecuen a sus disposiciones y obtengan las autorizaciones y habilitaciones en él previstas.-----  
Los Centros generadores de residuos sanitarios en funcionamiento (habilitados o no), deberán presentar dentro de los 90 (noventa) días, la solicitud y el Plan de Gestión Integral para su aprobación ante el Ministerio de Salud Pública.-----

#### **Capítulo VII**

##### **De las Sanciones**

**Artículo 27°.-** **(Multas).** Las infracciones a las disposiciones del presente Decreto, serán sancionadas con multas, cuyo monto se graduará de acuerdo con la gravedad de la infracción y los antecedentes del infractor, según los siguientes criterios:-----  
**Por el Ministerio de Salud Pública,** según lo previsto por el Decreto N° 137/006 de 15 de mayo de 2006, por:-----  
a) no haber obtenido o renovado la constancia del Plan de Gestión de los residuos sanitarios, entre 30 y 1000 U.R. (treinta y mil Unidades Reajustables);-----  
b) la inadecuada clasificación o incorrecto manejo intrainstitucional de los residuos sanitarios, entre 20 y 300 U.R. (veinte y trescientas Unidades Reajustables);-----  
c) no contar con un plan aprobado de gestión de

## *Ministerio de Salud Pública*

residuos sanitarios entre 50 y 1000 U.R. (cincuenta y mil Unidades Reajustables);-----

d) el incumplimiento del plan aprobado de gestión de residuos sanitarios, entre 50 y 1000 U.R. (cincuenta y mil Unidades Reajustables).-----

**Por el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente**, por:-----

a) el transporte de residuos sanitarios contaminados sin la debida habilitación, entre 50 y 500 U.R. (cincuenta y quinientas Unidades Reajustables);-----

b) el transporte de residuos sanitarios contaminados en condiciones inadecuadas, entre 20 y 500 U.R. (veinte y quinientas Unidades Reajustables) por la primera infracción y entre 100 y 1000 U.R. (cien y mil Unidades Reajustables) por la segunda y siguientes;--

c) el tratamiento no autorizado de residuos sanitarios contaminados, entre 100 y 3000 U.R. (cien y tres mil Unidades Reajustables);-----

d) el funcionamiento inadecuado de una instalación de tratamiento de residuos sanitarios contaminados, entre 50 y 2500 U.R. (cincuenta y dos mil quinientas Unidades Reajustables) por la primera infracción y entre 150 y 5000 U.R. (ciento cincuenta y cinco mil Unidades Reajustables) por la segunda y siguientes;--

e) el funcionamiento de una instalación de residuos sanitarios contaminados fuera de las condiciones de autorización, entre 50 y 1500 U.R. (cincuenta y mil quinientas Unidades Reajustables) por la primera infracción y entre 100 y 3000 (cien y tres mil Unidades Reajustables) por la segunda y siguientes.--

**Artículo 28°.-** ***(Otras medidas)***. Lo dispuesto en el Artículo anterior, es sin perjuicio de la revocación de las autorizaciones o habilitaciones que se hubieran otorgado, así como de las facultades conferidas por el Artículo 453° de la Ley N° 16.170 del 28 de diciembre de 1990 (suspensión de actividades y clausura del establecimiento) y lo dispuesto por el Artículo 4° de la Ley N° 16.466 de 19 de enero de 1994 (acciones de recomposición ambiental).-----

Capitulo VIII

*Otras disposiciones*

**Artículo 29°.-** ***(Obligación de informar)***. Los sujetos alcanzados por el presente Decreto, quedan obligados a proporcionar al Ministerio competente, los datos y demás informaciones de sus operaciones relativas a la generación, clasificación, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sanitarios contaminados, para su uso con fines estadísticos y de contralor.-----

Especialmente deberán ser conservados y a disposición de la Secretaría de Estado, los recibos, hojas de ruta y partes diarios de los transportistas, así como los registros de entradas y salidas de vehículos, cargas y partes diarios de los procesos de las instalaciones de tratamiento.-----

**Artículo 30°.-** ***(Del registro y comunicación)***. El Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente llevará un registro de transportistas habilitados y de instalaciones de tratamiento autorizadas, sus características y antecedentes, el que podrá ser

## *Ministerio de Salud Pública*

consultado por cualquier interesado.-----

Dicha Secretaría de Estado establecerá las características operativas de ese registro y la fecha precisa de su puesta en funcionamiento.-----

El Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, comunicarán a las Intendencias Municipales que correspondan, las autorizaciones expedidas, sus características y antecedentes.-----

**Artículo 31°.-** **(De la Comisión Interinstitucional de Residuos**

**Sanitarios).** Intégrase la Comisión Interinstitucional de Residuos Sanitarios, como órgano de asesoramiento y coordinación de las entidades competentes en la gestión de residuos sanitarios.-----

La Comisión Interinstitucional que funcionará en la órbita del Ministerio de Salud Pública, estará integrada por:-----

a) dos representantes del Ministerio de Salud Pública, designados a propuesta de la Dirección General de la Salud, que la presidirá;-----

b) dos representantes del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, designados a propuesta de la Dirección Nacional de Medio Ambiente;-----

c) dos representantes del Congreso de Intendentes;----

d) representantes de los Centros de atención de salud, designados cada uno de ellos por la Unión Mutual del Uruguay (UMU), la Federación Médica del Interior (FEMI), el Plenario de Instituciones de Asistencia Médica Colectiva, la Administración de los

Servicios de Salud del Estado (ASSE) y delegados de la Dirección Nacional de Sanidad de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa Nacional (DNSFFAA), de la Dirección Nacional de Sanidad Policial del Ministerio del Interior, de la Universidad de la República y de las Asociaciones Profesionales que correspondan.-----

e) dos representantes de los trabajadores designados por el PIT-CNT.-----

**Artículo 32°.-** **(Otros requerimientos).** Las disposiciones contenidas en este Decreto son sin perjuicio de los requerimientos que surgen de otras normas aplicables a la materia objeto del mismo.-----

**Artículo 33°.-** Todos los plazos establecidos en el presente reglamento se computarán a partir de su entrada en vigencia.-----

**Artículo 34°.-** Todos los funcionarios afectados a cualquiera de las operaciones reguladas, deberán contar con el Carnet de Salud vigente, así como los controles sanitarios que correspondan, según los riesgos ocupacionales relacionados a la actividad desarrollada.-----

**Artículo 35°.-** **(Competencia y Atribuciones Genéricas).** Las disposiciones precedentes no obstan al ejercicio de las competencias y atribuciones conferidas por Ley formal a los Ministerios de Salud Pública y Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, que serán ejercidas por ambos Ministerios en el ámbito de las respectivas materias.-----

**Artículo 36°.-** **(Derogación).** Derógase el Decreto N° 135/999 de 18 de mayo de 1999, referido a Residuos Sólidos

*Ministerio de Salud Pública*

Hospitalarios.-----

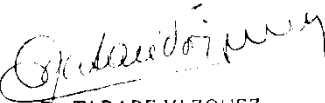
**Artículo 37°.-** Comuníquese, publíquese.-----

Decreto Interno N°

Decreto del Poder Ejecutivo N°

Ref. N° 001-2041/2009.

/ST.

  
Dr. TABARE VAZQUEZ  
Presidente de la República



