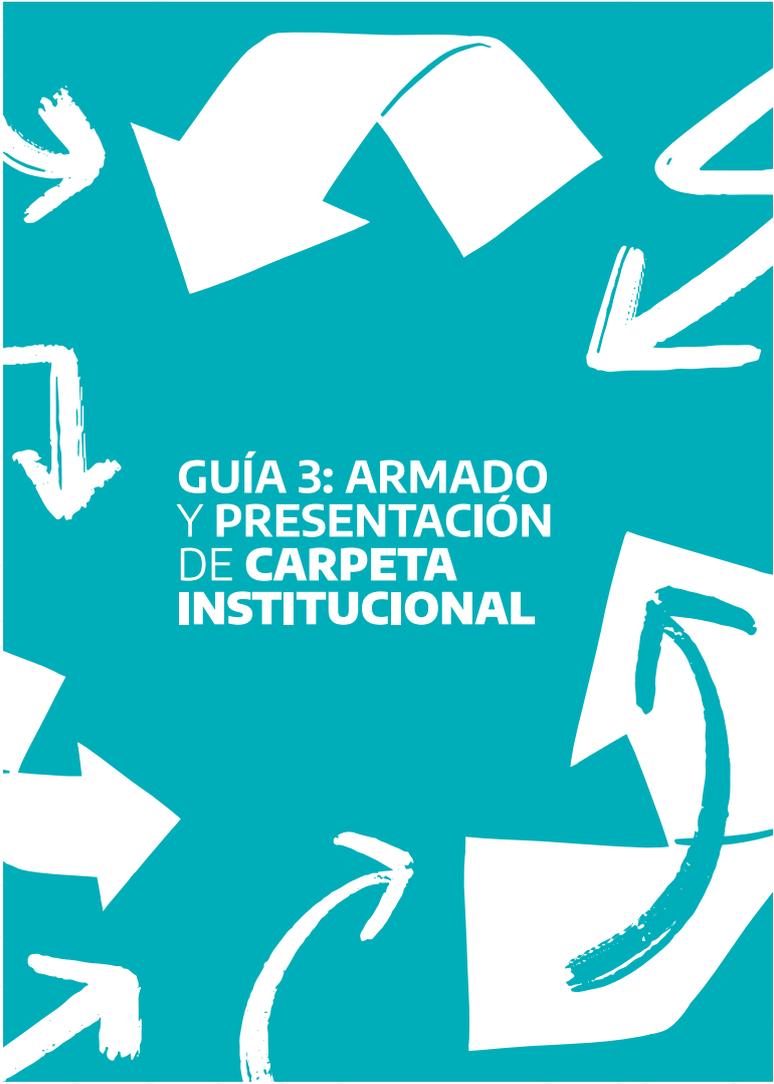


.....



AUTORIDADES

MINISTERIO DE AMBIENTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Ministra de Ambiente

Dr. Daniela Vilar

Subsecretaría de Residuos Sólidos Urbanos y Economía Circular

Jackie Flores

Director Provincial de RSU

Lic. Lautaro Tombesi

Equipo de Trabajo:

CONTENIDO

Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires

Lic. Micaela Cazenave | Coord. Área Grandes Generadores | MAmb
Ing. Ramiro Vilariño | Director de Gestión de RSU | MAmb

Secretaría de Grandes Generadores| FACCYR

Lic. Analía López
Téc. Lis Ríos
Micaela Marino
Xoana Valiente

ÍNDICE

REPASO

1. **Guía 1:** Introducción a una política de servicio a grandes generadores
1. **Guía 2:** Búsqueda, mapeo y caracterización de grandes generadores

1. **GUÍA 3: ARMADO Y PRESENTACIÓN DE CARPETA INSTITUCIONAL**

1. ¿Qué parte del circuito veremos hoy?
2. ¿Qué es una carpeta institucional?
3. ¿Por qué es importante?
3. ¿Qué necesitamos para armar nuestra carpeta institucional?
5. Recomendaciones a tener en cuenta para el armado de una carpeta institucional
7. ¿Cómo envío mi carpeta institucional?
Envío por correo electrónico
Envío físico
7. ¿Qué información debe contener el mail de presentación?
8. **Casos frecuentes, dudas y otros**
8. ¿Cómo procedo con la presentación a un gran generador? ¿Espero que me soliciten información?
En la presentación, ¿Envío un presupuesto o precio del servicio?

8. **Actividad**

9. **Bibliografía**

10. **Anexo I** - Creación de carpeta y documento en Google Drive
Creación de carpeta
Creación y descarga de documento de Word
13. **Anexo II** - Envío de carpeta institucional por Gmail
14. **Anexo III** - Agregar archivos a carpeta de Google Drive

REPASO

Guía 1: Introducción a una política de servicio a grandes generadores

Se considera grandes generadores a los establecimientos que generan más de mil (1.000) kilogramos de residuos totales al mes, esto incluye tanto los materiales reciclables como la fracción resto. Están regulados por Ley N°14.273 que se complementa con las siguientes resoluciones: OPDS N°317/20; Res. N°331/13; Res. N°190/24; Res. OPDS N°139/13 y Res. OPDS N°85/14.

Link de acceso: <https://acortar.link/BnwgZ9>.

Guía 2: Búsqueda, mapeo y caracterización de grandes generadores

Para encontrar a los grandes generadores podemos utilizar distintas herramientas como buscadores de internet, asistentes virtuales de inteligencia artificial, búsqueda territorial, contacto con Cámaras u otras asociaciones, entre otras. Esta información relevada se vuelca en una base de datos de grandes generadores.

Link de acceso: <https://acortar.link/zhKqW7>.

GUÍA 3: ARMADO Y PRESENTACIÓN DE CARPETA INSTITUCIONAL

¿Qué parte del circuito veremos hoy?

Las tareas de los Destinos Sustentables relacionadas a los grandes generadores consisten principalmente en desarrollar un relevamiento de potenciales clientes, la presentación y propuesta del servicio y la posterior firma del convenio de trabajo y entrega de certificados de tratamiento (Figura 1). Éstas tareas pueden darse en paralelo o previo a la presentación del plan de gestión por el gran generador. En esta guía veremos distintas herramientas que nos permitirán confeccionar una carpeta institucional para la presentación de la cooperativa y del servicio a los grandes generadores, en las siguientes guías, continuaremos con la aproximación de una propuesta de trabajo, firma de convenio y emisión de certificados.

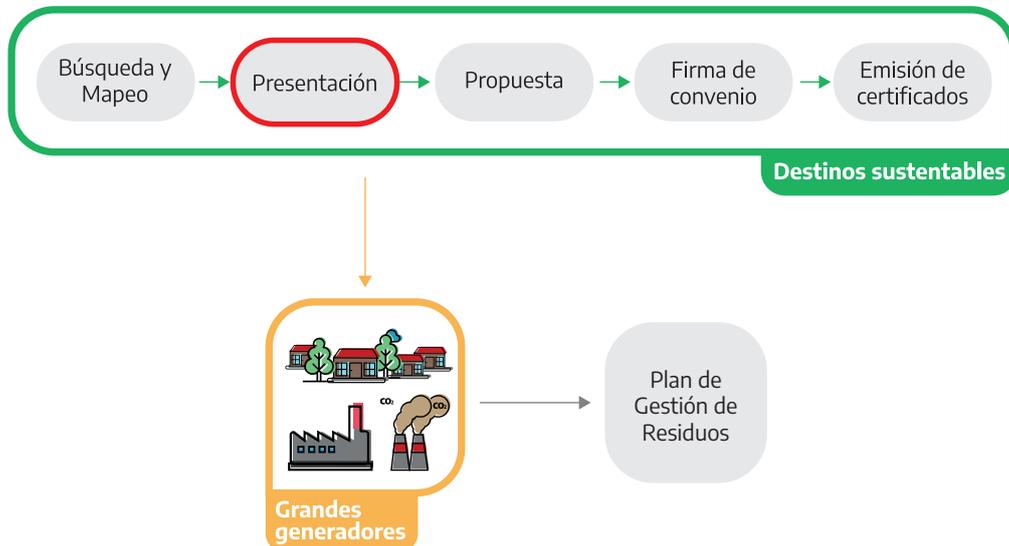


Figura 1. Resumen de las tareas de los Destinos Sustentables para el desarrollo de una política de trabajo con grandes generadores.

¿Qué es una carpeta institucional?

La carpeta institucional es un elemento de comunicación digital o impreso que contiene la información relevante que nos interesa compartir, en este caso, a los grandes generadores. Un ejemplo de esto puede ser una breve introducción de cómo se compone la cooperativa, los diferentes servicios que presta, los datos de contacto y las redes sociales que posee. Podemos confeccionarla de manera digital, físico o contar con ambos formatos. Para la creación digital utilizaremos diferentes herramientas de diseño como por ejemplo la plataforma CANVA y los documentos y carpetas de Google Drive. Mientras que la carpeta física se compone de las tarjetas de presentación, folletos y documentos impresos.

¿Por qué es importante?

La carpeta institucional es una herramienta clave a la hora de vincularnos con los grandes generadores debido a que:

Refuerza la identidad de marca: la carpeta institucional actúa como un recordatorio visual de la marca (en este caso la cooperativa), sus valores y su personalidad;

Transmite profesionalismo: una carpeta institucional bien diseñada y de alta calidad proyecta una imagen profesional y confiable de la organización;

Facilita la comunicación: sirve como canal de comunicación para transmitir información tanto a potenciales clientes (por ejemplo los grandes generadores) como también a la comunidad en general, clientes, proveedores y otros públicos de interés;

Sirve como material de difusión: se puede utilizar como material de promoción para eventos, reuniones o ferias, ayudando a dar a conocer el trabajo de la cooperativa.

¿Qué necesitamos para armar nuestra carpeta institucional?

Para confeccionar nuestra carpeta institucional debemos:

A. Definir el texto y las secciones: debemos preparar el contenido de la carpeta de manera ordenada, esto podemos hacerlo en un documento de Word dentro de Google Drive (Anexo I). Se sugiere incorporar los siguientes contenidos:

¿Quiénes somos? Aquí podemos contar la historia de la cooperativa, cómo se formó, cuándo, cuántas personas forman parte de la organización;

Importancia del rol de la cooperativa: podemos contar sobre el trabajo de los recuperadores en la gestión de los

² Texto de la norma disponible en <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xAmDE7HR.pdf>

³ Texto de la norma disponible en https://www.ecofield.net/Legales/BsAs/res190-24_MA_BA.htm

⁴ Texto de la norma disponible en <https://www.ambiente.gba.gob.ar/sites/default/files/RESOLUCION%20137%202013.pdf>

residuos reciclables y su importancia tanto por el impacto social como ambiental y económico. Hacer mención al reciclado con inclusión social y los beneficios que esto implica;

Política de servicio a grandes generadores: aquí describiremos nuestra capacidad de ofrecer servicios a los grandes generadores. También podemos hacer mención a la habilitación como Destino Sustentable que posea la cooperativa (en caso de corresponder);

¿Qué servicios ofrecemos?: aquí se debe detallar todos los servicios brindados (recolección, transporte, tratamiento, certificación y promoción ambiental de corresponder);

¿Qué materiales tratamos?: indicar con qué materiales trabaja la cooperativa, por ejemplo, plástico, vidrio, metal, papel y cartón, entre otros. Es necesario describir para que los grandes generadores contemplen a la cooperativa cómo una opción para gestionar sus residuos. En caso de que la cooperativa sea Destino Sustentable se deben incluir únicamente los materiales para los que esté habilitada a tratar, ya que, solo por estos materiales podrá emitir certificados;

Nuestra experiencia: aquí podemos mencionar experiencias previas u otros grandes generadores con quienes la cooperativa ya viene trabajando;

Datos de contacto: poner todos los medios a través de los cuales pueden contactar con la cooperativa incluidas las redes sociales (por ejemplo, instagram, página web, facebook, entre otras). También en este punto se puede colocar los días y horarios de atención en la Planta o en los Puntos Verdes que pudiera gestionar la cooperativa.

B. Fotos e imágenes: para generar mayor atracción podemos incluir fotos para ilustrar el texto. Se sugiere la utilización de imágenes de los operarios trabajando, por ejemplo, realizando

la recolección o valorización de los materiales reciclables, también pueden ser imágenes de los materiales recuperados ya valorizados. Si la cooperativa cuenta con remeras o uniformes de trabajo que posean su logo se sugiere también que esté presente en las fotos. De forma optativa se puede incluir otras imágenes como infografías o gráficos si los desarrollamos.

C. Mail, teléfono y datos de contacto: indicar el correo electrónico de la organización -recordar que éste debe ser revisado con frecuencia-, el teléfono o teléfonos de contacto incluyendo los códigos de área y otros medios como pueden ser las redes sociales o página web. La información de contacto, como dirección, teléfono, correo electrónico y sitio web, debe ser visible y accesible para que sea fácil de encontrar.

Recomendaciones a tener en cuenta para el armado de una carpeta institucional

Para que la carpeta institucional cumpla con su objetivo de manera efectiva, es fundamental que incluya los siguientes elementos:

Nombre de la organización: El nombre de la organización debe ser claro y legible. En caso de que el nombre por el que es conocida la organización sea diferente al de la habilitación como Destino Sustentable se sugiere utilizar ambos;

Logotipo: El logotipo es el elemento central de la identidad visual de la marca (logo de la cooperativa) y debe estar presente en todas las piezas de comunicación que hagamos. Debe ser una imagen sencilla, y muy representativa de la organización;

Colores y tipografía: Los colores y el tipo de letra utilizados deben ser coherentes con la identidad visual de la cooperativa;

Diseño: El diseño debe ser atractivo, funcional y acorde con la imagen que se desea proyectar;

Consistencia: Una vez que definamos la “identidad” de la cooperativa en términos de presentación (colores, diseño, tipografía, logo, etc.) debemos utilizar este mismo formato de manera uniforme en todos los medios de contacto que tengamos (sitio web, redes sociales, publicidad, folletos, correos electrónicos, etc.).

¿Cómo envío mi carpeta institucional?

Envío por correo electrónico

Usar el correo electrónico como forma de comunicación oficial tiene varias ventajas importantes:

Registro y documentación: El correo electrónico proporciona un registro documentado de todas las comunicaciones, lo que puede ser útil para futuras referencias o en caso de disputas o malentendidos;

Rapidez: El correo electrónico es una forma rápida de comunicarse, ya que se envía instantáneamente y se puede recibir en cuestión de segundos;

Accesibilidad: Se puede acceder al correo electrónico desde cualquier dispositivo con conexión a internet, lo que permite tener esa información siempre disponible;

Organización: Gmail permite organizar los correos electrónicos en carpetas, etiquetas o categorías para mantener la bandeja de entrada ordenada y facilitar la búsqueda. También cuenta con la opción “Buscar” para encontrar mensajes con una palabra clave o a través de la dirección de correo electrónico;

Ahorro de tiempo y recursos: Reduce la necesidad de imprimir documentos físicos y enviarlos por correo tradicional, lo que ahorra tiempo, papel y costos de envío;

En resumen, el uso del correo electrónico como forma de comunicación oficial proporciona una forma eficiente, segura y conveniente de mantenerse en contacto con otras organizaciones, clientes, proveedores, entre otros. Si queremos enviar nuestra carpeta institucional podemos hacerlo en formato PDF (Ver **Anexo I**) adjuntando el archivo en un correo de gmail (**Anexo II**).

Envío físico

Si contamos con la carpeta institucional impresa, podemos utilizarla en diferentes oportunidades por ejemplo durante la visita a un gran generador o en las actividades de promoción ambiental. También podemos hacer una entrega presencial o envío por correo tradicional de la carpeta en formato físico, en ese caso se debe tener en cuenta que la dirección, localidad y partido y código postal sean las correctas.

Se sugiere contar con una versión impresa de la carpeta para tareas de capacitación o promoción pero realizar el envío a grandes generadores de manera digital ya que permite minimizar los costos a la vez que es una forma rápida y eficiente de comunicación.

¿Qué información debe contener el mail de presentación?

Un mail de presentación debe atraer la atención del cliente o gran generador, se recomienda que contenga:

Saludo inicial: presentarse con el nombre de pila de quién escribe (Por ejemplo: Mi nombre es...) y el nombre de la cooperativa. Se puede incluir también el rol de quién escribe (por ejemplo: Coordinador/a de Grandes Generadores, etc.);

Cuerpo principal del mail: detallar el motivo por el cual se está enviando el mail, el servicio que se brinda e invitar al gran generador a ampliar esa información leyendo la carpeta institucional que estará adjunta. Además el mail no debe ser extenso sino resumir la principal información de la cooperativa.

Firma digital: incluir la firma desarrollada en la Guía 1 - Anexo III.

Casos frecuentes, dudas y otros

¿Cómo procedo con la presentación a un gran generador? ¿Espero que me soliciten información?

Este curso tiene como eje principal el rol activo de las cooperativas en el desarrollo del trabajo con grandes generadores, por lo tanto, se recomienda una vez que se tuvo contacto con un potencial cliente enviar la presentación. De esta forma, en caso de que el gran generador se encuentre interesado contará con toda la información necesaria para contactarse y consultar por el servicio que necesite.

En la presentación, ¿Envío un presupuesto o precio del servicio?

Salvo que el gran generador lo solicite y se tenga información sobre el servicio requerido y las características del gran generador, no se aconseja enviar un precio o presupuesto al enviar la presentación. Esto se debe a que la falta de información sobre el cliente puede generar una estimación errónea del valor del servicio con consecuencias negativas para la cooperativa.

Actividad

Buscar y ordenar la información de la cooperativa como el logo, fotos y forma de trabajo para realizar la carpeta institucional.

Crear un documento de Word en Google Drive y redactar el contenido de la carpeta institucional de la cooperativa.

Cargar todos los documentos (documento, fotos, logo) en la carpeta de Google Drive de la cooperativa (Ver el **anexo III**).

Bibliografía

GCFApredeLibre. 12 de Octubre de 2022. Qué es Canva y para qué sirve | Curso de Canva. Link de acceso: https://www.youtube.com/watch?v=9_CyiVVKwmw.

Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires. 2023. Resolución N°331/23 de Grandes Generadores Plan de Gestión Integral e Inclusiva de Residuos de la Administración Pública (GIRA). La Plata, 18 de Agosto de 2023. Link de acceso: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/0zydQmuX.pdf>.

Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires. 2024. Resolución N°190/24 de Grandes Generadores de Clubes de Campo y Barrios Cerrados. La Plata, 2 de Julio de 2024. Link de acceso: https://www.ecofield.net/Legales/BsAs/res190-24_MA_BA.htm.

Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires. 2013. Resolución N°139/13 de Grandes Generadores de Establecimientos Industriales. La Plata, 9 de Diciembre de 2013. Link de acceso: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xa9ngGT4.html>.

Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires. 2014. Resolución N°85/14 de Grandes Generadores de Unidades Turísticas Fiscales (Balnearios). La Plata, 28 de Noviembre de 2014. Link de acceso: <https://www.ambiente.gba.gob.ar/sites/default/files/Resoluci%C3%B3n%2085-14.pdf>.

Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires. 2020. Resolución N°317/20 de Grandes Generadores. La Plata, 7 de Noviembre de 2020. Link de acceso: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xAmDE7HR.pdf>.

Anexo I - Creación de carpeta y documento en Google Drive

Creación de carpeta

Para crear una carpeta en Google Drive debemos seguir los siguientes pasos:

1. Iniciar sesión con nuestro correo electrónico en Gmail e ingresar a Google Drive ya sea desde la web www.drive.google.com o desde el menú desplegable del lanzador de aplicaciones de Google;
2. Crear una nueva carpeta desde el botón “Nuevo” ubicado en la esquina superior izquierda y luego “Carpeta nueva” (**Figuras 1 y 2**);

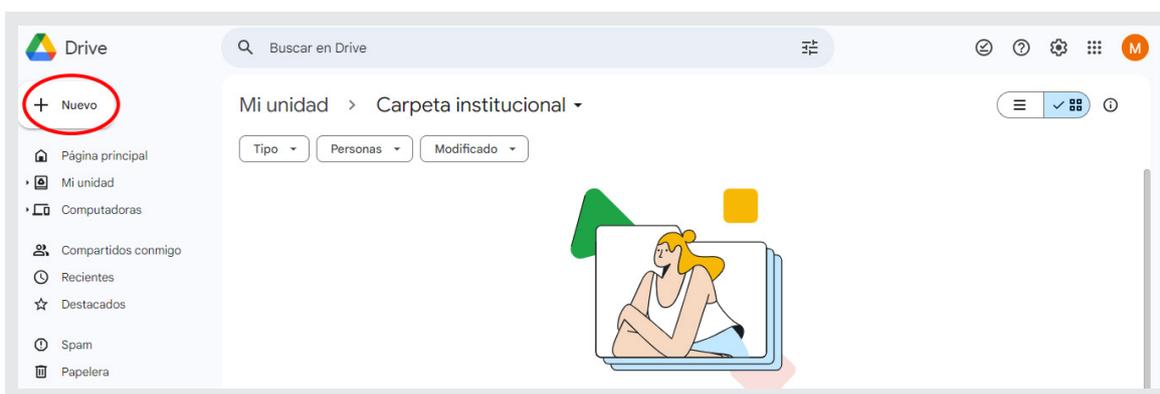


Figura 1. Vista de pantalla principal de Google Drive desde donde crear una carpeta nueva.

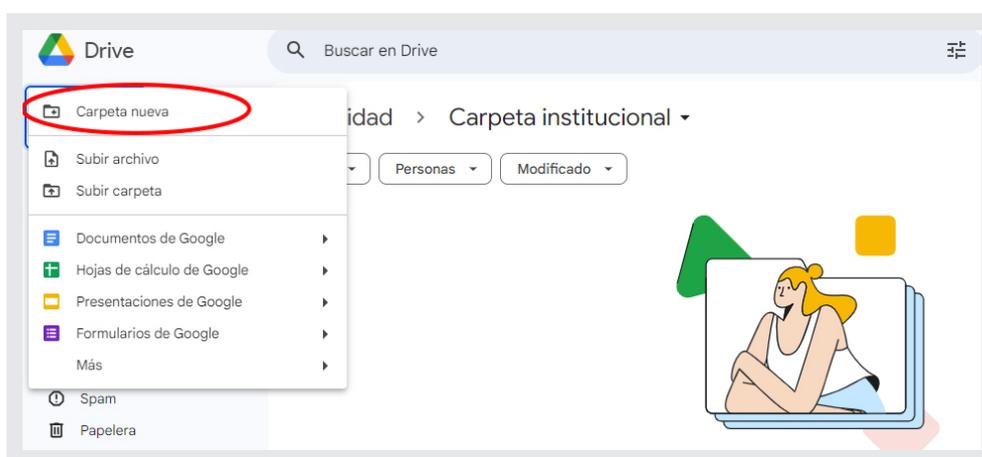


Figura 2. Vista de pantalla principal de Google Drive con botón “Carpeta nueva”.

3. Una vez que creamos la carpeta podemos ingresar y subir en ella archivos que tengamos en la computadora o crear nuevos.

Creación y descarga de documento de Word

Para crear un documento de texto en Google Drive debemos seguir los siguientes pasos:

1. Iniciar sesión con nuestro correo electrónico en Gmail e ingresar a Google Drive ya sea desde la web www.drive.google.com o desde el menú desplegable del lanzador de aplicaciones de Google;
2. Crear un nuevo documento desde el botón “Nuevo” ubicado en la esquina superior izquierda y luego “Documentos de Google” (Figuras 3 y 4). Tener en cuenta que el archivo se creará dentro de donde estemos ubicados, por ejemplo, en las Figuras 1 y 2 podemos ver que estamos dentro de la carpeta que creamos en el punto anterior llamada “Carpeta institucional”;



Figura 3. Vista de pantalla principal de Google Drive desde donde crear un documento nuevo.



Figura 4. Vista de pantalla principal de Google Drive con botón “Documentos de Google”.

Una vez que creamos el documento nuevo podemos editarlo de acuerdo con lo que necesitemos (**Figura 5**).

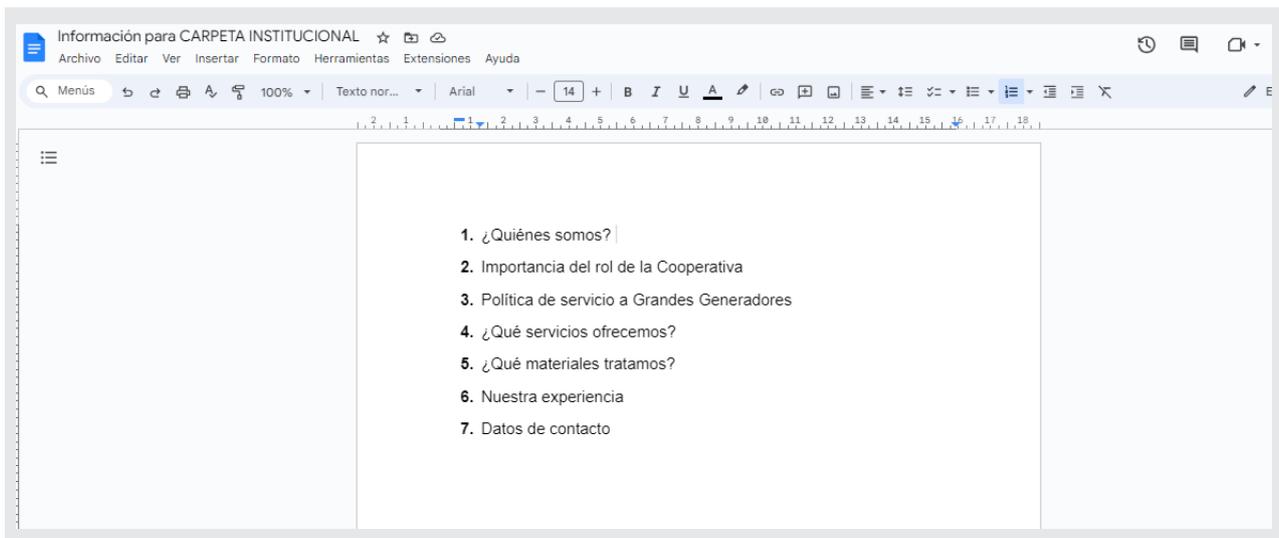


Figura 5. Vista de hoja de documento nuevo en Google Drive.

Una vez que creamos el documento podemos descargarlo para enviarlo por correo electrónico (**Figura 6**). Esto lo hacemos desde el menú “Archivo” en la esquina superior izquierda, luego seleccionamos “Descargar” y debemos elegir el formato. En caso de que queramos descargarlo y editarlo en la computadora nos conviene utilizar el formato “Microsoft Word (.docx)”. Mientras que si queremos descargarlo para enviar por correo a un gran generador nos conviene utilizar el formato “Documento pdf (.pdf)”, éste impide que quien reciba el archivo lo pueda editar. De esta forma, quedará una copia del archivo descargada en tu computadora que luego podremos adjuntar en un correo de gmail.

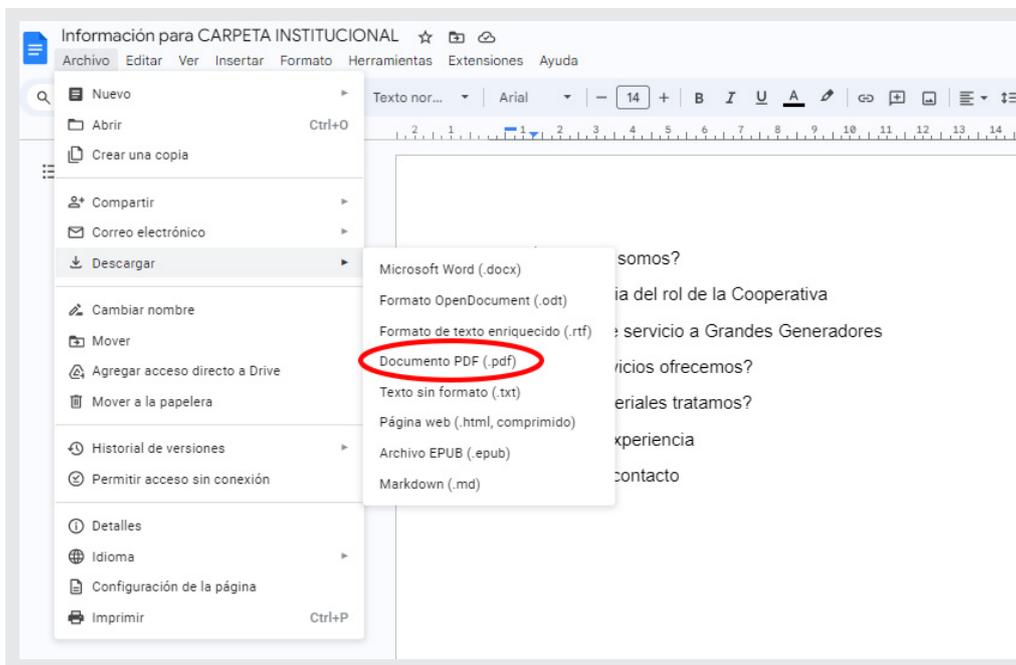


Figura 6. Vista de hoja de documento de Google Drive con botón “Descargar”.

Anexo II - Envío de carpeta institucional por Gmail

Para enviar la carpeta institucional de forma digital debemos iniciar sesión con nuestro correo electrónico en Gmail y comenzar creando un nuevo correo desde el botón “Redactar” que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla. Luego podremos adjuntar los archivos desde el botón que se encuentra marcado en rojo en la **Figura 7.**

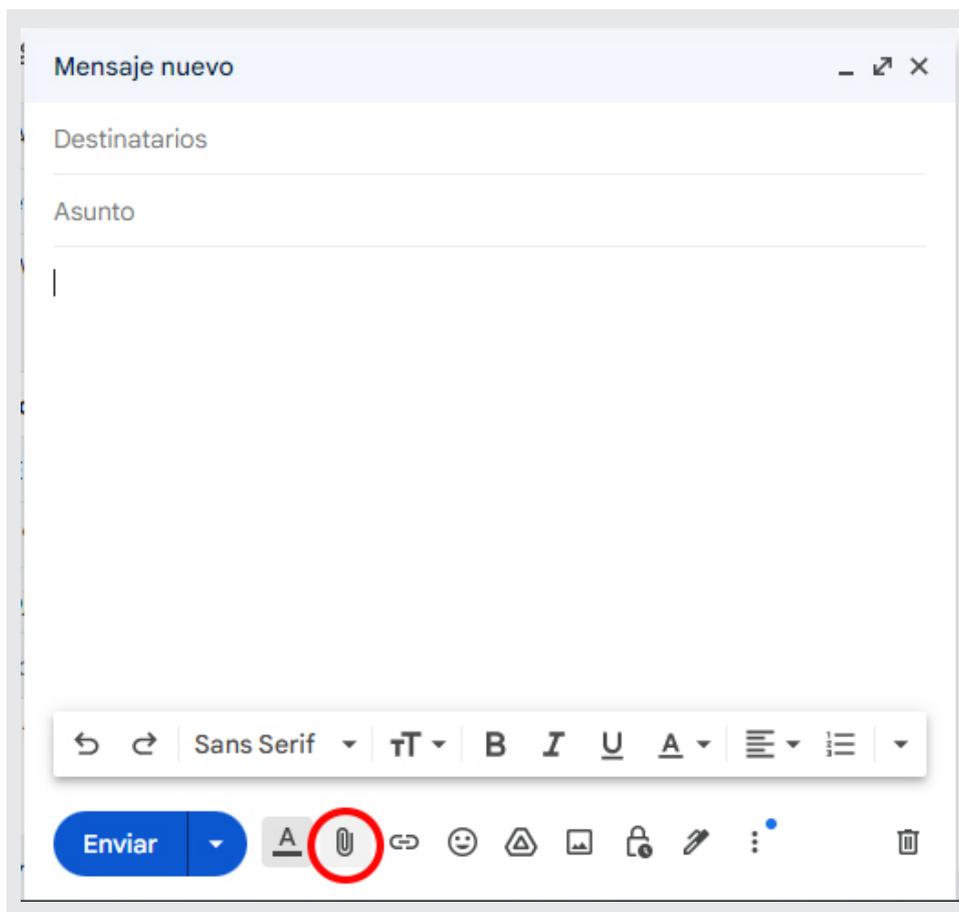


Figura 7. Vista de correo electrónico nuevo con botón “Adjuntar archivos”.

Anexo III - Agregar archivos a carpeta de Google Drive

Si se requiere incluir más archivos que tengamos en nuestra computadora en la carpeta de Google Drive donde estemos almacenando la información se pueden agregar de dos maneras:

- 1.** Haciendo clic en “Nuevo” y luego en “Subir archivo” seleccionamos lo que necesitemos cargar en nuestra carpeta (**Figura 8**);

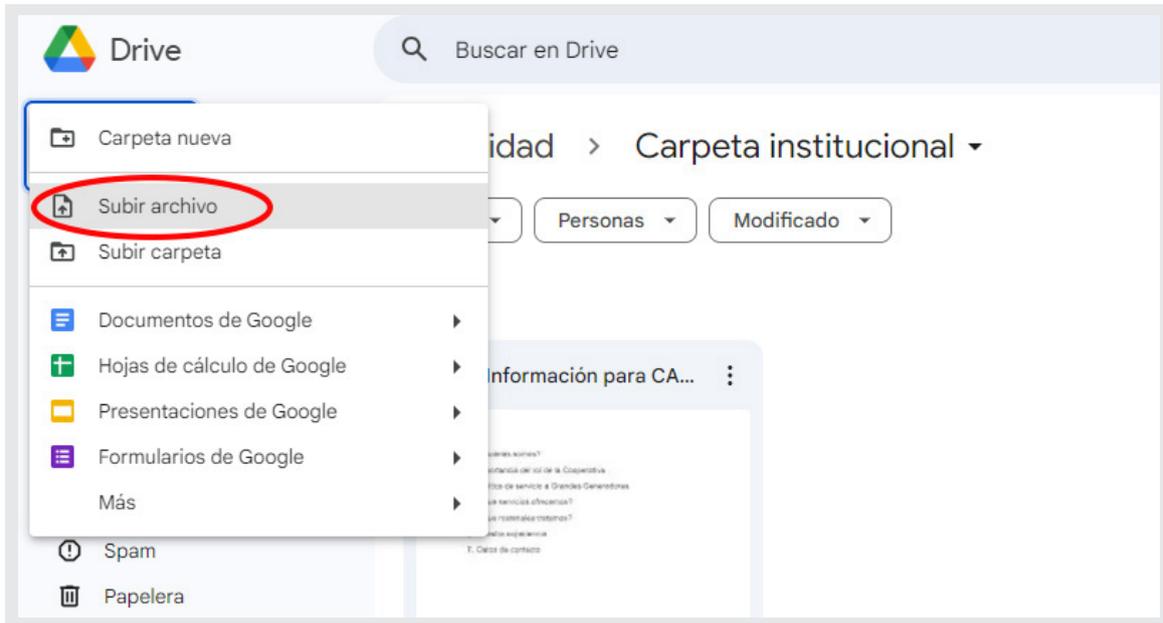


Figura 8. Vista de hoja de documento de Google Drive con botón “Subir archivo”.

2. Otra forma es arrastrando con el mouse, a partir de la carpeta donde tengamos la información en nuestra computadora, los archivos que necesitemos hasta la carpeta de Google Drive (**Figura 9**).

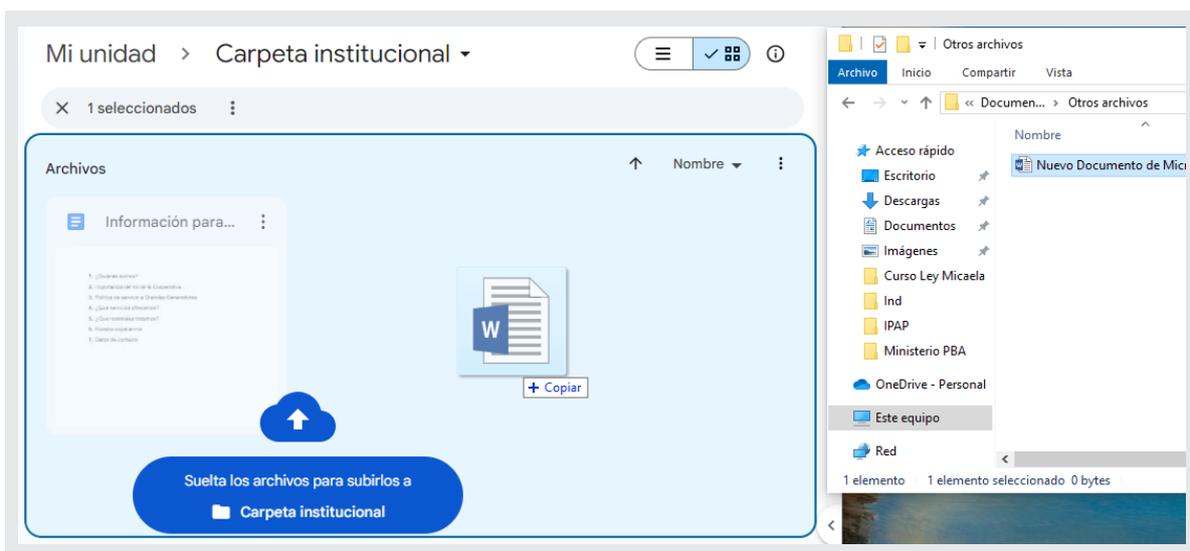


Figura 9. Vista de pantalla para agregar archivos a partir de arrastre a carpeta de Google Drive

MINISTERIO DE
AMBIENTE



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
**BUENOS
AIRES**