

Sistema de gestión ambiental y social

Guía de Autoevaluación y Mejora



IFC

**International
Finance Corporation**
WORLD BANK GROUP

ASPECTOS GENERALES

El sistema de gestión ambiental y social (SGAS) que se describe en este manual está basado en la Norma de Desempeño 1 de la Corporación Financiera Internacional (IFC), pero es posible que el proceso indicado no cumpla todos los requisitos de dicha Norma de Desempeño 1 o de otras Normas de Desempeño de IFC. Este manual tiene por finalidad demostrar un medio técnico de integrar las cuestiones ambientales y sociales en la gestión de las empresas, para que estas puedan reducir su impacto en el medio ambiente, en sus trabajadores y en las comunidades vecinas de una manera más eficaz.

Este manual se pone a disposición “TAL CUAL”, sin garantías de ningún tipo, expresas o implícitas, incluidas, sin que la enumeración sea exhaustiva, garantías implícitas de comercialización, adecuación para un fin determinado, o no infracción. La formulación de un sistema de gestión ambiental y social basado en este manual no implica ningún tipo de certificación o cumplimiento de ninguna Norma de Desempeño de IFC, incluida, aunque no exclusivamente, la Norma de Desempeño 1. Tampoco implica el respaldo, la afiliación ni el patrocinio de IFC.

El manual se distribuye en el entendido de que ni los autores ni las organizaciones y los países que ellos representan, ni el editor, están comprometidos a proporcionar asistencia técnica. La información, las políticas y los modelos de procedimientos que conforman este manual se presentan a modo de referencia y con un propósito informativo únicamente, y no deben emplearse para fines operacionales ni de ninguna otra índole. La aplicación de este manual es de exclusiva responsabilidad y riesgo de los usuarios finales. Los materiales incluidos en este manual se presentan de buena fe para fines de orientación general y no se aceptará responsabilidad alguna por ninguna pérdida o gasto que pudiera ocurrir como resultado de la utilización de la información contenida en el manual. Ni IFC ni ninguna de las demás instituciones del Grupo Banco Mundial será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial, punitivo o ejemplar, incluidos, sin que la enumeración sea exhaustiva, daños por pérdida de utilidades, reputación comercial, uso, datos u otras pérdidas de activos intangibles (incluso si IFC ha sido advertida de la posibilidad de tales daños), que pudiera surgir o resultar del uso de este manual o del hecho de haberse basado en él, o de cualquier conclusión o determinación en tal sentido. El manual se distribuye con la condición de que no sea comercializado, vendido ni distribuido comercialmente por otros medios sin el consentimiento previo por escrito de IFC.

IFC no asegura ni da ninguna garantía acerca de la exactitud, actualidad, integridad, fiabilidad ni utilidad del contenido de esta publicación, ni es responsable de dicho contenido ni de la utilización del mismo. Los puntos de vista, consejos, opiniones u otras afirmaciones contenidas en este manual no son examinados ni respaldados por IFC, su Junta de Directores, el Banco Mundial, su Directorio Ejecutivo, o los países representados en ellos, y no representan necesariamente los puntos de vista y opiniones de dichas instancias.

Índice

Bienvenida y modo de uso de esta Guía de Autoevaluación y Mejora.....	4
Sección I: Cuestionario de Autoevaluación del SGAS.....	7
Sección II: Guía de Mejora del SGAS.....	35

Bienvenida y modo de uso de esta Guía de Autoevaluación y Mejora

La responsabilidad ambiental y social adquiere cada vez más importancia en la economía mundial. Hoy en día existen miles de códigos y estándares ambientales y sociales. Dichos códigos y estándares definen las reglas y los objetivos. Sin embargo, el desafío está en su aplicación. Un sistema de gestión ambiental y social (SGAS) ayuda a las empresas a integrar estas reglas y objetivos en sus operaciones cotidianas a través de un conjunto de procesos repetibles y claramente definidos.

Esta Guía de Autoevaluación y Mejora del SGAS tiene por finalidad servir de guía práctica para ayudar a las empresas a formular e implementar un sistema de gestión ambiental y social, lo cual debería contribuir a mejorar el conjunto de sus operaciones.

La Autoevaluación del SGAS es un cuestionario que abarca los nueve elementos fundamentales de un sistema de gestión ambiental y social. En base a sus respuestas, una compañía puede calificar el nivel de evolución de cada uno de los elementos del SGAS en una escala de 0 a 5. Esto le ayudará a identificar y priorizar las áreas de mejora.

La Guía de Mejora del SGAS proporciona una matriz que ilustra que significa cada nivel de 0 a 5 para cada uno de los elementos del SGAS. También provee sugerencias para que las compañías puedan subir de nivel y una plantilla para ayudarles a formular un plan de mejoras.

A medida que avance en la Auto-evaluación y la Guía de Mejora, refiérase a las publicaciones complementarias, el Manual de Implementación del SGAS y el Conjunto de Herramientas del SGAS, las cuales proporcionan más conocimientos sobre cada uno de los nueve elementos del SGAS. Confiamos en que la información brindada acelerará la trayectoria de constantes mejoras en las empresas, para su propio beneficio, y el beneficio de sus empleados y actores sociales.

Guía de referencia rápida sobre el modo de uso de esta guía	
Sección I: Autoevaluación	Esta sección contiene un cuestionario para ayudarle a determinar el nivel de evolución del SGAS de su empresa.
Sección II: Guía de Mejoras	Esta sección contiene una matriz del nivel de evolución y consejos para ayudarle a formular un plan de mejora para el SGAS de su empresa.
SGAS - Manual de implementación (ESMS Implementation Handbook)	En esta publicación complementaria, se ofrece información sobre los SGAS y se brindan instrucciones detalladas para formular e implementar un SGAS.
SGAS - Conjunto de herramientas (ESMS Toolkit)	En esta publicación complementaria se suministran herramientas, tales como formularios, plantillas, listas de verificación y otros documentos útiles para ayudarle a formular e implementar los sistemas descritos en el manual. Le recomendamos adaptar cada herramienta a las necesidades de su empresa.

Agradecimientos

Esta Guía de Autoevaluación y Mejora del SGAS fue escrita por el equipo de Social Accountability International (SAI) integrado por Craig Moss y Jane Hwang, con contribuciones clave de Yogendra Chaudhry y Dundar Sahin, como comisionado por Departamento de Asesoría sobre Negocios y Sostenibilidad (SBA) de IFC. Contribuciones clave y guía editorial fue proporcionada por el equipo de IFC integrado por Irene Angeletti, Rob Horner, Larissa Luy, y Jeremy Ansell. Pam Henry prestó los servicios de diseño gráfico.



Cuestionario de Autoevaluación del SGAS

En esta sección se ofrece un cuestionario para ayudarle a medir el nivel de desarrollo de su SGAS.

Para cada pregunta, seleccione la respuesta que mejor describa su situación.

USO DEL MANUAL Y DE LAS PUBLICACIONES COMPLEMENTARIAS PARA FORMULAR E IMPLEMENTAR UN SGAS EN SU EMPRESA

El manual y las publicaciones complementarias están diseñados para ayudar a su empresa a determinar y mejorar el nivel de evolución de su SGAS. En el siguiente diagrama se muestra la forma de utilizar estas tres publicaciones en un ciclo de constante mejora del SGAS.



Bienvenido al Cuestionario de Autoevaluación del SGAS:

Este cuestionario comprende nueve secciones, una por cada elemento de su SGAS:

- Política;
- Identificación de riesgos e impactos;
- Programas de gestión;
- Capacidad y competencia organizativas;
- Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia;
- Participación de los actores sociales;
- Comunicaciones externas y mecanismos de queja;
- Informes periódicos a las Comunidades Afectadas; y
- Seguimiento y evaluación.

Hay de tres a nueve preguntas en cada sección. Cada pregunta tiene seis opciones de respuesta. Marque la respuesta que mejor describa la situación en su empresa. No se preocupe si la respuesta no coincide exactamente - elija aquella que más se acerque. Una vez que haya respondido todas las preguntas en una sección, calcule su puntuación promedio para aquella sección. Sume los valores de sus respuestas y divídalo por el número de preguntas. Usted obtendrá una puntuación entre 0 y 5 (5 es el puntaje más alto).

Responda tan franca y objetivamente como le sea posible. Consulte con otras personas que tengan conocimiento acerca de la gestión ambiental y social en la empresa. El propósito de esta autoevaluación es identificar de manera precisa cual es la situación en su empresa para poder desarrollar sus capacidades. La meta es mejorar su SGAS, en beneficio de su empresa, empleados, clientes y actores sociales.

Recuerde, no se puede mejorar lo que no se mide.

Comencemos.

Nombre de la compañía:

Nombre de la persona(s) que ha completado la autoevaluación:

Título(s):

Dirección de correo electrónico:

Fecha:

Política

1. La siguiente frase es la que mejor describe nuestras políticas ambientales:

- a. No tenemos ninguna política relacionada con temas ambientales. (=0)
- b. Estamos en proceso de desarrollar nuestras políticas ambientales. (=1)
- c. Tenemos políticas relacionadas con los temas ambientales más comunes en nuestra industria y región. (=2)
- d. Tenemos políticas que se adhieren al código de conducta ambiental de nuestros clientes o prestamistas. (=3)
- e. Tenemos políticas que se adhieren al código de conducta ambiental de nuestros clientes o prestamistas, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. (=4)
- f. Tenemos políticas que se adhieren al código de conducta ambiental de nuestros clientes o prestamistas, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. Tenemos un proceso documentado para la revisión y actualización periódica de nuestras políticas. (=5)

2. La siguiente frase es la que mejor describe nuestras políticas sobre la salud y seguridad ocupacional:

- a. No tenemos ninguna política relacionada con temas de salud y seguridad ocupacional. (=0)
- b. Estamos en proceso de desarrollar nuestras políticas de salud y seguridad ocupacional. (=1)
- c. Tenemos políticas relacionadas con los temas de salud y seguridad ocupacional más comunes en nuestra industria y región. (=2)
- d. Tenemos políticas que se adhieren a los requerimientos de salud y seguridad ocupacional de la OIT o estándares de la OSHA. (=3)
- e. Tenemos políticas que se alinean con los requerimientos de salud y seguridad ocupacional de OIT o estándares de la OSHA, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. (=4)
- f. Tenemos políticas que se adhieren a los requerimientos de salud y seguridad ocupacional de la OIT o estándares de la OSHA, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. Tenemos un proceso documentado para la revisión y actualización periódica de nuestras políticas. (=5)

Definitions:

MATURE – fully developed; having reached an advanced stage of development

POLÍTICA – los objetivos y las reglas en su empresa

PERIÓDICO – que se repite o sucede a intervalos regulares

OIT – Organización Internacional del Trabajo

OSHA – Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos

3. La siguiente frase es la que mejor describe nuestras políticas sobre recursos humanos:
- No tenemos políticas de recursos humanos. (=0)
 - Estamos en proceso de desarrollar nuestras políticas en materia de trabajo y condiciones laborales. (=1)
 - Tenemos políticas en materia de trabajo y condiciones laborales que se adhieren a la legislación laboral nacional. (=2)
 - Tenemos políticas que se adhieren a los convenios de la OIT sobre las Condiciones de Trabajo. (=3)
 - Tenemos políticas que se adhieren a los convenios de la OIT sobre las Condiciones de Trabajo, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. (=4)
 - Tenemos políticas que se adhieren a los convenios de la OIT sobre las Condiciones de Trabajo, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. Tenemos un proceso documentado para la revisión y actualización periódica de nuestras políticas. (=5)
4. La siguiente frase es la que mejor describe nuestras políticas sobre salud y seguridad de la comunidad:
- No tenemos ninguna política relacionada con temas de salud y seguridad de la comunidad. (=0)
 - Estamos en proceso de desarrollar nuestras políticas de salud y seguridad de la comunidad. (=1)
 - Tenemos políticas sobre los temas de salud y seguridad de la comunidad más comunes en nuestra industria y región. (=2)
 - Tenemos políticas que se adhieren al código de conducta de nuestros clientes o prestamistas. (=3)
 - Tenemos políticas que se alinean con el código de conducta de nuestros clientes o prestamistas, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. (=4)
 - Tenemos políticas que se alinean con el código de conducta de nuestros clientes o prestamistas, incluyendo el requerimiento de implementar un sistema de gestión. Tenemos un proceso documentado para la revisión y actualización periódica de nuestras políticas. (=5)
5. La siguiente frase es la que mejor describe como revisamos y actualizamos nuestras políticas:
- No revisamos nuestras políticas ambientales y sociales. (=0)
 - Revisamos nuestras políticas ambientales y sociales en respuesta a solicitudes externas. (=1)

- c. Revisamos nuestras políticas ambientales y sociales cuando nos percatamos de cambios en las leyes y regulaciones locales y nacionales. (=2)
- d. Tenemos un procedimiento para revisar y actualizar nuestras políticas ambientales y sociales sobre la base de cualquier cambio en las leyes/regulaciones o requerimientos de clientes/prestamistas. (=3)
- e. Revisamos y actualizamos periódicamente nuestras políticas ambientales y sociales sobre la base de los resultados de monitoreo y la evaluación de nuestro desempeño. (=4)
- f. Revisamos y actualizamos periódicamente nuestras políticas ambientales y sociales sobre la base de los resultados de monitoreo y la evaluación de nuestro desempeño. Involucramos a nuestros trabajadores y a actores sociales externos en el proceso. (=5)

6. La siguiente frase es la que mejor describe como comunicamos nuestras políticas sociales y ambientales:

- a. No tenemos una manera para comunicar nuestras políticas ambientales y sociales. (=0)
- b. Comunicamos verbalmente nuestras políticas ambientales y sociales en nuestro lugar de trabajo. (=1)
- c. Nuestras políticas ambientales y sociales son expuestas de manera prominente en nuestras instalaciones y mencionadas durante la inducción a nuestros empleados. (=2)
- d. Nuestras políticas ambientales y sociales son distribuidas y explicadas a todos los empleados, incluyendo los contratistas y trabajadores temporales. (=3)
- e. Comunicamos nuestras políticas ambientales y sociales en todos los idiomas relevantes para los trabajadores, incluyendo contratistas y trabajadores temporales. Verificamos para asegurarnos que todos comprenden las políticas. (=4)
- f. Comunicamos nuestras políticas ambientales y sociales en todos los idiomas relevantes para los trabajadores, incluyendo contratistas y trabajadores temporales, así como también otros actores sociales externos. Dialogamos proactivamente para asegurarnos que todos comprenden. (=5)

7. Sobre la base de las acciones de nuestra alta gerencia, la siguiente frase es la que mejor describe su nivel de compromiso:

- a. La alta gerencia no está concientizada ni participa. (=0)
- b. La alta gerencia ha delegado esta actividad y tiene limitada participación. (=1)
- c. La alta gerencia se comunica con prestamistas y clientes para entender sus requerimientos y después instruye a los empleados relevantes para abordar el tema. (=2)
- d. La alta gerencia comunica su compromiso con la política ambiental y social a todos los niveles de la empresa y en declaraciones públicas. (=3)
- e. La alta gerencia hace una declaración clara sobre su compromiso a todos los niveles de la empresa y proporciona los recursos necesarios para implementar las políticas. (=4)
- f. La alta gerencia participa en la revisión formal de nuestras políticas ambientales y sociales. Esta proporciona los recursos necesarios para la mejora continua. La alta gerencia comunica su compromiso interna y externamente. (=5)

Definiciones:

ACTORES SOCIALES EXTERNOS – un individuo o grupo que se vea "afectado por" o que "influya sobre" su empresa, pero que no es parte de su estructura interna

Los actores sociales – llamados también partes interesadas – pueden incluir a los clientes, proveedores, prestamistas, grupos de la sociedad civil (gobierno, instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales, sindicatos)

PROACTIVO – evaluar las necesidades y actuar antes de que ocurran los problemas, en lugar de esperar para repararlos una vez ocurridos

Identificación de riesgos e impactos

Definiciones:

EVALUACIÓN DE RIESGOS
– una evaluación formal para determinar cuales impactos negativos tienen probabilidad de producirse y un alto grado de severidad

1. Nuestra valoración de riesgos considera los siguientes factores de riesgo, los cuales pueden conducir a impactos ambientales:
 1. Consumo de materia prima
 2. Consumo de energía
 3. Consumo de agua
 4. Cantidad de agua residual (aguas negras)
 5. Calidad de agua residual
 6. Emisiones aéreas
 7. Generación de desechos sólidos (basura)
 8. Generación de desechos peligrosos
 9. Uso de químicos
 10. Uso de materiales peligrosos
 11. Generación de ruido
 12. Cambio de uso del suelo
 - a. No evaluamos los riesgos (=0)
 - b. Nuestra evaluación de riesgos considera 3 de los factores mencionados (=1)
 - c. Nuestra evaluación de riesgos considera 4-6 de los factores mencionados (=2)
 - d. Nuestra evaluación de riesgos considera 7-8 de los factores mencionados (=3)
 - e. Nuestra evaluación de riesgos considera 9-11 de los factores mencionados (=4)
 - f. Nuestra evaluación de riesgos considera todos los factores mencionados (=5)

2. Nuestra valoración de riesgos considera los siguientes factores de riesgo, los cuales pueden conducir a impactos negativos en la salud y seguridad de los trabajadores:
 1. Peligros de fuego y explosión
 2. Peligros físicos (por ej., cortes, caídas, equipo de rotación/movimiento, vibración)
 3. Peligros ergonómicos (por ej., trabajo repetitivo, lesiones por posturas en el trabajo)
 4. Peligros químicos
 5. Peligros biológicos
 6. Peligros de radiación
 7. Peligros eléctricos
 8. Calidad de aire en la zona de trabajo
 9. Nivel de ruido en la zona de trabajo
 10. Temperatura y humedad en el lugar de trabajo
 11. Peligros para los ojos
 12. Trabajo en alturas
 13. Trabajo en espacios confinados
 14. Conducción de vehículos industriales y tráfico en el sitio
 15. Transporte de trabajadores

Definiciones:

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES — un empleado, que no hace parte de la gerencia, elegido libremente por los trabajadores para facilitar la comunicación con la alta dirección sobre las cuestiones ambientales y sociales

- a. No evaluamos los riesgos (=0)
- b. Nuestra evaluación de riesgos considera 3 de los factores mencionados (=1)
- c. Nuestra evaluación de riesgos considera 4-7 de los factores mencionados (=2)
- d. Nuestra evaluación de riesgos considera 8-11 de los factores mencionados (=3)
- e. Nuestra evaluación de riesgos considera 12-14 de los factores mencionados (=4)
- f. Nuestra evaluación de riesgos considera todos los factores mencionados (=5)

3. Nuestra valoración de riesgos considera la siguiente información para identificar la probabilidad de impactos negativos en los trabajadores:

1. Perfiles de edad de la fuerza de trabajo
2. Composición de género de la fuerza de trabajo
3. Presencia de dormitorios
4. Diferencias en nacionalidades / etnias
5. Uso de guardias de seguridad
6. Uso de trabajo migrante
7. Uso de trabajo temporal, estacional y contratistas, en o fuera del sitio
8. Uso de aprendices
9. Uso de sistemas de pago basados en cuota de producción
10. Uso de agencias de reclutamiento o contratación laboral
11. Presencia de representantes de los trabajadores

- a. No evaluamos los riesgos (=0)
- b. Nuestra evaluación de riesgos considera 3 de los factores mencionados (=1)
- c. Nuestra evaluación de riesgos considera 4-5 de los factores mencionados (=2)
- d. Nuestra evaluación de riesgos considera 6-7 de los factores mencionados (=3)
- e. Nuestra evaluación de riesgos considera 8-10 de los factores mencionados (=4)
- f. Nuestra evaluación de riesgos considera todos los factores mencionados (=5)

4. Nuestra valoración de riesgos considera si nuestra empresa puede tener impacto negativo en la comunidad debido a:
1. Contaminación de los cuerpos de agua superficiales (ríos, lagos, estuarios, etc.)
 2. Calidad del aire/olores a partir de emisiones industriales
 3. Desecho de residuos sólidos
 4. Desecho de residuos peligrosos
 5. Uso de químicos y materiales peligrosos
 6. Agotamiento de aguas subterráneas o superficiales
 7. Alto nivel de ruido en el ambiente debido a operaciones industriales
 8. Contaminación de aguas subterráneas
 9. Emisiones aéreas y ruido debido al transporte vehicular
 10. Congestión del tráfico
 11. Operaciones cerca de sitios de patrimonio cultural / monumentos históricos / sitios ecológicamente sensibles
 12. Adquisición y uso de tierra
 13. Construcción / desmantelamiento de edificios e infraestructura
 14. Uso de personal de seguridad
- a. No evaluamos los riesgos (=0)
 - b. Nuestra evaluación de riesgos considera 4 de los factores mencionados (=1)
 - c. Nuestra evaluación de riesgos considera 5-7 de los factores mencionados (=2)
 - d. Nuestra evaluación de riesgos considera 8-11 de los factores mencionados (=3)
 - e. Nuestra evaluación de riesgos considera 12-13 de los factores mencionados (=4)
 - f. Nuestra evaluación de riesgos considera todos los factores mencionados (=5)
5. La siguiente frase es la que mejor describe la manera en la cual identificamos y evaluamos nuestros riesgos ambientales:
- a. No realizamos ninguna identificación de riesgos ambientales. (=0)
 - b. No tenemos un método formal, pero estamos conscientes de las regulaciones ambientales que aplican a nuestras operaciones. (=1)
 - c. Revisamos todas las entradas (materia prima, agua, energía) y salidas (desechos, emisiones) de nuestras operaciones para identificar riesgos ambientales. (=2)
 - d. Revisamos todas las entradas y salidas en nuestros procesos y operaciones para identificar riesgos ambientales. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. (=3)
 - e. Revisamos todas las entradas y salidas en nuestros procesos y operaciones para identificar riesgos ambientales. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. La evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=4)
 - f. Revisamos todos nuestros procesos y operaciones para valorar riesgos ambientales, incluyendo aquellos que involucran nuestros principales contratistas y proveedores. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. La evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=5)

Definiciones:

PERIÓDICO — que se repite o sucede a intervalos regulares

6. La siguiente frase es la que mejor describe la manera en la cual identificamos y evaluamos nuestros riesgos de salud y seguridad ocupacional:

- a. No realizamos ninguna identificación de riesgos de salud y seguridad ocupacional. (=0)
- b. No contamos con un método formal pero estamos conscientes de algunos riesgos de salud y seguridad ocupacional. (=1)
- c. Revisamos todos nuestros procesos y operaciones para identificar los riesgos de salud y seguridad ocupacional. Usamos metodologías tales como Análisis de Seguridad en el Trabajo. (=2)
- d. Revisamos todos nuestros procesos y operaciones para identificar los riesgos de salud y seguridad ocupacional. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. (=3)
- e. Revisamos todos nuestros procesos y operaciones para identificar los riesgos de salud y seguridad ocupacional. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. La evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=4)
- f. Revisamos todos nuestros procesos y operaciones para valorar riesgos de salud y seguridad ocupacional, incluyendo aquellos que involucran a nuestros principales contratistas y proveedores. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. La valoración de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=5)

7. La siguiente frase es la que mejor describe la manera en la cual identificamos y evaluamos nuestros riesgos en temas de recursos humanos:

- a. No realizamos ninguna identificación de riesgos laborales. (=0)
- b. No contamos con un método formal pero estamos conscientes de algunos riesgos laborales. (=1)
- c. Revisamos records laborales tales como contratos, records de pago, records de quejas/sugerencias, para identificar riesgos laborales.
- d. Revisamos records laborales y los perfiles de los empleados tales como edad, género, nacionalidad y etnicidad para identificar riesgos laborales. (=3)
- e. Revisamos records laborales y los perfiles de los empleados para identificar riesgos laborales. Contamos con una metodología para la evaluación y priorización de riesgos. La identificación y evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=4)
- f. Revisamos records laborales y los perfiles de los empleados, incluyendo aquellos de nuestros principales contratistas y proveedores, para identificar riesgos laborales. La identificación y evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=5)

8. La siguiente frase es la que mejor describe la manera en la cual identificamos y evaluamos nuestros riesgos que pueden impactar negativamente a las comunidades:
- a. No realizamos ninguna identificación de riesgos e impactos hacia las comunidades. (=0)
 - b. No contamos con un método formal para la valoración de riesgos hacia las comunidades, pero estamos conscientes de algunos riesgos. (=1)
 - c. Hemos identificado las comunidades que podrían ser afectadas por nuestras operaciones. La información está documentada y disponible bajo solicitud. (=2)
 - d. Hemos identificado las comunidades que podrían ser afectadas por nuestras operaciones. Hemos identificado los riesgos y analizado su importancia. La información está documentada y disponible bajo solicitud. (=3)
 - e. Hemos identificado y documentado las comunidades afectadas y la naturaleza e importancia de los riesgos. La información está documentada y disponible bajo solicitud. La valoración de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=4)
 - f. Hemos identificado y documentado las comunidades afectadas y la naturaleza e importancia de los riesgos a causa de nuestras operaciones y de las operaciones que involucran a nuestros principales contratistas y proveedores. Tenemos en cuenta los diferentes impactos en mujeres y grupos vulnerables. La información está documentada y disponible bajo solicitud. La valoración de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o una ampliación. (=5)
9. La siguiente frase es la que mejor describe quién participa en la identificación y evaluación de riesgos:
- a. No realizamos ninguna identificación de riesgos. (=0)
 - b. Los gerentes de cada área identifican y evalúan sus riesgos de manera independientemente. (=1)
 - c. Los gerentes de cada área identifican y evalúan sus riesgos de manera independientemente. Supervisores y trabajadores participan en la identificación de riesgos. (=2)
 - d. Un comité en el que participan múltiples departamentos conduce conjuntamente la identificación de riesgos ambientales y sociales. Supervisores y trabajadores participan en la identificación de riesgos. Expertos externos se involucran según sea necesario. (=3)
 - e. Un comité en el que participan múltiples departamentos conduce conjuntamente la identificación de riesgos ambientales y sociales. Supervisores y trabajadores participan en la identificación de riesgos. El comité involucra a expertos externos, y principales contratistas y proveedores, de manera proactiva. (=4)
 - f. Un comité en el que participan múltiples departamentos conduce conjuntamente la identificación de riesgos ambientales y sociales. Supervisores y trabajadores participan en la identificación de riesgos. El comité involucra a expertos externos, principales contratistas y proveedores, y otros actores sociales, de manera proactiva. (=5)

Programas de gestión

1. Cuando encontramos o nos enteramos de problemas ambientales y sociales, hacemos lo siguiente:
 - a. Asumimos que la gente involucrada manejará el problema. (=0)
 - b. Dependemos de los inversionistas, clientes o actores sociales externos para decirnos qué hacer. (=1)
 - c. Tomamos acción en el área afectada para minimizar el impacto. (=2)
 - d. Resolvemos el problema en el área afectada y revisamos otras áreas relacionadas para ver si el problema se replica. (=3)
 - e. Analizamos el problema y corregimos nuestras operaciones para minimizar el impacto y la probabilidad de recurrencia. (=4)
 - f. Analizamos el problema y corregimos nuestras operaciones y nuestro sistema de gestión para resolver el impacto y prevenir que el problema se repita. Priorizamos acciones que evitan el impacto, sobre aquellas que lo minimizan. (=5)

2. La siguiente frase es la que mejor describe cómo nuestros procedimientos resuelven riesgos e impactos ambientales y sociales:
 - a. Nuestros procedimientos están enfocados únicamente en las operaciones comerciales y no tratan riesgos e impactos ambientales y sociales. (=0)
 - b. La gente en mi empresa está consciente de los procedimientos para controlar riesgos ambientales y sociales, pero estos no están documentados. (=1)
 - c. Contamos con algunos procedimientos documentados para controlar nuestros riesgos e impactos, y mejorar nuestro desempeño. Estos procedimientos abarcan varios de los riesgos e impactos ambientales y sociales priorizados mediante nuestra valoración de riesgos. (=2)
 - d. Contamos con procedimientos para evitar, minimizar y compensar nuestros riesgos e impactos, y mejorar nuestro desempeño. Estos procedimientos abarcan todos los riesgos e impactos ambientales y sociales priorizados mediante nuestra identificación y evaluación de riesgos. La valoración de riesgos abarca solo nuestras operaciones internas. (=3)
 - e. Contamos con procedimientos para evitar, minimizar y compensar nuestros riesgos e impactos, y mejorar nuestro desempeño. Estos procedimientos abarcan todos los riesgos e impactos ambientales y sociales priorizados mediante nuestra valoración de riesgos. La valoración de riesgos abarca solo nuestras operaciones internas. Revisamos y actualizamos nuestros procedimientos regularmente. (=4)
 - f. Contamos con procedimientos para evitar, minimizar y compensar nuestros riesgos e impactos, y mejorar nuestro desempeño. Estos procedimientos abarcan todos los riesgos e impactos ambientales y sociales priorizados mediante nuestra valoración de riesgos. La valoración de riesgos abarca nuestras operaciones internas y nuestra cadena de suministro. Revisamos y actualizamos nuestros procedimientos regularmente en base a los resultados de monitoreo y retroalimentación interna y externa. (=5)

Definiciones:

JERARQUÍA DE MITIGACIÓN — el orden en el que las acciones deben ser priorizadas en la gestión de riesgos ambientales y sociales

- primero trate de evitar el impacto negativo, luego minimizar, luego compensar/restaurar

PROCEDIMIENTO — los pasos documentados que usted sigue para asegurarse de cumplir las reglas

Definiciones:

PLAN DE ACCIÓN – acciones específicas para corregir problemas ambientales, laborales y comunitarios, y remediar los impactos negativos

FECHA LÍMITE – fecha específica en el futuro, cuando se cumplirá el Plan de Acción

3. La siguiente frase es la que mejor describe cómo desarrollamos nuestros planes de acción ambientales y sociales:
 - a. Normalmente no requerimos planes de acción específicos, puesto que los departamentos interesados toman las medidas adecuadas para controlar los problemas ambientales y sociales. (=0)
 - b. Nuestros planes de acción son principalmente desarrollados para nosotros por consultores/expertos externos. (=1)
 - c. Supervisores y gerentes están calificados y preparan los planes de acción necesarios, con el apoyo de expertos externos como y cuando sea requerido. (=2)
 - d. Supervisores y gerentes son responsables de preparar los planes de acción necesarios, en consulta con los trabajadores. Expertos externos son involucrados cuando necesario. (=3)
 - e. Nuestros planes de acción están basados en la búsqueda extensiva de mejores prácticas y aportación de los trabajadores, supervisores, gerentes y expertos externos según corresponda. (=4)
 - f. Tenemos en cuenta las mejores prácticas en la industria y consultamos a nuestros actores clave/relevantes (por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, comunidad) al desarrollar los planes de acción. Existe una adecuada participación de los trabajadores y de la alta gerencia. (=5)

4. La siguiente frase es la que mejor describe la estructura de nuestros Planes de Acción:
 - a. Normalmente no desarrollamos planes de acción específicos. Si fuera necesario, el personal interesado es informado verbalmente o por teléfono/e-mail. (=0)
 - b. Nuestros planes de acción son simples, estos cuentan con la lista de las acciones a tomarse junto con las fechas límite. (=1)
 - c. Nuestros planes de acción mencionan al personal responsable junto con las acciones y fechas límite. (=2)
 - d. Nuestros planes de acción incluyen las acciones a ser tomadas junto con las fechas límite, el personal responsable, y los recursos requeridos para su implementación. (=3)
 - e. Nuestros planes de acción incluyen objetivos e indicadores. Toda la información necesaria en lo referente a acciones, fechas límite, responsabilidades y recursos necesarios, se encuentra claramente definida. (=4)
 - f. Hemos estructurado un formato para planes de acción que incluye procedimientos operativos necesarios para la sostenibilidad a largo plazo de la acción. Toda la información necesaria en lo referente a acciones, fechas límite, responsabilidades, recursos necesarios, y objetivos e indicadores, se encuentra claramente definida. (=5)

5. Nos aseguramos que los Planes de Acción han sido implementados haciendo lo siguiente:
- a. Si no escuchamos otra queja, asumimos que se ha resuelto. (=0)
 - b. La gente involucrada directamente es responsable de monitorear la implementación de los planes de acción. (=1)
 - c. La gente directamente involucrada es responsable de monitorear y reportar sobre la implementación de los planes de acción. (=2)
 - d. La gente responsable de nuestro sistema de gestión social y ambiental rutinariamente revisa los registros y la implementación de los planes de acción con todos los gerentes de departamento. (=3)
 - e. Múltiples departamentos y la alta gerencia monitorean y verifican la implementación de los planes de acción. Estos revisan los registros de problemas y acciones correctivas, y verifican que se han hecho los ajustes adecuados a los planes de acción y al sistema de gestión. (=4)
 - f. Múltiples departamentos y la alta gerencia monitorean y verifican la implementación de los planes de acción y de los planes de mejora para el sistema de gestión social y ambiental. Se fijan metas anuales de mejora. (=5)

Capacidad y competencia organizativas

Definiciones:

RH – abreviatura de departamento o función de Recursos Humanos

EHS – abreviatura de departamento o función de Ambiente, Salud y Seguridad

MULTI-DEPARTAMENTAL – una actividad que involucra a varios departamentos o funciones separados de su empresa

CAUSA FUNDAMENTAL O CAUSA RAÍZ – la razón original o fundamental de un problema. En ocasiones hay una cadena de eventos que conducen a un problema; puede que tenga que mirar más allá de los síntomas superficiales o el motivo más inmediato para encontrar la causa raíz de un problema y hacerle frente, de manera que el problema no se repita

1. En mi empresa la gente de las siguientes áreas están capacitadas y participan diariamente en el manejo de riesgos e impactos ambientales y sociales:
 - a. Tratamos estos asuntos únicamente caso-por-caso, por lo tanto nadie está asignado. (=0)
 - b. Usualmente estos asuntos son manejados de forma limitada por una o dos personas en las áreas encargadas de las relaciones con clientes/inversionistas, tales como Mercadeo, Finanzas, Administración y Legal. Ellos se encargan de estos temas solamente cuando lo solicitan los clientes o inversionistas. (=1)
 - c. Las personas que manejan nuestras relaciones con los clientes/inversionistas tienen cierto grado de conocimiento e involucración. Cada tema es también manejado por el área funcional relevante - los temas laborales son manejados por Recursos Humanos, los temas ambientales son manejados por Ambiente, Salud y Seguridad, y los temas comunitarios por Comunicación/Responsabilidad Social. (=2)
 - d. Las personas que manejan nuestras relaciones con los clientes/inversionistas están capacitadas e involucradas, así como las personas en Recursos Humanos, Ambiente, y Comunicación/Responsabilidad Social. Ellos trabajan conjuntamente con gente capacitada en los departamentos de Producción y Mantenimiento, de manera que los temas ambientales y sociales son revisados como parte de las operaciones diarias. (=3)
 - e. Tenemos un equipo multi-disciplinario con personas de todas las áreas operacionales de la empresa y liderado por un miembro de la alta gerencia. El equipo se reúne y revisa los temas sociales y ambientales de manera rutinaria. Tenemos un sistema integrado de gestión que cubre las áreas de calidad, ambiente, salud y seguridad ocupacional, y recursos humanos. (=4)
 - f. Tenemos un equipo funcional de gente entrenada procedente de todas las áreas de negocios y operaciones, incluyendo nuestra cadena de suministro. Ellos están encabezados por un miembro de la alta gerencia y se reúnen regularmente para revisar temas ambientales y sociales. Tenemos un sistema integrado de gestión que cubre las áreas de calidad, ambiente, salud y seguridad ocupacional, recursos humanos, y relaciones comunitarias. El área de abastecimiento está involucrada en extender nuestras políticas ambientales y sociales a nuestros proveedores. (=5)

2. Las personas encargadas de manejar los riesgos e impactos sociales y ambientales tiene la responsabilidad y autoridad de hacer lo siguiente:

1. Escribir y modificar políticas de la empresa
2. Revisar e implementar procedimientos e instrucciones de trabajo
3. Llevar a cabo monitoreo interno
4. Dar seguimiento a las auditorías internas y externas para resolver los problemas identificados
5. Organizar y llevar a cabo capacitaciones para gerentes y trabajadores
6. Establecer y manejar canales de comunicación para trabajadores
7. Coordinar entre departamentos para implementar los planes de acción
8. Aprobar o vetar decisiones en la empresa que puedan tener un impacto ambiental y social negativo
9. Contratar expertos externos según sea necesario
10. Manejar temas ambientales y sociales con proveedores y contratistas
11. Vincular a organizaciones locales, autoridades, sindicatos y otros grupos sobre temas relacionados con trabajadores, medio ambiente y comunidad
12. Informar a la alta gerencia sobre el desempeño ambiental y social

- a. 0 de las actividades arriba mencionadas (=0)
- b. 1-3 de las actividades arriba mencionadas (=1)
- c. 4-5 de las actividades arriba mencionadas (=2)
- d. 6-7 de las actividades arriba mencionadas (=3)
- e. 8-9 de las actividades arriba mencionadas (=4)
- f. 10-12 de las actividades arriba mencionadas (=5)

3. La siguiente frase es la que mejor describe la experticia con la que contamos actualmente para implementar nuestro SGAS:
- a. No tenemos experticia ambiental y social en nuestra empresa. (=0)
 - b. No tenemos experticia ambiental y social en nuestra empresa. Dependemos totalmente de actores externos. (=1)
 - c. Tenemos algunos empleados que tienen conocimiento de temas ambientales y sociales. Ellos revisan los materiales que nos proporcionan nuestros inversionistas, clientes y actores externos. (=2)
 - d. Tenemos personal capacitado con conocimiento actualizado y habilidades en temas ambientales y sociales. Ellos conocen cuales son los requisitos legales y las buenas prácticas en la industria. (=3)
 - e. Tenemos personal capacitado con conocimiento actualizado y habilidades en temas ambientales y sociales. Ellos conocen cuales son los requisitos legales y las buenas prácticas en la industria. Involucramos a expertos externos para asistirnos en la identificación de riesgos en proyectos complejos. (=4)
 - f. Tenemos personal capacitado con conocimiento actualizado y habilidades en temas ambientales y sociales. Ellos conocen cuales son los requisitos legales y las buenas prácticas en la industria. Estas personas también han sido capacitadas en estándares de sistemas de gestión. Involucramos a expertos externos para asistirnos en la identificación de riesgos en proyectos complejos. (=5)
4. La siguiente frase es la que mejor describe el entrenamiento que proporcionamos a nuestros empleados con respecto a nuestro SGAS:
- a. Nuestro programa de capacitación comprende solamente las habilidades requeridas para el trabajo. (=0)
 - b. Introducimos nuestras políticas ambientales y sociales al momento de la inducción de nuevos empleados. (=1)
 - c. Además de la inducción al empleado, proporcionamos capacitación adicional a las personas encargadas de ambiente, salud y seguridad ocupacional y recursos humanos. (=2)
 - d. Ofrecemos capacitaciones introductoria y de actualización por lo menos una vez al año a todos los gerentes y los trabajadores. Los trabajadores son instruidos en aquellas políticas y procedimientos que aplican a su área de trabajo. (= 3)
 - e. Ofrecemos capacitaciones introductoria y de actualización por lo menos una vez al año a todos los gerentes y los trabajadores, incluyendo aquellos a tiempo completo, a tiempo parcial, temporales y contratistas. El entrenamiento comprende las políticas y procedimientos que aplican a su área de trabajo. (= 4)
 - f. Todos en nuestra empresa reciben capacitación continua y la gente responsable del sistema de gestión recibe capacitación especializada en gerencia de sistemas, análisis de causas y programas de mejoramiento continuo. Medimos la efectividad de nuestro entrenamiento mediante pruebas, encuestas y entrevistas para mejorar continuamente nuestro programa de capacitación. (=5)

Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

1. La siguiente frase es la que mejor describe nuestro plan de emergencias:
 - a. Estamos conscientes de las posibles situaciones de emergencia en nuestro sitio y sabemos cómo manejarlas. Sin embargo, no tenemos un plan formal. (=0)
 - b. Tenemos un plan de emergencias que fue desarrollado por una agencia externa. (=1)
 - c. Nuestro plan de emergencias fue desarrollado con asistencia externa, pero nosotros lo revisamos periódicamente para constatar su idoneidad, y lo actualizamos cuando es necesario. (=2)
 - d. Nuestros empleados juegan un rol activo en la identificación de las potenciales situaciones de emergencia y en la planificación de la respuesta ante emergencias. Consultamos expertos externos cuando es requerido. El plan de respuesta ante emergencias es revisado y actualizado periódicamente. (=3)
 - e. Todos nuestros empleados en todos los turnos de trabajo, incluyendo contratistas, están involucrados en la identificación y planificación de respuesta ante emergencias. Capacitaciones impartidas de manera regular, simulacros en todos los turnos de trabajo, revisión y actualización periódica, y mantenimiento de documentación y registros, son características claves de nuestro plan de emergencias. La alta gerencia participa activamente en el monitoreo de nuestra respuesta ante emergencias, y nos enfocamos en el mejoramiento continuo de la gestión de emergencias. (=4)
 - f. No solamente contamos con la plena participación de empleados y contratistas, también nos enfocamos en la comunicación y participación continua de las comunidades aledañas para su planificación ante emergencias. Los canales de comunicación externa en caso de una emergencia están definidos. La gestión de emergencias “exteriores” y la “ayuda mutua” son factores clave de nuestro plan de emergencias. (=5)

2. La siguiente frase es la que mejor describe como desarrollamos habilidades para la respuesta ante emergencias:
 - a. Se realizan simulacros y ejercicios cuando es necesario. (=0)
 - b. Se realizan simulacros de manera regular. No llevamos a cabo simulacros en todos los turnos de trabajo, pero sabemos cuáles emergencias se pueden presentar en el turno de la noche. (=1)
 - c. Se realizan simulacros en todos los turnos de manera regular. Se mantienen registros de los simulacros sobre todo para cumplir con requisitos legales. (=2)
 - d. Se realizan simulacros en todos los turnos de manera regular. Se mantienen registros de los simulacros y se documenta el análisis de los resultados. Se monitorea el desempeño de la respuesta ante emergencias y se identifican oportunidades de mejora. En ocasiones incorporamos los hallazgos en nuestro plan de emergencias. (=3)
 - e. Se realizan simulacros en todos los turnos de manera regular. Se evalúan y analizan los reportes de todos los simulacros para identificar oportunidades de mejora. Todos los hallazgos son discutidos y las recomendaciones/acciones correctivas son incorporadas en los planes de emergencias. (=4)
 - f. La alta gerencia participa en todos los simulacros. Esta revisa las recomendaciones y acciones correctivas resultado de los reportes de los simulacros, y proporciona los recursos para su implementación inmediata. (=5)

3. Capacitamos a nuestra fuerza laboral en la gestión de emergencias como sigue:

- a. Impartimos conocimientos básicos sobre seguridad contra incendios y evacuación. Normalmente no se requiere capacitaciones posteriores. (=0)
- b. Impartimos conocimientos básicos sobre seguridad contra incendios y evacuación. La capacitación se repite cuando es necesario. (=1)
- c. Todos los empleados en todos los turnos de trabajo, incluyendo contratistas, son regularmente entrenados en seguridad personal bajo escenarios de emergencia comunes (por ejemplo, evacuación, refugio en el lugar, primeros auxilios). (=2)
- d. Todos los empleados en todos los turnos de trabajo, incluyendo contratistas, son entrenados regularmente en seguridad personal. Además, tenemos requisitos específicos de capacitación para aquellos trabajadores expuestos a peligros potenciales y situaciones de emergencia. (=3)
- e. Todos los empleados en todos los turnos de trabajo, incluyendo contratistas, son regularmente entrenados en seguridad personal. Además, tenemos requisitos específicos de capacitación para aquellos trabajadores expuestos a peligros potenciales y situaciones de emergencia. La gerencia es capacitada en la identificación y gestión de riesgos. Monitoreamos la efectividad de los programas de capacitación en emergencias. (=4)
- f. Tenemos un programa anual de capacitación para la gestión de emergencias con metas para todos los departamentos y niveles jerárquicos. Actualizamos continuamente nuestro plan de capacitación para incorporar nuevas adquisiciones o cambios en nuestras operaciones y nuestro entorno. (=5)

4. La siguiente frase es la que mejor describe nuestro sistema para manejar la logística de emergencia y el equipo de respuesta a emergencia:

- a. Tenemos los extintores portátiles necesarios y adecuados en las instalaciones. (=0)
- b. El número, tipo y tamaño de los extintores se establece en base a la valoración de riesgos. Se les da el mantenimiento de acuerdo a las especificaciones del fabricante. (=1)
- c. Además de los extintores portátiles, las áreas críticas son cubiertas con sensores de humo o con otros sistemas de alerta temprana. Tenemos alarmas, iluminación y señalética de emergencia en todas las áreas. (=2)
- d. Cubrimos todas las áreas con sistemas de alerta temprana, alarmas, iluminación y señalética de emergencia. Contamos con extintores portátiles y sistemas de agua presurizada. (=3)
- e. Regularmente monitoreamos nuestros sistemas de alarma temprana y de supresión de fuego. Nuestro sistema de hidrantes y sistema de alarma temprana están conectados a una fuente de energía independiente y funcionan a toda hora. El sistema de hidrantes, incluyendo el tanque de agua, recibe mantenimiento y es testeado con una frecuencia definida. (=4)
- f. Nuestro sistema de adquisiciones es conforme a nuestra valoración de riesgos y cubre equipo multi-emergencia, tales como sistemas de alerta temprana, alarmas de emergencia, primeros auxilios, equipo contraincendios, equipos de respuesta ante inundaciones, terremoto y derrames químicos. Damos mantenimiento regularmente a nuestros equipos de emergencia y los reemplazamos para mantenernos al día con las nuevas tecnologías y nuevos riesgos potenciales. (=5)

Participación de los actores sociales

1. La siguiente frase es la que mejor describe la manera en que identificamos los grupos externos que pueden verse afectados por o podrían influir sobre nuestras operaciones:
 - a. Manejamos todos los problemas internamente. (=0)
 - b. A veces nuestros inversionistas o clientes nos ponen en contacto con grupos externos o tales grupos nos contactan directamente. (=1)
 - c. Tenemos un registro de los grupos que nos contactan, así sabemos con quiénes nos hemos relacionado en el pasado. (=2)
 - d. Hemos preparado un mapeo de los actores sociales e identificamos aquellos que pueden verse afectados por nuestras operaciones. (=3)
 - e. Revisamos y analizamos nuestro mapeo de actores con otras organizaciones para identificar cualquier otro grupo relevante. Actualizamos nuestro mapa de actores de manera regular. (=4)
 - f. Encuestamos a nuestro personal y expertos externos, así como a otras organizaciones para identificar grupos relevantes. Actualizamos nuestro mapa de actores de manera regular y cuando hay cambios en nuestras operaciones. (=5)

2. Involucramos actores sociales externos en nuestro programa ambiental y social de la siguiente manera:
 - a. No nos relacionamos con ninguna persona o grupo externos a la empresa. (=0)
 - b. Pueden contactarnos por medio de nuestros mecanismos de comunicación externa y de recepción de quejas. (=1)
 - c. Los informamos regularmente sobre nuestras operaciones actuales y planificadas y sobre los probables impactos ambientales y sociales, sean estos positivos o negativos. (=2)
 - d. Proporcionamos información relevante sobre nuestros impactos en la actualidad y aquellos probables en el futuro, de manera que las personas puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias para reducir impactos negativos. (=3)
 - e. Proporcionamos información relevante sobre nuestros planes y cuales son los impactos esperados, de manera que la gente pueda expresar sus preocupaciones y sugerencias para reducir impactos negativos. Adaptamos nuestros planes de acción sobre la base de este intercambio de información. (=4)
 - f. Además del sistema descrito arriba, tomamos medidas específicas para que puedan participar los grupos vulnerables y marginados. (=5)

Definiciones:

MAPEO DE LOS ACTORES SOCIALES – el proceso de revisión de todos los aspectos de las operaciones de la empresa y la identificación de las partes interesadas

Un ejercicio de mapeo de los actores sociales se inicia con la identificación del área geográfica de influencia. Esto incluye no sólo las instalaciones de propiedad de la empresa, sino también los principales proveedores, las rutas de transporte, y la identificación de áreas potencialmente afectadas por los impactos acumulativos y acontecimientos no planificados pero predecibles.

3. De manera rutinaria trabajamos con las siguientes organizaciones para mejorar nuestro desempeño ambiental y social:

1. Comunidades locales
2. Consultores y expertos externos
3. Organizaciones enfocadas en temas laborales
4. Organizaciones enfocadas en temas ambientales
5. Sindicatos
6. ONGs internacionales
7. Otras ONGs locales y nacionales
8. Grupos de consumidores
9. Ministerios de gobierno
10. Asociaciones industriales

- a. 0 de los mencionados arriba (=0)
- b. 1 de los mencionados arriba (=1)
- c. 3 de los mencionados arriba (=2)
- d. 4 de los mencionados arriba (=3)
- e. 5 de los mencionados arriba (=4)
- f. 5 o más de los mencionados arriba (=5)

Comunicaciones externas y mecanismos de queja

Definiciones:

CANAL DE COMUNICACIÓN – un modo para que las diferentes partes compartan sus ideas y opiniones entre ellas. Un canal formal, tal como un mecanismo de recepción de quejas o un tablero de anuncios, debe estar estructurado y monitoreado en base a procedimientos oficiales; canales informales, como breves charlas en el taller, no necesitan una estructura o procedimiento definidos, pero pueden también ser un canal de comunicación importante.

1. Considerando nuestras prácticas actuales, si representantes de las comunidades locales se quejasen de que nuestras operaciones están causando impactos ambientales y sociales negativos, responderíamos probablemente de la siguiente manera:
 - a. No tenemos un mecanismo de quejas para actores externos. (=0)
 - b. Solicitaríamos los detalles y luego lo manejaríamos internamente. (=1)
 - c. Nos reuniríamos con el grupo para discutir el impacto negativo y obtener sus sugerencias sobre cómo tratar el problema. (=2)
 - d. Nos reuniríamos y coordinaríamos con el grupo para investigar el problema y acordar un plan de acción pertinente. (=3)
 - e. Nos reuniríamos y coordinaríamos con el grupo para investigar el problema y desarrollar, implementar y monitorear un plan de acción pertinente. (=4)
 - f. Trabajamos de manera constante con tales grupos para monitorear y analizar la causa raíz de los impactos negativos que afectan a las comunidades, y resolverlos. (=5)

2. La siguiente frase es la que mejor describe nuestro mecanismo de quejas con relación a nuestro SGAS:
 - a. No tenemos un mecanismo de quejas para actores externos. (=0)
 - b. Contamos con algunos canales de comunicación con actores externos, como cajas de sugerencias, correo electrónico, correo, teléfono o personas designadas para registrar quejas verbales. (=1)
 - c. Contamos con canales de comunicación como los enumerados arriba. Las personas pueden también presentar quejas confidenciales o anónimas. (=2)
 - d. Además de los canales de comunicación descritos arriba, contamos con procedimientos documentados para la recepción e investigación de quejas, y para informar sobre las decisiones tomadas. (=3)
 - e. Además del sistema arriba descrito, nos aseguramos que las partes interesadas entiendan como pueden presentar una queja y cuál es el proceso de investigación y resolución. (=4)
 - f. Tenemos procedimientos que cubren todos los aspectos de nuestro mecanismo de quejas. Involucramos a las partes interesadas en la revisión de su efectividad y la actualización del mecanismo según sea necesario. (=5)

3. En mi compañía, la gestión de las solicitudes, preocupaciones y quejas formales presentadas por actores externos es la responsabilidad diaria de:
- a. No está claro quién en mi empresa tiene esta responsabilidad. (=0)
 - b. Tenemos una persona o un área de la empresa que usualmente se encarga de esto. (=1)
 - c. Tenemos una persona o un área de la empresa que gestiona esto y coordina con otras áreas de la empresa relevantes al caso particular. (=2)
 - d. Contamos con un equipo de gente que comparte esta responsabilidad y ha recibido capacitación específica. (=3)
 - e. Tenemos un equipo capacitado que gestiona esto y la alta gerencia participa directamente. (=4)
 - f. Contamos con un equipo entrenado que incluye la alta gerencia y tiene la autoridad para tomar decisiones operativas para solucionar quejas externas. Utilizamos facilitadores independientes en el caso de recibir quejas graves. (=5)

Informes periódicos a las Comunidades Afectadas

1. Si existen preocupaciones o quejas por parte de comunidades afectadas con respecto a riesgos e impactos ambientales y sociales, nos comunicamos con estas de la siguiente manera:
 - a. No nos comunicamos con nadie acerca de las operaciones de la empresa. (=0)
 - b. Acusamos recibo de su solicitud y les decimos que lo manejaremos internamente. (=1)
 - c. Respondemos si la comunidad afectada nos contacta con una solicitud específica de información. (=2)
 - d. Proporcionamos informes a las comunidades afectadas de manera regular (=3).
 - e. Proporcionamos informes a las comunidades afectadas de manera regular y cada vez que hay algún cambio importante. Nos aseguramos que los informes estén escritos en el idioma local y sean presentados en un formato fácilmente entendible. (=4)
 - f. Además de los informes descritos arriba, las comunidades afectadas pueden tener acceso al estado actual de los casos por medio de una variedad de canales de comunicación. (=5)

2. La siguiente frase es la que mejor describe la información que reportamos a las comunidades afectadas:
 - a. No nos comunicamos con nadie acerca de las operaciones de la empresa. (=0)
 - b. Informamos al individuo o al grupo que presentó la queja sobre las acciones tomadas. (=1)
 - c. Informamos a las comunidades afectadas sobre nuestros planes de acción y la resolución de los problemas identificados durante el proceso de participación de actores sociales o por medio del mecanismo de quejas. (=2)
 - d. Regularmente informamos los avances de nuestros compromisos con las comunidades, y también sobre aquellos aspectos de nuestras operaciones que han sido identificados como importantes por las comunidades afectadas (por ejemplo, impacto de vertidos en arroyos locales, trabajos creados, etc.). (=3)
 - e. Además de informar regularmente sobre los avances de nuestros compromisos y los aspectos importantes de nuestras operaciones, presentamos los resultados de los que hemos implementado. (=4)
 - f. Regularmente informamos sobre los avances y los resultados en la implementación de nuestros compromisos, y sobre los aspectos importantes de nuestras operaciones. Las comunidades afectadas participan en el monitoreo de los compromisos y de los aspectos que ellas han identificado como importantes. (=5)

3. Utilizamos los siguientes medios de comunicación para reportar información a y recibir retroalimentación de las comunidades afectadas:

1. Reuniones (informar y recibir retroalimentación)
 2. Página web (ofrecer información)
 3. Correo electrónico (recibir retroalimentación)
 4. Línea telefónica (recibir retroalimentación)
 5. Asambleas/reuniones abiertas (ofrecer información y recibir retroalimentación)
 6. Presentaciones en foros, talleres de capacitación y convenciones (ofrecer información)
 7. Reportes escritos (ofrecer información)
 8. Correo (ofrecer información)
 9. Folletos, volantes, banners (ofrecer información)
 10. Anuncios en publicaciones locales (ofrecer información)
 11. Encuestas (recibir retroalimentación)
-
- a. 0 de los arriba mencionados (=0)
 - b. 1 de los arriba mencionados (=1)
 - c. 2 de los arriba mencionados (=2)
 - d. 3 de los arriba mencionados (=3)
 - e. 4 de los arriba mencionados (=4)
 - f. 5 o más de los arriba mencionados (=5)

Seguimiento y evaluación

1. La siguiente frase es la que mejor describe nuestro plan de monitoreo:
 - a. Normalmente no requerimos monitorear nuestro desempeño ambiental y social (i.e. salud y seguridad ocupacional, recursos humanos, salud y seguridad de las comunidades). Si surge un problema, las personas en esa área monitorearán la situación. (=0)
 - b. No tenemos un plan de monitoreo pero colectamos cierta información para cumplir con las regulaciones locales. (=1)
 - c. Tenemos un plan de monitoreo para algunas de las áreas críticas seleccionadas por nuestros gerentes y supervisores. (=2)
 - d. Nuestro programa de monitoreo está relacionado a nuestra valoración de riesgos ambientales y sociales, la cual es revisada periódicamente. Se monitorean todas las áreas de riesgo. (=3)
 - e. Tenemos un plan de monitoreo que cubre todas las áreas de riesgo. Además de los indicadores, el plan incluye procedimientos y asigna responsabilidades para el registro, análisis y reporte de resultados. (=4)
 - f. Además del plan de monitoreo descrito arriba, contamos con auditores externos o internos capacitados, los cuales llevan a cabo auditorías o inspecciones de manera regular. Para esto hemos identificado una lista de criterios ambientales y sociales. (=5)

2. Los resultados de nuestro programa de monitoreo ambiental y social son usados de la siguiente forma:
 - a. No monitoreamos nuestro desempeño ambiental o social. (=0)
 - b. Solo colectamos y analizamos información para verificar nuestro cumplimiento con requisitos regulatorios. (=1)
 - c. Además de verificar nuestro cumplimiento regulatorio, monitoreamos nuestro desempeño ambiental y social (=2).
 - d. Además de verificar nuestro cumplimiento regulatorio y monitorear nuestro desempeño ambiental y social, identificamos proactivamente las áreas de bajo desempeño y tomamos acciones correctivas y preventivas para resolverlas. (=3)
 - e. Además del sistema descrito arriba, identificamos e implementamos mejoras a nuestro sistema de gestión social y ambiental. (=4)
 - f. Además del sistema descrito arriba, la alta gerencia establece planes anuales de mejora con metas progresivas de desempeño ambiental y social. (=5)

Definiciones:

SEGUIMIENTO – observar, registrar, o verificar el cumplimiento de normas y objetivos sociales y ambientales

Esto se puede llevar a cabo mediante auditorías in situ y métodos como la revisión de documentos, entrevistas a trabajadores y actores sociales, etc.

CORRECTIVE ACTION SYSTEM – un sistema para poner en marcha y seguimiento de las acciones inmediatas y en curso para hacer frente a una cuestión de cumplimiento

system to put in place and track immediate and ongoing actions to address a compliance issue

PROACTIVE – evaluating needs and acting before problems can occur, instead of waiting to fix them after they occur

3. Utilizamos los siguientes métodos y recursos para monitorear nuestro desempeño ambiental y social:
1. Usamos instrumentos de medición calibrados regularmente
 2. Revisamos documentos y registros (por ejemplo, políticas, procedimientos, contratos, roles de pago, registros de quejas, cuentas de agua y energía, registros de entrenamiento)
 3. Revisamos los reportes de inspectores laborales
 4. Revisamos los reportes de inspectores ambientales
 5. Realizamos inspecciones físicas de nuestras instalaciones
 6. Llevamos a cabo encuestas y cuestionarios
 7. Hablamos con los trabajadores
 8. Hablamos con los gerentes y supervisores
 9. Hablamos con comunidades afectadas
 10. Pedimos retroalimentación a nuestros clientes
 11. Buscamos asesoría de consultores y expertos externos
- a. No monitoreamos nuestro desempeño ambiental y social. (=0)
 - b. Utilizamos 1-2 de los recursos mencionados arriba (=1)
 - c. Utilizamos 3-4 de los recursos mencionados arriba (=2)
 - d. Utilizamos 5-6 de los recursos mencionados arriba (=3)
 - e. Utilizamos 7-8 de los recursos mencionados arriba (=4)
 - f. Utilizamos 9 o más de los recursos mencionados arriba (=5)
4. La siguiente frase es la que mejor describe en involucramiento de la alta gerencia en la evaluación de nuestro sistema de gestión ambiental y social:
- a. No monitoreamos nuestro desempeño ambiental y social. (=0)
 - b. Los resultados de monitoreo son manejados por los gerentes de los departamentos respectivos. La planificación operacional es normalmente independiente de los resultados de nuestro desempeño ambiental y social. (=1)
 - c. La alta gerencia recibe periódicamente información que resume nuestro desempeño ambiental y social, y nuestros avances en la implementación de nuestros planes de acción. (=2)
 - d. La alta gerencia se reúne periódicamente para evaluar nuestro desempeño ambiental y social, y nuestros avances en la implementación de nuestros planes de acción. (=3)
 - e. La alta gerencia se reúne regularmente para evaluar la efectividad de nuestro sistema de gestión social y ambiental. Esta analiza las áreas de bajo desempeño y asigna los recursos necesarios para implementar las acciones correctivas y preventivas. (=4)
 - f. Además del sistema de evaluación descrito arriba, la alta gerencia establece planes anuales de mejora con metas progresivas de desempeño ambiental y social. Estas metas hacen parte de nuestra planificación anual de negocios. (=5)



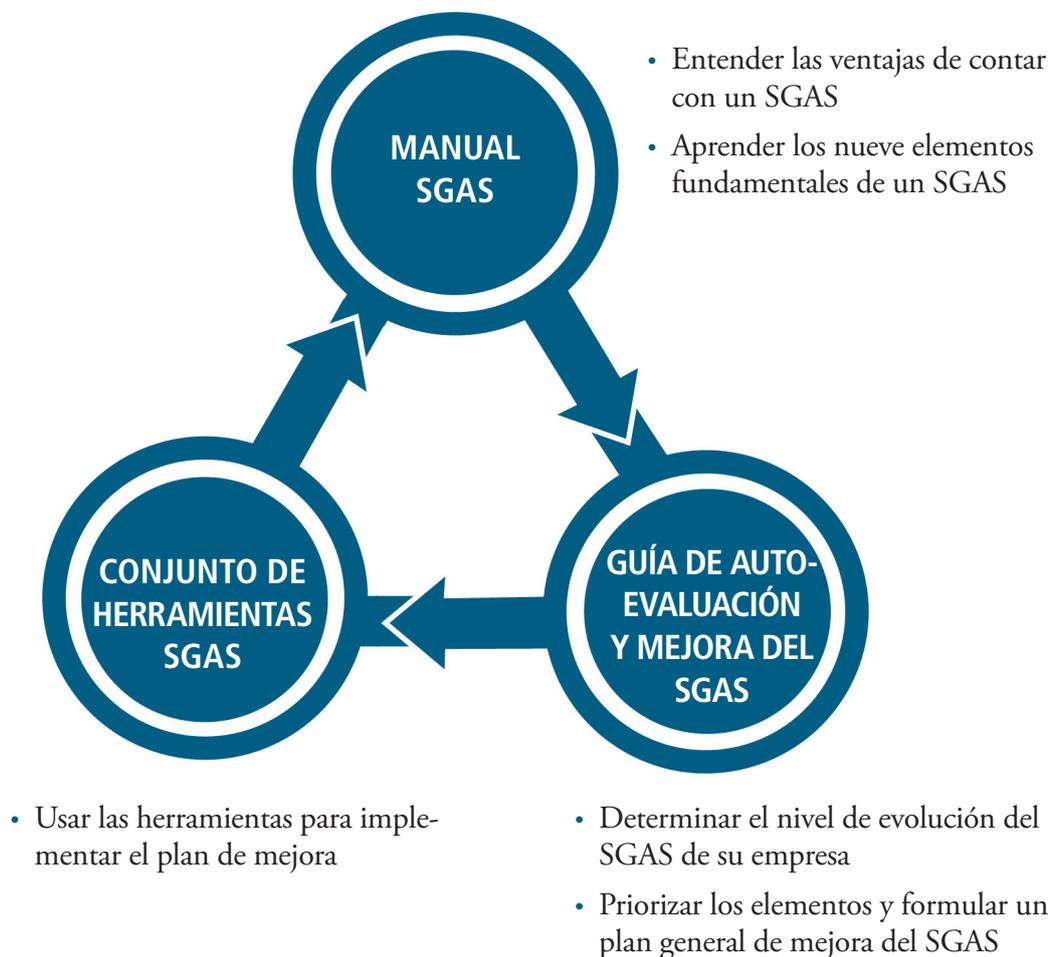
Guía de Mejora del SGAS

Esta sección describe los niveles de evolución (0-5) para cada uno de los elementos de un SGAS.

Para cada elemento del SGAS, le proporcionamos sugerencias para mejorar.

USO DEL MANUAL Y DE LAS PUBLICACIONES COMPLEMENTARIAS PARA FORMULAR E IMPLEMENTAR UN SGAS EN SU EMPRESA

El manual y las publicaciones complementarias están diseñados para ayudar a su empresa a determinar y mejorar el nivel de evolución de su SGAS. En el siguiente diagrama se muestra la forma de utilizar estas tres publicaciones en un ciclo de constante mejora del SGAS.



Bienvenido a la Guía de Mejora del SGAS:

Esta guía comprende nueve secciones, una por cada elemento de su SGAS:

- Política;
- Identificación de riesgos e impactos;
- Programas de gestión;
- Capacidad y competencia organizativas;
- Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia;
- Participación de los actores sociales;
- Comunicaciones externas y mecanismos de queja;
- Informes periódicos a las Comunidades Afectadas; y
- Seguimiento y evaluación.

Esta sección muestra los niveles de evolución (0-5) para cada uno de los elementos de un SGAS. Lea “Qué Significa Cada Nivel” y marque el nivel que corresponde al puntaje que obtuvo en la Autoevaluación. Lea también “Sugerencias de Mejoras” en cada nivel – estas proponen maneras para subir de nivel.

Sobre la base de los puntajes obtenidos en cada uno de los elementos del SGAS, elija aquellos que quiere priorizar. Anote cualquier información que usted hizo al completar la Autoevaluación. Anote las acciones que quiere implementar para mejorar. Este es el comienzo de su Plan de Mejoras.

Consulte con otras personas – dentro y fuera – de su compañía para obtener sus aportes con respecto a ideas de cómo mejorar. El propósito de esta Guía de Mejora es crear una trayectoria paso a paso de constantes mejoras. El objetivo es mejorar su SGAS para su propio beneficio, y el beneficio de sus empleados y otros actores sociales.

Comencemos.

Nombre de la compañía:

Nombre de la persona(s) que ha completado la autoevaluación:

Título(s):

Dirección de correo electrónico:

Fecha:

Política

Qué Significa Cada Nivel

5

Las políticas y procedimientos ambientales y sociales se comunican con claridad a nivel tanto interno como externo. Existe el compromiso de la gerencia superior de hacer continuas mejoras.

4

El conjunto de políticas, procedimientos y registros ambientales y sociales se mantiene a nivel central y se revisa sistemáticamente. Es ampliamente conocido en la empresa.

3

Las políticas y procedimientos existentes se ajustan a determinadas normas ambientales y sociales. Comunicación, implementación y revisión esporádicos.

2

Las políticas existentes se ajustan a determinadas normas ambientales y sociales. Procedimientos esporádicos, contradictorios o confusos.

1

Existencia de políticas ambientales y sociales limitadas.

0

No se han adoptado normas ambientales y sociales. No existen políticas y procedimientos al respecto.

Sugerencias de Mejoras

Fije metas de mejora anuales más agresivas como parte de la planificación de negocios.

Comparta sus políticas y procedimientos con sus proveedores.

Cree un plan de mejora anual.

Comparta mejores prácticas con otras empresas.

Comunique a todos en TODOS los Idiomas en uso en el lugar.

Fije un calendario para revisión y actualización de las políticas por la gerencia.

Centralice las políticas, procedimientos y registros.

Mantenga un registro de actualizaciones.

Amplie políticas para tratar riesgos ambientales y sociales clave en la industria y región.

Verifique actualizaciones de las leyes y regulaciones locales, y códigos de conducta de clientes / inversionistas

Adopte una declaración de política ambiental y social.

Envíe una carta de compromiso del Director Ejecutivo a todos los empleados.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Identificación de riesgos e impactos

Qué Significa Cada Nivel

5 Sistema evolucionado; se revisa y actualiza sistemáticamente como parte de un plan de mejoramiento continuo. Participación de personal y de actores externos. Los procedimientos se hacen extensivos a los contratistas, subcontratistas, terceros y la cadena de suministro, según corresponda.

4 Identificación y priorización sistemáticas y documentadas de los riesgos e impactos ambientales y sociales. Revisión y actualización sistemáticas de los riesgos en todas las actividades: existentes, programadas o en proceso de cambio. Amplia concientización y participación en toda la empresa.

3 Concientización y participación del personal en la identificación y priorización de los riesgos e impactos ambientales y sociales. Participación de expertos externos cuando es necesario.

2 Existen procedimientos para identificar los riesgos e impactos ambientales y sociales en todas las actividades clave.

1 Identificación básica de los riesgos e impactos ambientales y sociales, pero limitadas a algunas actividades.

0 No se identifican ni evalúan los riesgos e impactos ambientales y sociales.

Sugerencias de Mejoras

Incluya todos los niveles de la empresa y actores sociales externos en la evaluación de riesgos y el análisis de indicadores de desempeño.

Incluya el análisis de riesgos ambientales y sociales en el análisis de riesgo y planificación comerciales.

Formule e implemente un procedimiento de consulta con actores sociales para identificar riesgos de manera proactiva.

Formule e implemente un procedimiento para identificar riesgos en sus proveedores..

Establezca un procedimiento, calendario y equipo de personas para realizar, revisar y actualizar la valoración de riesgos. Incluya sea las operaciones propias que aquellas realizadas por contratistas.

Formule e implemente un procedimiento para involucrar a los trabajadores en la valoración de riesgos.

Formule e implemente una lista de verificación de riesgos ambientales y sociales clave en base a buenas prácticas internacionales. Lleve a cabo un mapeo de procesos.

Formule e implemente una matriz para priorizar riesgos ambientales y sociales en todas las unidades clave.

Analice los perfiles de género, edad y etnicidad de los empleados para identificar potenciales riesgos laborales.

Prepare una lista de las comunidades que podrían verse afectadas por las operaciones de sus instalaciones..

Identifique los cinco riesgos ambientales y sociales más comunes en la industria y región.

Recorra sus instalaciones para ver dónde estos cinco riesgos más comunes podrían ser relevantes.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Programas de gestión

Qué Significa Cada Nivel

5 Progreso comprobado con respecto a los objetivos y metas; considerable mejoras en el desempeño ambiental y social. Compromiso comprobado de introducir mejoras constantemente cumpliendo los planes anuales a tales efectos.

4 Implementación sistemática y continua de medidas o actividades para manejar de manera proactiva/preventiva los riesgos e impactos ambientales y sociales. Objetivos y metas cuantificables a nivel de toda la empresa. Revisión y actualización periódicas.

3 Existencia de medidas o actividades para manejar los riesgos e impactos ambientales y sociales, conforme a la jerarquía para su mitigación: evitar, minimizar, contrarrestar o indemnizar. Gestión de los problemas en forma proactiva.

2 Procedimientos y asignación de responsabilidades para abordar y mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales en todas las actividades clave. Enfoque fundamentalmente reactivo.

1 Unos pocos programas o actividades informales para mitigar los impactos ambientales y sociales.

0 Ausencia de procesos para mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales.

Sugerencias de Mejoras

Incluya la retroalimentación de actores sociales externos al revisar y actualizar los planes de acción y objetivos y metas.

Incluya sus planes de acción ambiental y social en la planificación comercial y de sus operaciones.

Vincule sus planes de acción a su plan de mejora del SGAS y a cambios operacionales.

Lance un piloto de donde participen trabajadores y gerentes para resolver un área de riesgo clave. Incluir indicadores clave de desempeño.

Incluya el análisis de causa-raíz al desarrollar los planes de acción y proporcione capacitación a gerentes y representantes de trabajadores para llevar a cabo el análisis causa-raíz.

Fije objetivos y metas ambientales y sociales de la empresa y controle sus avances con respecto a los planes de acción.

Incluya gerentes de diferentes departamentos en la formulación y revisión de los planes de acción.

Incluya la priorización de opciones – primero Evitar, luego Minimizar y por último Restaurar/Compensar - en el procedimiento para formular planes de acción.

Formule un formato de plan de acción que incluya actividad, fecha límite, persona responsable, y procedimientos operativos.

Empiece un registro central para la documentación y asigne un responsable para su organización y actualización.

Formule e implemente un plan de acción para tratar un riesgo ambiental clave y un riesgo clave para la comunidad.

Formule e implemente un plan de acción para tratar un riesgo laboral clave y un riesgo clave de salud y seguridad ocupacional.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Capacidad y competencia organizativas

Qué Significa Cada Nivel

5 Todas las áreas y los niveles de la empresa están capacitados y participan: tanto los trabajadores como también la gerencia. El personal responsable de los aspectos ambientales y sociales tiene autoridad para la implementación. El compromiso de la gerencia se refleja en los recursos asignados para la gestión ambiental y social y la capacitación en estos aspectos.

4 Múltiples áreas tienen responsabilidades ambientales y sociales, y la alta gerencia participa. La gestión ambiental y social se maneja como un sistema integrado. El personal nuevo recibe orientación en aspectos ambientales y sociales.

3 Todos los niveles de la empresa participan en la capacitación y sensibilización. Las funciones y responsabilidades ambientales y sociales se asignan como parte de las operaciones diarias. El personal responsable de los aspectos ambientales y sociales está capacitado y es competente.

2 Las funciones relacionadas con los aspectos ambientales y sociales están definidas y asignadas. Cada problema es abordado independientemente por un área funcional. En la etapa de orientación se brinda limitada capacitación y sensibilización, y el personal de salud y seguridad proporciona capacitación adicional.

1 No hay personal asignado con responsabilidades de gestión ambiental y social. La sensibilización es limitada y se están comenzando a definir funciones y responsabilidades en materia ambiental y social.

0 Falta sensibilización interna y no se han asignado formalmente responsabilidades en materia ambiental y social.

Sugerencias de Mejoras

Ayude a sus proveedores a desarrollar su capacidad para gestionar temas ambientales y sociales – desarrolle una capacitación de orientación y herramientas sencillas para proveedores.

Rote a los miembros del equipo para involucrar a más gente. Ofrezca entrenamiento en liderazgo, gestión de cambios y capacitación de capacitadores al equipo incluyendo a los representantes de los trabajadores.

Formule e implemente un plan anual de asignación de recursos para el SGAS como parte de la planificación anual de negocios.

Incremente la autoridad para la toma de decisiones por parte del equipo y agregue las funciones sociales y ambientales a la descripción del puesto y la evaluación de desempeño.

Forme un equipo multi-departamental e implemente un plan anual de capacitación progresiva que incluya la planificación de mejoras del SGAS.

Asigne a alguien de la alta gerencia para supervisar al equipo. Fije un calendario y procedimientos para las reuniones de equipo y la revisión del SGAS por parte de la alta gerencia.

Expanda la capacitación para empleados nuevos para que esta entiendan la identificación de riesgos, planes de acción y mecanismos de queja.

Defina roles y responsabilidades para gestionar riesgos ambientales y sociales en todas las áreas. Asigne y capacite personal y representantes de trabajadores. Realice capacitaciones de actualización para todos los empleados.

Asigne y capacite a gerentes y supervisores clave para monitorear aspectos ambientales y sociales en áreas clave.

Asigne y capacite a un líder de equipo para formular e implementar Planes de Acción.

Exponga carteles y anuncios y realice una orientación de 20 minutos para todos los empleados explicando la declaración de política ambiental y social.

Consulte con expertos externos para identificar riesgos y desarrollar Planes de Acción. Asigne gerentes clave para observar y aprender el proceso.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

Qué Significa Cada Nivel

5

Interacción regular con la comunidad y el Gobierno local con respecto al plan ante emergencias tanto internas como externas. Acuerdos formales para compartir recursos con empresas vecinas.

4

La alta gerencia y todas las unidades y turnos, incluidos los trabajadores contratados y temporales, participan en la evaluación del riesgo de emergencias, la planificación orientada a la preparación y los simulacros. Mejoras continuas.

3

Todas las cuestiones relativas a las emergencias internas y externas han sido identificadas y se cuenta con un plan de preparación y respuesta eficaz. El plan cumple con la normativa local y las mejores prácticas de la industria local.

2

Existe un plan de preparación ante situaciones de emergencia pero no hay evidencia de una implementación consistente. Se proporciona algún grado de capacitación a los trabajadores sobre lo que se debe hacer ante una emergencia.

1

La planificación de la gestión de las emergencias no es eficaz, ya que no se han identificado todos los riesgos. Se proporciona capacitación ocasional a los trabajadores.

0

Control muy limitado de las emergencias y pocos equipos de protección personal de los trabajadores. No existe un plan formal.

Sugerencias de Mejoras

Desarrolle recursos compartidos y sistemas de respuesta colectiva con la comunidad.

Implemente programas de capacitación de capacitadores de manera que los trabajadores puedan capacitar a sus compañeros, familias y comunidades.

Lleve a cabo consultas periódicas con la comunidad para identificar escenarios de emergencia dentro y fuera del sitio.

Desarrolle e implemente canales de comunicación para actores externos.

Lleve a cabo encuestas entre los trabajadores para medir el grado de sensibilización y para obtener ideas de áreas de debilidad en el sistema e ideas de mejora.

Determine un procedimiento y calendario para revisión del sistema por la alta gerencia.

Incluya sistemas de alarma temprana y acciones preventivas como requisito del sistema de gestión de emergencias.

Lleve a cabo capacitaciones, actualizaciones y pruebas para todos los trabajadores sobre los sistemas de alerta temprana y acciones preventivas.

Asigne y capacite a un equipo de gestión de emergencias para identificar todos los riesgos clave y preparar planes de respuesta.

Conduzca capacitaciones de orientación y de actualización para todos los trabajadores sobre los planes de respuesta.

Trabaje con expertos externos para formular un plan de preparación y respuesta para las emergencias más comunes en su industria y área.

Formule e implemente un calendario para simulacros.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Participación de los actores sociales

Qué Significa Cada Nivel

5

La participación de los actores sociales forma parte de las actividades habituales. La alta gerencia está sensibilizada y comprometida. El proceso de comunicación y consulta con los actores sociales es fluido e inclusivo.

4

Múltiples y constantes consultas públicas, y participación culturalmente apropiada. Las opiniones de los actores sociales se toman en cuenta activamente. Los registros formales dejan constancia de los informes emitidos a las comunidades y de la existencia de mecanismos de queja eficaces.

3

Se ha identificado a los actores sociales, que participan en distintos eventos en los que hay un diálogo eficaz. Existen algunos procedimientos para la relación con los actores sociales y se han asignado responsabilidades en este sentido.

2

Se realizan algunos eventos públicos, pero el proceso de participación es limitado. Respuestas esporádicas y selectivas a las demandas de los actores sociales.

1

Escasos canales de comunicación establecidos. Algunas reuniones y discusiones, pero el proceso todavía no es continuo.

0

Escasa o nula transparencia en relación con los actores sociales.

Sugerencias de Mejoras

Incluya a actores sociales en la evaluación de la efectividad de su SGAS y planificación de mejora.

Lance un piloto donde participen trabajadores y gerentes con actores sociales clave como facilitadores.

Fije calendario y procedimiento para la actualización periódica del mapa de actores y los compromisos acordados.

Incluya la participación de actores sociales en el mecanismo de quejas interno y externo.

Consulte con grupos clave como parte de su proceso de valoración de riesgos. Organice una reunión abierta de actores sociales para discutir un reto común.

Incluya “comunicación proactiva” a su procedimiento.

Documente y mantenga un rastro documental a los esfuerzos de participación y resultados clave de las discusiones con actores sociales.

Desarrolle un mapa de actores sociales importantes. Escriba una política y procedimiento para responder a actores sociales.

Identifique a un actor social importante para cuestiones ambientales y sociales e inicie un diálogo sobre riesgos clave. Nombre una persona de contacto en la empresa.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

Empty space for observations.

ACCIONES:

Empty space for actions.

Comunicaciones externas y mecanismos de queja

Qué Significa Cada Nivel

5

La comunicación externa es activa y fluida y existen mecanismos de queja con capacidad de respuesta. Se consulta a los actores sociales sobre la eficacia del SGAS y estos actores forman parte del proceso de examen periódico.

4

Los registros formales dejan constancia de la existencia de mecanismos de queja eficaces. Los registros se examinan sistemáticamente al igual que la eficacia del programa.

3

El mecanismo de queja está plenamente en marcha; sin embargo, no hay pruebas suficientes sobre su eficacia. No se realiza un seguimiento de la sensibilización interna o externa; el seguimiento de los casos es limitado.

2

Existen procedimientos para recibir y gestionar quejas, y se han asignado responsabilidades en este sentido. La sensibilización se limita a quienes gestionan directamente las quejas.

1

Existen algunos procedimientos básicos para la recepción de quejas. La responsabilidad de esta tarea se limita a una persona o unidad.

0

No se han establecido mecanismos de queja.

Sugerencias de Mejoras

Formalice la participación de actores sociales clave en los procedimientos para recibir y gestionar las quejas.

Ofrezca capacitación y herramientas para ayudar a sus proveedores a implementar su propio sistema.

Extienda su sistema a quejas relacionadas con sus proveedores y contratistas.

Incluya quejas presentadas y resoluciones en informes públicos.

Fije un calendario para que la alta gerencia y el equipo responsable del sistema de recepción de quejas revisen la efectividad del sistema y las tendencias en los casos presentados.

Desarrolle un sistema de documentación para registrar, dar seguimiento y analizar las quejas y soluciones.

Comunique procedimientos de recepción y respuesta a quejas a empleados y actores sociales externos.

Capacite su personal sobre cómo gestionar el sistema.

Desarrolle un procedimiento para responder quejas.

Conserve un registro de quejas y respuestas.

Formule un procedimiento para recibir quejas.

Asigne y capacite a una principal persona responsable.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Informes periódicos a las comunidades afectadas

Qué Significa Cada Nivel

5

Los problemas e inquietudes de las comunidades afectadas se abordan de manera activa. Hay una comunicación constante para evitar riesgos e impactos antes de iniciar nuevos proyectos y también para abordar problemas existentes.

4

Se presentan periódicamente informes a las comunidades afectadas, como lo demuestra la documentación. Las principales unidades participan en el examen de los asuntos clave.

3

Se han realizado procesos de consulta, cuando correspondía. Los consultores externos participan según sea necesario. No se realizan exámenes sistemáticos.

2

Los procedimientos existentes para la información a las comunidades afectadas habitualmente están a cargo del personal responsable de los aspectos ambientales y sociales. La actividad es principalmente reactiva.

1

Existen algunos canales básicos de comunicación con las comunidades afectadas, que mayoritariamente se limitan a reuniones.

0

No se informa a las comunidades afectadas.

Sugerencias de Mejoras

Expanda sus reportes para que incluyan la identificación y gestión de riesgos e impactos de sus proveedores principales, y su desempeño.

Ofrezca capacitación y herramientas para ayudar a sus proveedores a implementar su propio sistema de reporte.

Publique anualmente un reporte ambiental y social siguiendo las mejores prácticas internacionales, tales como la Iniciativa Mundial para la Elaboración de Reportes (GRI, en inglés).

Consulte a las comunidades de manera proactiva para la identificación de riesgos y cómo evitarlos antes de nuevos proyectos, ampliaciones y cambios.

Incluya en la información a comunidades afectadas los resultados en el desempeño de la empresa y la resolución de quejas.

Realice regularmente consultas con comunidades afectadas, donde participen gerentes de múltiples departamentos y la alta gerencia.

Consulte con comunidades afectadas para preguntar cuál información les sería más útil.

Desarrolle múltiples canales para informar a las comunidades.

Formule un procedimiento y asigne personal para reportar a las comunidades afectadas sobre riesgos importantes y los planes de acción.

Desarrolle un formato de reporte sencillo y un registro centralizado.

Identifique a un actor social importante para cuestiones ambientales y sociales e inicie un diálogo sobre riesgos clave.

Nombre una persona de contacto en la empresa.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Seguimiento y evaluación

Qué Significa Cada Nivel

5

Existe un sistema sólido de aprendizaje y mejora continuos. La alta gerencia recibe informes periódicos sobre el desempeño en materia ambiental y social y los progresos para lograr los objetivos y las metas en ese ámbito. En todas las decisiones sobre proyectos clave se toman en cuenta los aspectos ambientales y sociales.

4

Las actividades de seguimiento, supervisión y auditoría forman parte integral de la evaluación del SGAS por parte de la alta gerencia. Incluyen consultas con trabajadores, clientes y proveedores. Los objetivos y las metas ambientales y sociales están incluidos en la descripción de los puestos y en la evaluación del desempeño.

3

Se evalúan sistemáticamente las actividades de seguimiento y supervisión y esto incluye la participación de los trabajadores. Se implementan sistemáticamente medidas correctivas.

2

Está en marcha un plan de auditoría. Se cuenta con planes de seguimiento de los aspectos ambientales y sociales clave, que incluyen actividades de inspección y supervisión. Su carácter es principalmente reactivo y los orientan expertos externos, clientes e inversionistas.

1

Escasos planes de seguimiento, para cumplir con los requisitos reglamentarios. No se realizan exámenes formales.

0

No se hace un seguimiento del desempeño en materia ambiental y social.

Sugerencias de Mejoras

Formalice la participación de actores sociales clave en el monitoreo y evaluación de los resultados, y la planificación de mejoras relacionadas al SGAS.

Integre los resultados del monitoreo de sus proveedores a las políticas de aprovisionamiento y programas de desarrollo de capacidades de sus proveedores.

Utilice los resultados del monitoreo para actualizar su plan de mejoras del SGAS.

Extienda el sistema de monitoreo a proveedores y contratistas.

Capacite e involucre a trabajadores en las actividades de monitoreo.

Utilice los resultados y el análisis del monitoreo en las reuniones periódicas de evaluación de la gestión y en la actualización de la identificación de riesgos y planes de gestión.

Formule e implemente un procedimiento de auditoría ambiental y social interna.

Fije un calendario y asigne personal para revisar periódicamente las actividades y los resultados de monitoreo.

Formule un procedimiento para monitorear los riesgos más severos o más probables.

Nombre a un miembro del equipo para hacerse cargo del monitoreo.

Identifique tres indicadores clave para los riesgos ambientales y sociales identificados.

Formule un procedimiento para monitorear estos tres indicadores clave.

Prioridad de implementación en los próximos tres (3) meses?	
Sí	No

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Dirección:

2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Tel. 1-202-473-3800
www.ifc.org/sustainability



Propiedad intelectual

El material de esta publicación está registrado como propiedad intelectual. IFC alienta la difusión de su contenido con fines educativos. El contenido de esta publicación se puede usar libremente sin autorización previa, siempre y cuando su propiedad intelectual sea claramente atribuida a IFC y el contenido no se utilice para fines comerciales

Octubre 2015