

# Sistema de gestión ambiental y social

## Conjunto de herramientas

**GENERAL**

## 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 e instrucciones para utilizar el conjunto de herramientas del SGAS.....	5
<b>POLÍTICA.....</b>	<b>6</b>
Introducción.....	6
Lista de verificación para formular una declaración de política de la empresa .....	7
Modelo de carta del gerente general para anunciar el SGAS (de uso interno).....	10
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS .....</b>	<b>11</b>
Introducción.....	11
Formulario de identificación de riesgos.....	12
Herramienta de mapeo de procesos.....	19
Herramienta de mapeo físico .....	21
Formulario de evaluación de riesgos.....	23
<b>PROGRAMAS DE GESTIÓN .....</b>	<b>25</b>
Introducción.....	25
Análisis de las causas fundamentales.....	26
Cuadro del plan de acción .....	28
Esquema del procedimiento.....	30
Gestión de la cadena de suministro y los contratistas.....	31
<b>CAPACIDAD Y COMPETENCIA ORGANIZATIVAS .....</b>	<b>32</b>
Introducción.....	32
Formulario del plan de capacitación.....	33
Hoja de ruta y cálculo de tiempo para formular e implementar un SGAS.....	34
<b>PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>39</b>
Introducción.....	39
Mapeo de escenarios de emergencia .....	40
Modelo del procedimiento de respuesta ante incendios.....	41
Modelo del procedimiento de respuesta ante derrames de productos químicos.....	46
Procedimiento de preparación y respuesta ante inundaciones.....	50
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES .....</b>	<b>55</b>
Introducción.....	55
Herramienta de mapeo de actores sociales: Identificación y análisis.....	56
Herramienta de zonificación para identificar las comunidades afectadas.....	58
Formulario del plan de participación de los actores sociales.....	59
<b>COMUNICACIONES EXTERNAS Y MECANISMO DE QUEJA.....</b>	<b>61</b>
Introducción.....	61
Lista de verificación para un mecanismo de queja eficaz.....	62
Registro de quejas.....	63
<b>INFORMES PERIÓDICOS A LAS COMUNIDADES AFECTADAS .....</b>	<b>65</b>
Introducción.....	65
Formatos y lugares para los informes periódicos.....	66
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>67</b>
Introducción.....	67
Plan de seguimiento.....	68
Orientación para auditorías.....	69

# Bienvenida e instrucciones para utilizar el Conjunto de herramientas del SGAS

La responsabilidad ambiental y social es cada vez más importante en la economía mundial de la actualidad. Hoy existen miles de códigos y normas ambientales y sociales en todo el mundo. En los códigos y las normas, se definen las reglas y los objetivos. Sin embargo, el desafío radica en la implementación. Un sistema de gestión ambiental y social (SGAS) ayuda a las empresas a integrar las reglas y los objetivos en sus operaciones cotidianas a través de un conjunto de procesos claramente definidos y repetibles.

En las páginas siguientes, se ofrecen herramientas para crear o mejorar el SGAS de su empresa, por ejemplo, modelos de documentos, formularios en blanco, diagramas de flujo, listas de verificación y plantillas. Existen herramientas para cada uno de los nueve elementos del SGAS.

A medida que examine este conjunto de herramientas, puede consultar la publicación complementaria ***Sistema de gestión ambiental y social: Manual de implementación***, donde se brinda más información sobre cada uno de los nueve elementos del SGAS.

Es importante recordar que el simple hecho de crear un manual de políticas y procedimientos no es el fin, es solo el principio. Las políticas y los procedimientos deben implementarse y convertirse en procesos coherentes. La mejora continua requiere personas que se comprometan con la iniciativa. Requiere un personal capacitado que tenga la actitud, las habilidades y los conocimientos adecuados. Requiere liderazgo. Esperamos que, teniendo en cuenta esto, su empresa pueda utilizar las herramientas del SGAS para ayudar a acelerar su trayectoria hacia la mejora continua, para beneficio tanto de la empresa como de los empleados y los actores sociales.

<b>Guía de referencia rápida para utilizar el Conjunto de herramientas</b>	
<b>SGAS - Conjunto de herramientas (ESMS Toolkit)</b>	En esta publicación, se ofrecen herramientas, incluidos formularios, plantillas, listas de verificación y otros documentos útiles, para ayudarlo a formular e implementar un SGAS.
<b>SGAS - Manual de implementación (ESMS Implementation Handbook)</b>	En esta publicación complementaria, se ofrece información sobre los SGAS y se brindan instrucciones detalladas para formular e implementar un SGAS.
<b>SGAS- Guía de autoevaluación y mejora (ESMS Self-Assessment and Improvement Guide)</b>	En esta publicación complementaria, se incluye un cuestionario, una matriz de evolución y sugerencias de mejoras para ayudarlo a medir la evolución del SGAS y formular un plan de mejora.

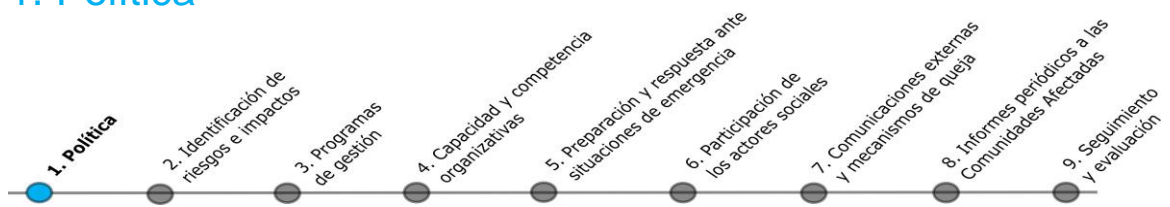
## Agradecimientos

Este Conjunto de herramientas para SGAS fue preparado por el Departamento de Asesoría sobre Negocios y Sostenibilidad (SBA), con importantes aportes de Irene Angeletti, Robert Horner y Larissa Luy.

El Conjunto de herramientas se basa en los importantes aportes y los conocimientos técnicos especializados del equipo de Social Accountability International formado por Craig Moss, Rachel Kanter Kepnes y Jane Hwang, con contribuciones fundamentales de Edwin Koster, D. K. S. Moorthy, Eileen Kaufman, Doug DeRuisseau, Caroline Lewis y Yogendra Chaudhry. Pam Henry prestó los servicios de diseño gráfico.



## 1. Política



# Política

## Introducción

Las políticas son la base del sistema de gestión ambiental y social (SGAS). Son las normas que usted espera que su personal cumpla y la declaración pública que realiza acerca de aquello en lo que su empresa cree y la forma en la que se esfuerza por llevar a cabo sus actividades comerciales.

El proceso de adopción de políticas ambientales y sociales le brinda a una empresa la oportunidad de considerar y analizar lo que es importante. En definitiva, también le permite lograr el compromiso y el apoyo de la alta gerencia, que aprueba y comunica las políticas.

Presentamos dos herramientas relacionadas con este elemento:

- lista de verificación para formular una declaración de política de la empresa;
- modelo de carta del gerente general para anunciar el SGAS.



## Lista de verificación para formular una declaración de política de la empresa

### Instrucciones

Utilice esta lista de verificación para asegurarse de considerar las cuestiones pertinentes en la política ambiental y social.

### Medio ambiente

- *Leyes y reglamentaciones ambientales.*
- *Eficiencia en el uso de los recursos (energía, agua, insumos importantes, etc.).*
- *Emisiones de gases de efecto invernadero.*
- *Emisiones de contaminantes al aire, al agua y al suelo.*
- *Manipulación, almacenamiento y eliminación de productos químicos peligrosos.*
- *Residuos peligrosos y no peligrosos.*
- *Recuperación, reutilización, tratamiento y eliminación adecuada de residuos.*
- *Consideración de medios no químicos para controlar plagas y vectores económicamente significativos.*
- *Conversión de bosques y humedales.*

### Trabajo y condiciones laborales

#### Políticas y procedimientos de recursos humanos:

- *Políticas y procedimientos laborales documentados.*
- *Comunicaciones claras en toda la empresa.*

#### Condiciones laborales y términos de empleo:

- *Respeto del convenio colectivo, si corresponde.*
- *Condiciones laborales y términos de empleo razonables (por ejemplo, compensación, prestaciones).*
- *Protección de los trabajadores migrantes, contratados o temporales.*
- *Alojamiento limpio y adecuado, si corresponde.*

#### Organizaciones de trabajadores:

- *Derechos de los trabajadores a formar organizaciones laborales y a asociarse a estas.*
- *No discriminación contra quienes se organizan.*



## 1. Política

- No discriminación e igualdad de oportunidades:
  - *No discriminación en las prácticas de contratación, promoción y compensación.*
  - *Capacitación, herramientas y oportunidades para progresar.*
  - *Ausencia de acoso por parte de la gerencia o de otros trabajadores.*
  - *Reparación por actos de discriminación en el pasado.*
- Reducción de la fuerza laboral:
  - *Consideración de alternativas y mitigación en caso de reducción de la fuerza laboral.*
  - *Pagos y prestaciones de conformidad con las leyes nacionales.*
- Mecanismo de queja:
  - *Proceso transparente para recibir y resolver reclamaciones de los trabajadores.*
  - *Ausencia de represalias o discriminación.*
- Trabajo infantil:
  - *Edad mínima para trabajar.*
  - *Condiciones para la contratación de trabajadores jóvenes.*
- Trabajo forzoso:
  - *Libertad de movimiento, libertad para renunciar.*
  - *No retención de documentos de identificación o dinero para detener trabajadores.*
- Salud y seguridad en el trabajo:
  - *Entorno laboral y dormitorios seguros, si corresponde.*
  - *Sistema de prevención y respuesta en casos de emergencia.*
  - *Equipo de protección personal y capacitación adecuada.*
  - *Documentación y presentación de informes sobre accidentes, incidentes y enfermedades.*
  - *Uso adecuado de productos químicos potencialmente peligrosos de acuerdo con las hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS, por sus siglas en inglés) y las Tarjetas Internacionales de Seguridad de las Sustancias Químicas (ICSC, por sus siglas en inglés).*
- Trabajadores contratados por terceros:
  - *Extensión de las políticas laborales a contratistas, agencias de contratación y otros terceros.*
  - *Mecanismo de queja para los trabajadores contratados.*
- Cadena de suministro:
  - *Extensión de las políticas y el seguimiento relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la seguridad de los trabajadores a la cadena de suministro.*





### Salud y seguridad de la comunidad

#### Salud y seguridad de la comunidad:

- *Seguridad de los productos de consumo.*
- *Salud y seguridad del público con relación a las actividades de la empresa.*
- *Salud y seguridad del público con relación a la construcción, la operación y la puesta fuera de servicio de equipos e infraestructuras.*
- *Impactos aguas abajo relacionados con la eliminación de aguas residuales.*
- *Posible exposición de la comunidad a sustancias y materiales peligrosos*
- *Transporte y eliminación de residuos peligrosos.*
- *Impacto en los servicios ecosistémicos de los que depende la comunidad.*
- *Impacto en la propiedad de la tierra debido a adquisiciones y reasentamientos.*
- *Exposición de la comunidad a enfermedades transmitidas por el agua y por vectores, así como también a enfermedades transmisibles relacionadas con las actividades de la empresa.*
- *Enfermedades contagiosas asociadas con los flujos de entrada de trabajadores temporales o permanentes del proyecto.*
- *Situaciones de emergencia causadas por actividades, equipos e infraestructuras de la empresa.*
- *Tráfico vehicular excesivo o no regulado cerca del establecimiento y a través de las comunidades.*

#### Personal de seguridad:

- *Selección, capacitación, equipamiento y seguimiento adecuados de los trabajadores directos o contratados que brindan servicios de seguridad.*
- *Mecanismo de queja para que los trabajadores y la comunidad puedan expresar sus inquietudes acerca del sistema y el personal de seguridad.*
- *Investigación de acusaciones de abusos en el pasado.*



### Modelo de carta del gerente general para anunciar el SGAS (de uso interno)

#### A todos los empleados de nuestra empresa:

Nuestra visión es ser una de las empresas más respetadas y admiradas de nuestra zona. Aspiramos a comportarnos de forma ética y responsable. La responsabilidad social empresarial, que incluye cuestiones relacionadas con el medio ambiente, los derechos laborales y la comunidad, es motivo de creciente inquietud para los inversionistas y los consumidores, y para todos nosotros como personas.

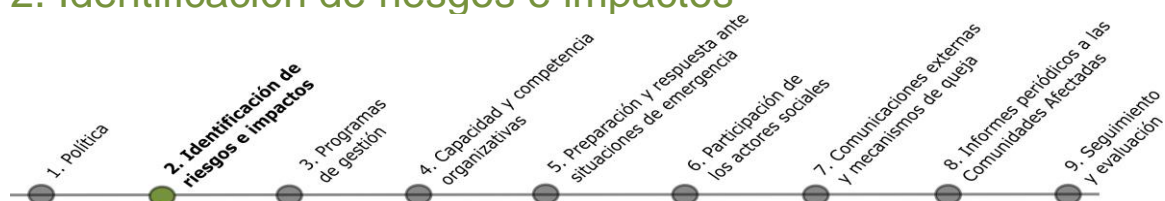
A fin de integrar la responsabilidad social empresarial en nuestras actividades comerciales diarias, hemos formulado e implementado un sistema de gestión ambiental y social (SGAS). Un sistema de gestión incluye personas capacitadas y comprometidas que siguen procedimientos en forma rutinaria y mejoran continuamente.

Solicito su plena colaboración con esta importante iniciativa. Consideramos que la responsabilidad social empresarial debe ser la base de nuestro crecimiento y nuestra rentabilidad a largo plazo. No solo es una parte integral de nuestra estrategia general de negocios, sino que también es lo correcto para los clientes, los proveedores, los accionistas y las comunidades, y para usted, que es parte fundamental de esta empresa.

Mientras nos esforzamos por implementar el SGAS de forma satisfactoria, le brindaremos capacitación y lo invitaremos a participar en todo el proceso. **[Nombre y cargo de la persona]** está a cargo de esta iniciativa de responsabilidad social empresarial y se asegurará personalmente de que el sistema sea eficaz. Cada uno de ustedes tiene una línea directa de comunicación con **[persona]** para expresar sus sugerencias o inquietudes. Les agradezco su esfuerzo y su dedicación constantes para lograr que nuestra empresa alcance el éxito.



## 2. Identificación de riesgos e impactos



# Identificación de riesgos e impactos

## Introducción

Identificar los riesgos puede ser una tarea de enormes proporciones, pero no se sienta abrumado. Puede adaptar el programa de modo que resulte apropiado para el tamaño y la complejidad de su empresa. Sin embargo, recuerde que las pequeñas empresas pueden tener los mismos riesgos e impactos ambientales y sociales potencialmente graves que las grandes empresas.

Piense en la identificación y evaluación de riesgos como una actividad de valor agregado, una oportunidad para recopilar información que le ayudará a mejorar eficazmente sus operaciones. La identificación y evaluación de riesgos es un proceso continuo; las situaciones cambian a lo largo del tiempo, por lo que la evaluación debe repetirse a intervalos periódicos.

Al identificar los riesgos para su empresa, considere los diferentes riesgos que pueden enfrentar las mujeres y los hombres. También debe tener en cuenta los riesgos para las personas ajenas a la empresa, es decir, los actores sociales externos.

Presentamos cuatro herramientas relacionadas con este elemento:

- formulario de identificación de riesgos;
- herramienta de mapeo de procesos;
- herramienta de mapeo físico;
- formulario de evaluación de riesgos.



## 2. Identificación de riesgos e impactos

### Formulario de identificación de riesgos

#### Instrucciones

Este formulario puede ayudarlo a identificar las principales áreas de riesgo de su empresa para que pueda centrar los esfuerzos en las cuestiones más importantes. En el formulario, no se indicará si el riesgo ha generado un impacto negativo para su empresa, sino que se destacarán las áreas de riesgo específicas que tienen más probabilidades de transformarse en problemas. Luego puede utilizar esta información para centrar la atención en esos riesgos y determinar qué nuevas medidas son necesarias para prevenir los posibles impactos negativos y responder a estos. A medida que completa el formulario, puede consultar a personas, dentro y fuera de la empresa, que se especialicen en estas cuestiones. En cada casilla, marque con un círculo la respuesta correspondiente.

RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO Y LAS CONDICIONES LABORALES		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "Sí" implica que existe un posible impacto negativo)
Existe una diferencia de nacionalidad, raza o religión entre los trabajadores y los gerentes.	Sí/No	Discriminación. Abuso en las prácticas disciplinarias y acoso. Trata de personas o trabajo forzoso.
Nuestros gerentes y supervisores no conocen los derechos de los trabajadores que se establecen en las leyes laborales nacionales o los convenios colectivos.	Sí/No	Salarios, prestaciones y contratos inadecuados. Exceso de horas extra. Discriminación. Abuso en las prácticas disciplinarias y acoso.
Tenemos un programa de aprendices que ofrece capacitación y experiencia laboral a trabajadores jóvenes.	Sí/No	Trabajo forzoso. Trabajo infantil.
Los niños acompañan a sus padres durante el trabajo o el tiempo libre.	Sí/No	Trabajo infantil. Exposición de los niños a los peligros del lugar de trabajo.
La mayor parte de la fuerza de trabajo está compuesta por mujeres, mientras que la mayoría de los gerentes y miembros del personal de seguridad son hombres.	Sí/No	Discriminación. Abuso en las prácticas disciplinarias y acoso (sexual).
No tenemos un sistema para registrar la hora de entrada y salida de los trabajadores.	Sí/No	Exceso de horas de trabajo. Falta de pago de horas extra.
A algunos trabajadores se les paga sobre la base de las tareas realizadas (producción mínima), en lugar de las horas trabajadas.	Sí/No	Riesgos de salud y seguridad. Pago de salarios inadecuados. Exceso de horas de trabajo.
Los salarios pagados no siempre alcanzan el salario mínimo legal o el nivel necesario para satisfacer las necesidades básicas de una familia.	Sí/No	Malnutrición. Trabajo infantil. Exceso de horas extra. Agotamiento.
Habitualmente utilizamos agencias de contratación y trabajadores contratados.	Sí/No	Salarios, prestaciones y contratos inadecuados. Trabajo forzoso.
Habitualmente utilizamos trabajadores que laboran en su domicilio o	Sí/No	Salarios, prestaciones y contratos inadecuados. Trabajo forzoso. Trabajo



## 2. Identificación de riesgos e impactos

RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO Y LAS CONDICIONES LABORALES		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "Sí" implica que existe un posible impacto negativo)
<b>contratistas que los utilizan.</b>		infantil.
<b>Habitualmente utilizamos trabajadores temporales o estacionales.</b>	Sí/No	Salarios, prestaciones y contratos inadecuados. Exceso de horas extra.
<b>Algunos de los trabajadores son migrantes de otra zona.</b>	Sí/No	Trabajo forzoso. Discriminación.
<b>Se emplean trabajadores migrantes o estacionales para realizar los trabajos más peligrosos.</b>	Sí/No	Discriminación.
<b>Proporcionamos dormitorios para todos los empleados o algunos de ellos.</b>	Sí/No	Falta de libertad de movimiento. Falta de espacio limpio suficiente. Cargas excesivas por el uso del dormitorio.
<b>Los dormitorios no se inspeccionan periódicamente para comprobar la limpieza, las condiciones higiénicas, la disponibilidad de espacio suficiente, o el abastecimiento de agua potable y saneamiento.</b>	Sí/No	Falta de espacio limpio suficiente. Enfermedades o riesgos para la salud debido a la falta de saneamiento o acceso a suministro de agua potable limpia.
<b>Los trabajadores no tienen libertad para mudarse de los dormitorios.</b>	Sí/No	Falta de libertad de movimiento. Trabajo forzoso.
<b>En nuestra empresa hay guardias de seguridad.</b>	Sí/No	Falta de libertad de movimiento. Acoso.
<b>La empresa está ubicada en una zona de libre comercio.</b>	Sí/No	Salarios, prestaciones y contratos inadecuados.
<b>Existen grandes fluctuaciones en el horario de trabajo, según la demanda.</b>	Sí/No	Exceso de horas extra. No se pagan horas extra debido a que se promedian las horas. Despidos.
<b>Hay escasez de mano de obra en la zona.</b>	Sí/No	Trabajo infantil.
<b>En nuestra región, no existe una estructura sindical firmemente establecida.</b>	Sí/No	Discriminación. Restricción de la libertad de asociación y las negociaciones colectivas.
<b>En nuestra empresa, no existen antecedentes de negociaciones colectivas, sindicatos u otras formas de representación de los trabajadores.</b>	Sí/No	Falta de libertad de asociación.
<b>Los miembros del sindicato y los representantes de los trabajadores no reciben las mismas prestaciones que los otros trabajadores.</b>	Sí/No	Falta de libertad de asociación. Discriminación.
<b>La contratación, la compensación y la promoción de los trabajadores no se basan en los requisitos laborales y las aptitudes de los trabajadores.</b>	Sí/No	Discriminación.
<b>No existe un procedimiento para que los trabajadores expresen sus reclamaciones (mecanismo de queja).</b>	Sí/No	Discriminación. Abuso en las prácticas disciplinarias y acoso. Lesiones y enfermedades crónicas de los trabajadores.
<b>La organización ha ejecutado un despido colectivo en el pasado, o</b>	Sí/No	Discriminación.



## 2. Identificación de riesgos e impactos

RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO Y LAS CONDICIONES LABORALES		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "Sí" implica que existe un posible impacto negativo)
<b>puede ser vulnerable a un despido colectivo debido a dificultades financieras o razones técnicas.</b>		
<b>No verificamos la edad de los trabajadores en el momento de la contratación.</b>	Sí/No	Trabajo infantil. Contratación de trabajadores jóvenes. Exposición de trabajadores jóvenes a trabajos peligrosos.
<b>Los trabajadores deben depositar dinero o entregar sus documentos originales (por ejemplo, certificados, documentos de desembarque, pasaportes, etc.) como condición de empleo.</b>	Sí/No	Trabajo forzoso. Acoso.
<b>Retenemos el salario de un mes de los trabajadores como depósito de seguridad.</b>	Sí/No	Trabajo forzoso.
<b>Nuestros trabajadores no tienen acceso a zonas separadas y limpias para comer y cambiarse de ropa.</b>	Sí/No	Enfermedades de los trabajadores.
<b>Las instalaciones sanitarias y de limpieza no se inspeccionan regularmente.</b>	Sí/No	Afecciones de los trabajadores debido a enfermedades contagiosas.
<b>Las actividades de producción implican levantar y trasladar cargas pesadas o movimientos repetitivos.</b>	Sí/No	Lesiones y enfermedades crónicas de los trabajadores.
<b>En las operaciones se utilizan grandes máquinas.</b>	Sí/No	Lesiones y enfermedades crónicas de los trabajadores.
<b>Los equipos, las máquinas y las herramientas no se inspeccionan ni se mantienen periódicamente.</b>	Sí/No	Lesiones de los trabajadores, como laceraciones o pérdida de extremidades o dedos.
<b>Las actividades de producción implican la interacción habitual de los trabajadores con máquinas.</b>	Sí/No	Lesiones y enfermedades crónicas de los trabajadores.
<b>Hay emisiones de polvo o niveles elevados de ruido debido a ciertas actividades.</b>	Sí/No	Riesgos para el aparato respiratorio. Pérdida de audición inducida por el ruido.
<b>Los trabajadores cumplen sus tareas durante horarios prolongados en zonas con exposición a luz solar, radiación ultravioleta o exceso de calor.</b>	Sí/No	Dermatitis inducida por el calor y el sol. Melanoma. Cáncer de labios. Deshidratación.
<b>Los trabajadores deben trabajar en niveles precarios y en alturas.</b>	Sí/No	Lesiones causadas por caídas. Lesiones en la cabeza por la caída de objetos.
<b>Nuestras herramientas no están bien mantenidas, o su diseño es inadecuado para el trabajo.</b>	Sí/No	Fatiga. Lesiones físicas, como cortes y laceraciones.
<b>Las carreteras y los caminos son angostos, lo que restringe los</b>	Sí/No	Lesiones o muerte de los trabajadores a causa de peligros relacionados con



## 2. Identificación de riesgos e impactos

### RIESGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO Y LAS CONDICIONES LABORALES

FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "Sí" implica que existe un posible impacto negativo)
<b>movimientos de los vehículos o del personal.</b>		los impactos frontales entre vehículos o los vuelcos al costado de la carretera.
<b>Los equipos eléctricos utilizados no se inspeccionan ni se mantienen periódicamente.</b>	Sí/No	Exposición de los trabajadores a descargas eléctricas graves, quemaduras o electrocución.
<b>Los espacios cerrados aún no están identificados y los trabajadores no disponen de capacitación adecuada sobre las prácticas operativas seguras.</b>	Sí/No	Exposición de los trabajadores a gases tóxicos (sulfuro de hidrógeno, metano, amoníaco, monóxido de carbono, dióxido de carbono). Deficiencia de oxígeno y asfixia.
<b>Utilizamos camiones abiertos para trasladar a los trabajadores de un lugar a otro.</b>	Sí/No	Lesiones físicas. Víctimas fatales a causa de choques entre vehículos y trabajadores u otros accidentes.
<b>Las actividades de producción incluyen materiales peligrosos o procesos que pueden causar incendios o explosiones.</b>	Sí/No	Lesiones o muerte de los trabajadores.
<b>Algunos materiales peligrosos no están identificados o etiquetados, y es posible que algunos de los trabajadores no dispongan de capacitación sobre la manipulación segura de productos químicos u otras sustancias peligrosas.</b>	Sí/No	Enfermedades de los trabajadores. Exposición a productos químicos peligrosos.
<b>No hemos identificado todas las operaciones en las que se requiere el uso de equipos de protección personal (EPP).</b>	Sí/No	Lesiones de los trabajadores. Exposición a materiales peligrosos y enfermedades crónicas.
<b>No todos los trabajadores conocen los peligros del lugar de trabajo ni la forma de usar los EPP correspondientes.</b>	Sí/No	Lesiones de los trabajadores. Exposición a materiales peligrosos y enfermedades crónicas.
<b>Nuestros trabajadores no saben qué deben hacer en caso de emergencia. Las vías y salidas de emergencia generalmente están bloqueadas y cerradas.</b>	Sí/No	Lesiones y pérdida de vidas.
<b>Es probable que las empresas de nuestra cadena de suministro respondan "sí" a la mayoría de las preguntas anteriores.</b>	Sí/No	Todas las anteriores.



## 2. Identificación de riesgos e impactos

RIESGOS AMBIENTALES		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "sí" implica que existe un posible impacto negativo)
<b>Para las operaciones, se requieren grandes cantidades de agua dulce.</b>	Sí/No	Agotamiento de los recursos hídricos de la región. Contaminación de fuentes de aguas subterráneas o superficiales de la región debido a la descarga de la escorrentía superficial.
<b>Para las operaciones, se requieren niveles elevados de suministro eléctrico.</b>	Sí/No	Alto consumo de energía.
<b>Se necesitan grandes cantidades de combustible (gas, diésel, etc.) para las operaciones.</b>	Sí/No	Emisiones a la atmósfera.
<b>Tenemos diversos procesos y equipos que pueden generar emisiones a la atmósfera (por ejemplo, caldera, generador diésel, incinerador, amoladora, etc.).</b>	Sí/No	Emisiones a la atmósfera. Residuos sólidos (por ejemplo, residuos derivados del mantenimiento de los equipos, cenizas volantes y de fondo provenientes de las calderas a base de carbón). Residuos peligrosos (por ejemplo, aceite residual y filtros y trapos empapados de aceite). Residuos líquidos (por ejemplo, agua de purga procedente de calderas, aceite residual). Generación de ruidos.
<b>Generamos grandes (o considerables) cantidades de residuos sólidos o líquidos debido a nuestros procesos de fabricación o producción.</b>	Sí/No	Residuos sólidos. Residuos líquidos. Contaminación de los suelos, las aguas subterráneas o las aguas superficiales debido a la eliminación inadecuada de residuos sólidos y líquidos.
<b>Enviamos los residuos sólidos a nuestro relleno sanitario o al de la ciudad.</b>	Sí/No	Contaminación de los suelos, las aguas subterráneas (debido a los lixiviados) o las aguas superficiales (debido a la escorrentía).
<b>Generamos residuos sólidos o líquidos peligrosos o tóxicos, por ejemplo, residuos químicos o lodos procedentes de las plantas de tratamiento de aguas residuales.</b>	Sí/No	Contaminación de los suelos, las aguas subterráneas o las aguas superficiales (debido a la escorrentía) si se eliminan de forma inadecuada.
<b>Descargamos las aguas residuales (efluentes de procesos) en ríos, lagos u otras masas de agua cercanas.</b>	Sí/No	Contaminación de la masa de agua receptora y la vida acuática. Eutrofización debida al alto nivel de demanda bioquímica de oxígeno o demanda química de oxígeno.
<b>Tratamos las aguas residuales y las aguas cloacales (por ejemplo, de baños) antes de descargarlas.</b>	Sí/No	Consumo de energía. Generación de residuos sólidos (por ejemplo, lodo procedente del proceso de tratamiento o los productos químicos utilizados en el tratamiento).





## 2. Identificación de riesgos e impactos

RIESGOS AMBIENTALES		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder “sí” implica que existe un posible impacto negativo)
		Contaminación de los suelos o el agua debido a la eliminación inadecuada de residuos sólidos (por ejemplo, lodo).
<b>No reutilizamos (parte de) las aguas residuales tratadas (efluentes de procesos) a efectos del procesamiento.</b>	Sí/No	Consumo de agua.
<b>En nuestros procesos utilizamos algunos productos químicos o materiales prohibidos o restringidos.</b>	Sí/No	Incumplimiento de los requisitos normativos. Contaminación del aire, los suelos o el agua, según el uso actual. Exposición de los trabajadores o los consumidores a productos químicos prohibidos.
<b>Tenemos problemas relacionados con plagas o vectores.</b>	Sí/No	Uso de productos químicos. Exposición de los trabajadores a productos químicos. Contaminación de los suelos o el agua debido al descarte de materiales infestados.
<b>Necesitamos grandes extensiones de tierra.</b>	Sí/No	Pérdida de biodiversidad. Degradación del suelo. Emisiones de gases de efecto invernadero.

RIESGOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder “sí” implica que existe un posible impacto negativo)
<b>Las operaciones incluyen emisiones a la atmósfera, vertido de aguas residuales, eliminación de residuos sólidos, fugas de productos químicos o gases, etc. que pueden pasar a la comunidad circundante.</b>	Sí/No	Contaminación del aire, el agua o la tierra que puede afectar la salud y los medios de subsistencia de las comunidades locales.
<b>En las operaciones utilizamos ciertos productos químicos, plaguicidas o herbicidas prohibidos o restringidos.</b>	Sí/No	Exposición de la comunidad a sustancias peligrosas o productos químicos prohibidos, en forma directa o a través del agua y el suelo contaminados. Impacto en la vida silvestre.
<b>Tenemos previsto desarrollar nuevas infraestructuras, edificios, equipos y otras instalaciones.</b>	Sí/No	Exposición de las comunidades a emisiones en la atmósfera, ruidos y accidentes debido al movimiento de equipos y vehículos. Impacto en la vida silvestre, la biodiversidad y los medios de subsistencia locales debido a la conversión del hábitat natural.



## 2. Identificación de riesgos e impactos

RIESGOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD		
FACTORES DE RIESGO	Mi empresa tiene las siguientes condiciones	Posible impacto negativo (el hecho de responder "sí" implica que existe un posible impacto negativo)
<b>Tenemos previsto dismantelar y eliminar infraestructuras, edificios, equipos y otras instalaciones viejas.</b>	Sí/No	Riesgos para la salud de las comunidades como resultado de la exposición a sustancias tóxicas (por ejemplo, productos químicos, metales pesados, asbesto, etc.), así como también emisiones en la atmósfera y ruido debido al movimiento de equipos y vehículos.
<b>Existe un movimiento importante de vehículos dentro de las instalaciones y en los alrededores debido a las operaciones.</b>	Sí/No	Exposición de las comunidades a emisiones en la atmósfera, ruidos y accidentes debido al movimiento de vehículos.
<b>Almacenamos productos químicos peligrosos o residuos peligrosos en nuestras instalaciones.</b>	Sí/No	Riesgos para la salud de las comunidades e impactos negativos en la vida silvestre y la biodiversidad debido al vertido (derrame) intencional o no intencional de sustancias peligrosas o tóxicas que contaminan el aire, la tierra o el agua.
<b>Descargamos agua procedente de las operaciones, lo que puede tener un impacto en las masas de agua circundantes (por ejemplo, aguas residuales provenientes de las instalaciones residenciales de los trabajadores, otras instalaciones de producción, etc.).</b>	Sí/No	Impactos negativos en la seguridad alimentaria y la generación de ingresos a nivel local debido a la contaminación de la vida acuática. Enfermedades o afecciones entre las comunidades locales debido al uso de agua contaminada.
<b>Contratamos trabajadores temporales y migrantes.</b>	Sí/No	Enfermedades contagiosas causadas o propagadas por los flujos de entrada de trabajadores.
<b>Contratamos personal de seguridad privada.</b>	Sí/No	Conflictos con las comunidades.
<b>En ocasiones recibimos reclamaciones de la comunidad local.</b>	Sí/No	Conflictos con las comunidades.
<b>En nuestras operaciones se utilizan grandes cantidades de agua dulce.</b>	Sí/No	Posibles efectos negativos para la pesca. Falta de agua para el riego para los agricultores cercanos; efecto negativo en la disponibilidad de agua potable.
<b>Las operaciones conllevan un alto riesgo de incendios y explosiones. Nuestro edificio no es apto o no tiene autorización para las operaciones que se llevan a cabo.</b>	Sí/No	Derrumbe del edificio. Los incendios y las explosiones pueden afectar los edificios cercanos. Lesiones y pérdida de vidas.



## 2. Identificación de riesgos e impactos

### Herramienta de mapeo de procesos

#### Instrucciones

Un mapa de procesos es un diagrama que ilustra visualmente el flujo de actividades de un proceso determinado desde el principio hasta el fin. A continuación, se incluye un ejemplo de un mapa de procesos en blanco. Para elaborar un mapa de procesos, primero debe identificar todos los procesos de su empresa. Luego, debe identificar los insumos (lo que se necesita para realizar esa actividad, por ejemplo, agua, energía, materias primas o productos químicos) y las salidas (lo que queda de esa actividad, por ejemplo, residuos, emisiones o subproductos) de cada paso del proceso.

Los mapas de procesos son especialmente útiles para identificar riesgos ambientales, peligros relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, y áreas de mejora de los procesos. Pueden ayudarlo a detectar deficiencias del flujo de trabajo, de modo que pueda simplificar los procesos y maximizar la productividad, lo que puede beneficiar a su empresa y a los trabajadores.

Una vez que haya completado el mapa de procesos, considere cada paso e identifique lo siguiente:

- peligros relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo;
- riesgos para el medio ambiente y las comunidades;
- oportunidades de reducción de residuos y eficiencia de los recursos.

Es fundamental incluir en este proceso a personas de todos los niveles de su empresa. Los supervisores y los trabajadores, especialmente, pueden ofrecer valiosos aportes sobre la forma en la que realmente se hacen las cosas en su establecimiento, ya que ellos realizan el trabajo diario. Si no puede reunir a todos para completar el mapa de procesos, deberá solicitar a los supervisores que consulten con los trabajadores que tienen a su cargo para obtener sus aportes, y luego deberá incorporar esa información en el mapa de procesos.

Una vez que ha identificado los riesgos, debe comenzar a pensar en las posibles soluciones. Existen muchos tipos diferentes de soluciones que puede considerar: puede revisar completamente sus prácticas de producción, o simplemente aumentar el uso de EPP por parte de sus trabajadores. Las soluciones que elija formarán la base de los planes de acción que preparará como parte de su programa de gestión (capítulo 3).



## 2. Identificación de riesgos e impactos

ENTRADAS	PASOS DEL PROCESO	SALIDAS	PELIGROS RELACIONADOS CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y POSIBLES IMPACTOS NEGATIVOS EN LOS TRABAJADORES	RIESGOS Y POSIBLES IMPACTOS NEGATIVOS EN EL MEDIO AMBIENTE Y LA COMUNIDAD	OPORTUNIDAD DE REDUCCIÓN DE RESIDUOS O AHORRO DE ENERGÍA Y AGUA
Agua, energía, materias primas, productos químicos, mano de obra, etc.	Actividad operativa	Residuos, emisiones, subproductos	Lesiones, enfermedades crónicas	Contaminación ambiental, escasez de recursos	Proceso mejorado, reutilización y reciclaje
<i>¿Qué insumos se necesitan para llevar a cabo la actividad?</i>	<i>¿En qué consiste la actividad? (Debe tratarse de un paso del proceso operativo).</i>	<i>¿Qué residuos produce la actividad?</i>	<i>¿Qué tipo de impacto negativo puede tener esta actividad en los trabajadores?</i>	<i>¿Qué tipo de impacto negativo puede tener esta actividad en el medio ambiente y la comunidad circundante?</i>	<i>¿Cómo se puede mejorar la actividad para evitar que se produzcan esos impactos negativos?</i>
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				

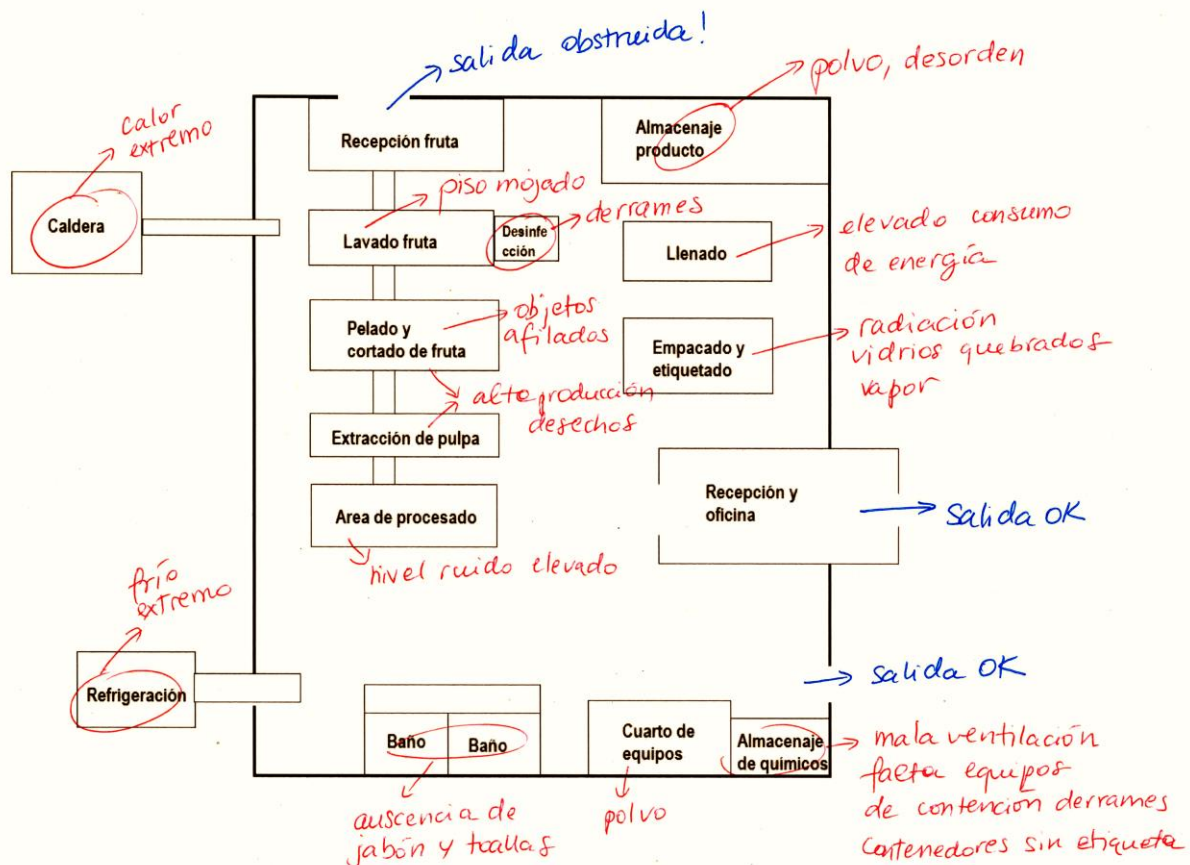


## 2. Identificación de riesgos e impactos

### Herramienta de mapeo físico

#### Instrucciones

Un mapa físico es otra herramienta útil para identificar los riesgos en su empresa. En primer lugar, prepare un mapa de la distribución del establecimiento (a continuación se incluye un ejemplo de una planta de procesamiento de frutas). El mapa debe incluir todas las zonas en las que se realizan las actividades de producción y las diversas operaciones comerciales, y debe ilustrar cómo se conectan entre sí. También puede utilizar este mapa para elaborar el plan de preparación para emergencias. Una vez que tiene el mapa físico, debe recorrer el establecimiento para identificar los problemas existentes o posibles. Debe realizar el recorrido durante el horario de trabajo, con un equipo que incluya supervisores y trabajadores, ya que ellos generalmente saben cuáles son los problemas y tienen ideas acerca de las mejoras necesarias. Cada vez que observe un problema o un posible problema, anótelos y márkuelos en el mapa.





## 2. Identificación de riesgos e impactos

### ESTAS SON ALGUNAS COSAS QUE DEBE BUSCAR DURANTE EL RECORRIDO:

- *¿Dónde es más probable que las personas sufran lesiones? Identifique los riesgos de tropiezos, resbalones y caídas (por caída de objetos o una caída desde una zona elevada), y las zonas en las que alguien podría sufrir lesiones causadas por vehículos.*
- *¿Los equipos, las herramientas y las máquinas están diseñados y mantenidos de forma eficaz para reducir el esfuerzo de los trabajadores? ¿Se los puede utilizar de forma segura?*
- *¿En qué lugares están expuestos los trabajadores a productos químicos peligrosos, agentes patógenos, exceso de polvo, ruidos, luz solar y temperaturas extremas? ¿Los trabajadores cuentan con un EPP adecuado? ¿Lo usan correctamente?*
- *¿Es suficiente la iluminación del lugar de trabajo?*
- *¿Los productos químicos están etiquetados y almacenados de forma segura con materiales compatibles? ¿Hay fugas existentes o posibles de los contenedores?*
- *¿Dónde pueden producirse incendios, explosiones o derrames accidentales de materiales peligrosos? ¿Existen equipos de respuesta adecuados y apropiados cerca de estas zonas?*
- *¿Las puertas de salida están despejadas y bien señaladas? ¿Están libres de cadenas y equipadas con barras anti pánico?*
- *¿Existen pasillos bloqueados debido a la distribución del establecimiento o a materiales almacenados de forma inadecuada?*
- *¿Qué zonas tienen niveles altos de consumo o descarga de agua? Identifique todas las posibles fuentes de consumo y descarga de agua.*
- *¿Se utilizan de forma eficiente todos los insumos? ¿Se desperdician materiales en algún punto?*
- *¿En qué lugar del establecimiento se produce la mayor parte de los residuos? ¿Cómo se manejan los residuos?*
- *¿La implantación y las operaciones de su empresa han afectado a los residentes cercanos (por ejemplo, a través de la emisión de contaminantes o la ocupación de tierras)?*
- *En general, ¿existen lugares o procesos de trabajo con hábitos inadecuados evidentes?*

Luego del recorrido, reúnanse con el equipo y analicen sus observaciones. También pueden analizar los incidentes o accidentes previos y sus consecuencias, de modo que pueda tomar medidas para prevenir situaciones similares en el futuro.

La información que recopila en el recorrido formará la base de los planes de acción que preparará como parte de su programa de gestión (capítulo 3).



## 2. Identificación de riesgos e impactos

### Formulario de evaluación de riesgos

#### Instrucciones

Una vez que ha identificado los riesgos en su empresa, la cantidad de problemas puede parecer sobrecogedora, pero no se sienta abrumado. El formulario de evaluación de riesgos lo ayudará a evaluar la importancia de cada riesgo para que pueda priorizar aquellos a los que debe prestar más atención y asignar los recursos necesarios para abordarlos. Debe priorizar los riesgos que tienen la **mayor probabilidad** de producirse y aquellos que tendrían los **impactos más graves** si se produjeran. Una vez que ha priorizado ciertos riesgos, puede elaborar un plan de acción. Primero debe tratar de *evitar* enteramente los riesgos, e impedir que el riesgo se convierta en un problema. Si eso no es posible, puede tomar medidas para *minimizar* los posibles impactos negativos de los riesgos.

Complete el formulario de evaluación de riesgos que se incluye a continuación anotando primero los riesgos que identificó mediante el uso de las herramientas anteriores. Luego, evalúe la probabilidad (baja, media, alta, extrema) de que se produzca cada riesgo, y determine la posible gravedad (baja, media, alta, extrema) de los impactos. Por ejemplo, es poco probable que se produzca una inundación o un terremoto de gran magnitud (probabilidad baja), pero los daños que ocasionaría al personal y al establecimiento podrían ser sumamente altos (impacto alto).

- **Al evaluar la probabilidad de cada riesgo, debe considerar las circunstancias de su establecimiento y el contexto local. Puede preguntarse lo siguiente:**
  - 1) *¿Cuántas veces este riesgo ha generado un impacto negativo en el pasado reciente? Por ejemplo, si normalmente ha tenido un derrame de productos químicos cada año, es probable que esta tendencia se mantenga.*
  - 2) *¿La ubicación del establecimiento es especialmente riesgosa por algún motivo? Por ejemplo, ¿está ubicado sobre una falla tectónica o dentro de la trayectoria típica de las tormentas tropicales?*
  - 3) *¿Ha habido cambios recientes en su situación que puedan aumentar su vulnerabilidad al riesgo? Por ejemplo, ¿ha tenido un flujo de entrada de nuevos trabajadores que no disponen de capacitación adecuada sobre los procedimientos de seguridad y quizá tengan más probabilidades de cometer errores?*
- **Para evaluar la gravedad de los posibles impactos negativos de cada riesgo, debe considerar el posible alcance del impacto. ¿Cuántas personas se verían afectadas si se produjera el riesgo? ¿Ocasionaría lesiones extremas o la muerte de trabajadores? ¿Destruiría la infraestructura? ¿También afectaría a la comunidad local y el medio ambiente? ¿Usted perdería los permisos de operación? Por ejemplo, un incendio podría afectar negativamente a todos sus trabajadores, destruir su establecimiento e incluso propagarse a la comunidad local y al medio ambiente.**
- **Al priorizar los riesgos que se deben abordar, también debe tener en cuenta las oportunidades para aumentar la eficiencia y ahorrar dinero al reducir el consumo de agua y energía, la generación de residuos y otras consideraciones similares.**



## 2. Identificación de riesgos e impactos

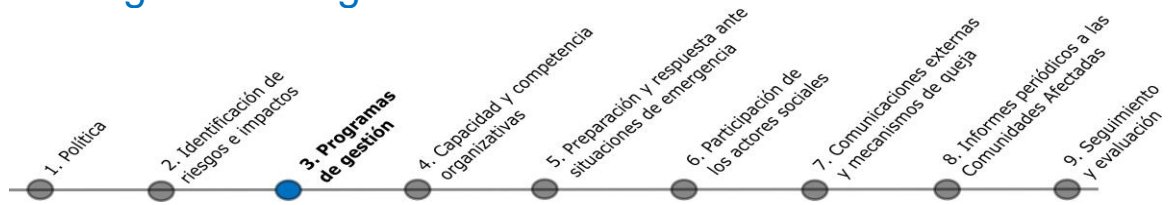
Probabilidad de que se produzca el riesgo	Alta	<b>Riesgos de nivel medio</b> (probabilidad alta, impacto bajo)	<b>Riesgos críticos</b> (probabilidad alta, impacto alto)
	Baja	<b>Riesgos de nivel bajo</b> (probabilidad baja, impacto bajo)	<b>Riesgos de nivel medio</b> (probabilidad baja, impacto alto)
		Baja	Alta
		<b>Gravedad del impacto</b>	

RIESGO	PROBABILIDAD DE QUE SE PRODUZCA (BAJA = 1, MEDIA = 2, ALTA = 3, EXTREMA = 4)	GRAVEDAD SI SE PRODUCE (BAJA = 1, MEDIA = 2, ALTA = 3, EXTREMA = 4)	ASIGNACIÓN DE PRIORIDAD A LOS RIESGOS (bajo, medio, crítico)	NOTAS
<i>¿Cuál es el riesgo que se ha identificado? (Utilice las herramientas anteriores para identificar los riesgos).</i>	<i>¿Cuál es la probabilidad de que se produzca el riesgo y de que cree impactos negativos?</i>	<i>¿Cuán graves serían los posibles impactos si se produjera el riesgo?</i>	<i>¿Cuáles son los riesgos de máxima prioridad, según la probabilidad de que se produzcan y la gravedad del impacto?</i>	<i>Notas adicionales</i>





## 3. Programas de gestión



# Programas de gestión

## Introducción

Su programa de gestión debe incluir planes de acción y procedimientos que lo ayuden a abordar los riesgos que ha identificado y priorizado mediante las herramientas incluidas en el capítulo 2. Primero debe tratar de *evitar* los posibles impactos negativos de los riesgos; si eso no es posible, debe tomar medidas para *minimizar* el impacto de los riesgos; por último, si esos esfuerzos no prosperan, debe *compensar* los impactos negativos una vez que se han producido.

Presentamos cinco herramientas relacionadas con este elemento:

- análisis de las causas fundamentales;
- cuadro del plan de acción;
- esquema de procedimiento;
- herramienta de gestión de la cadena de suministro.



## 3. Programas de gestión

### Análisis de las causas fundamentales

Una vez que ha identificado y priorizado los riesgos, debe tratar de identificar las causas fundamentales subyacentes. Las causas fundamentales generalmente son deficiencias del sistema de gestión, por ejemplo, procedimientos inadecuados o capacitación inapropiada.

Puede utilizar este diagrama de árbol de causas fundamentales para generar ideas y establecer los factores subyacentes que pueden crear impactos negativos correspondientes a cada riesgo que se ha priorizado.

#### Instrucciones

- El riesgo o problema que ha priorizado mediante la evaluación de riesgos es la *copa del árbol*.
- Las causas fundamentales son las *raíces* del árbol. Las causas fundamentales son deficiencias de la implementación de su sistema de gestión. Agrupe las causas fundamentales similares en el elemento correspondiente del SGAS: política, identificación de riesgos e impactos, programas de gestión, capacidad y competencia organizativas, participación de los actores sociales, y seguimiento y evaluación.
- En el área que se encuentra fuera del árbol, puede incluir información sobre los factores externos que pueden influir en sus negocios, pero que no están bajo el control directo de su empresa. Entre ellos, se puede incluir el entorno externo, como el clima o un desastre natural, y otros factores, como las políticas gubernamentales, las tendencias económicas o las fuerzas del mercado.
- Al igual que con los otros ejercicios, debe realizar esta actividad con un grupo diverso de empleados para asegurarse de captar diferentes perspectivas dentro de la empresa.



El diagrama de árbol de causas fundamentales es una herramienta útil que lo ayudará a ir más allá de los desafíos superficiales y a profundizar para identificar dichas causas.



### 3. Programas de gestión

También puede utilizar la técnica de los **cinco “¿por qué?”** para facilitar una conversación sólida sobre las causas fundamentales.

Ejemplo: Se produce un derrame de productos químicos en su establecimiento (el problema).

1. *¿Por qué?* El contenedor en el que se encontraba el producto químico tuvo una fuga (primer por qué).
2. *¿Por qué?* Había un orificio en el contenedor (segundo por qué).
3. *¿Por qué?* El contenedor es viejo y no se lo ha reemplazado (tercer por qué).
4. *¿Por qué?* Los trabajadores no sabían que era necesario reemplazarlo (cuarto por qué).
5. *¿Por qué?* El trabajador no disponía de capacitación sobre los procedimientos de manipulación de productos químicos (quinto por qué: la causa fundamental identificada es una deficiencia en el elemento “capacidad y competencia institucional”).

Estas herramientas le permitirán crear un sistema de gestión que aborde los temas subyacentes que contribuyen a los problemas, a fin de crear soluciones preventivas más sistemáticas y duraderas.



### 3. Programas de gestión

#### Cuadro del plan de acción

##### Instrucciones

Utilice este cuadro para identificar las medidas que tomará para abordar los riesgos que ha priorizado y para determinar cómo gestionará esas medidas.

En el cuadro que se incluye a continuación, enumere los riesgos que ha identificado y priorizado en la sección anterior. Luego, determine las medidas que tomará para evitar, minimizar o compensar los impactos negativos de cada riesgo. Designe un miembro del personal como responsable de cada medida y establezca un plazo para garantizar que la implemente. También debe identificar los recursos necesarios para implementar la medida y los procedimientos operativos que debe adoptar para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

**Riesgo:** Escriba aquí los riesgos que ha priorizado. Por ejemplo, exposición de los trabajadores a concentraciones elevadas de polvo.

**Objetivo:** ¿Qué desea lograr en líneas generales? ¿Cuáles son sus objetivos de desempeño? Por ejemplo, reducir la exposición de los trabajadores al polvo.

MITIGACIÓN: JERARQUÍA	ACCIÓN	INDICADORES DE DESEMPEÑO	FECHA LÍMITE	PERSONAL RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
<b>Evitar el riesgo</b>	¿Qué hará para evitar este riesgo?  Por ejemplo, instalar un sistema de captación de polvo.	¿Qué parámetros controlará para determinar su éxito?	¿Cuándo se realizará esto?	¿Quién es responsable de garantizar que esto se realice?  (Esto debe abarcar todos los niveles de la gerencia, incluidos los supervisores y los gerentes de primera línea).	¿Qué recursos humanos y financieros necesitará?	¿Qué procedimientos implementará para garantizar que esta medida forme parte de sus procesos diarios?  Por ejemplo, un procedimiento para la operación y el mantenimiento del sistema de recogida de polvo.



### 3. Programas de gestión

MITIGACIÓN: JERARQUÍA	ACCIÓN	INDICADORES DE DESEMPEÑO	FECHA LÍMITE	PERSONAL RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
<b>Minimizar el riesgo</b>	<p><i>¿Qué hará para minimizar este riesgo?</i></p> <p>Por ejemplo, les proporcionará EPP para las vías respiratorias a los trabajadores.</p>					Por ejemplo, un procedimiento para la asignación, el mantenimiento y el reemplazo de los EPP para las vías respiratorias.
<b>Compensar los impactos negativos del riesgo</b>	<p><i>¿Qué hará para compensar los impactos negativos de este riesgo?</i></p> <p>Por ejemplo, establecer una política de reparación para compensar y reubicar a los trabajadores cuya salud se vea afectada por la exposición al polvo.</p>					Por ejemplo, un procedimiento para realizar periódicamente exámenes físicos a los trabajadores expuestos al polvo.



## 3. Programas de gestión

### Esquema del procedimiento

Para implementar el plan de acción, debe definir los procedimientos que seguirá. Los procedimientos sistematizan claramente las medidas de modo que se conviertan en prácticas y procesos diarios y habituales. Los procedimientos y las instrucciones de trabajo pueden comunicarse en diferentes formatos, como texto, diagramas de flujo o pictogramas. Debe utilizar el formato que resulte más efectivo para el personal de su empresa. En el esquema siguiente, se incluyen los componentes importantes de un procedimiento escrito bien definido.

**Título:** Procedimiento X

**Número de identificación del procedimiento:**

**Cantidad de páginas:**

**1.0 Objetivo:** *¿Cuál es el objetivo del procedimiento?*

Por ejemplo, este procedimiento tiene como objetivo abordar el riesgo X, identificado durante el proceso de evaluación de riesgos.

**2.0 Alcance:** *¿Cuál es el alcance de este procedimiento para la empresa? ¿Qué/quién está incluido en el procedimiento y qué/quién no?*

Por ejemplo: Este procedimiento abarca todas las operaciones y los procesos comerciales de la empresa y a nuestros contratistas.

**3.0 Definiciones:** *¿Cómo entiende la empresa los términos utilizados en este procedimiento?*

**4.0 Responsabilidades:** *¿Quién examinará y actualizará periódicamente este procedimiento? ¿Quién informará y capacitará al personal sobre sus responsabilidades con respecto a este? ¿Quién es responsable de seguir las instrucciones de trabajo descritas en él?*

**5.0 Instrucciones de trabajo:** *¿Cuáles son las medidas específicas que se deben tomar para implementar este procedimiento?*

**6.0 Documentos de referencia:** *¿Qué documentos respaldan este procedimiento? ¿En qué se basa este procedimiento? ¿Dónde se puede obtener más información?*  
Por ejemplo, esto puede incluir las políticas conexas de la empresa, las leyes nacionales o locales pertinentes, y las normas del sector.

**7.0 Registros:** *¿Dónde se documentan los resultados de los procedimientos?*

Por ejemplo, las lesiones de los trabajadores pueden documentarse en un registro de accidentes, y los problemas de los trabajadores pueden registrarse en los expedientes del personal.

**8.0 Autoridad de aprobación:** *¿Quién es responsable de aprobar estos procedimientos?*

Por ejemplo, el gerente general es responsable de aprobar este procedimiento.

**9.0 Fecha de publicación:** *¿Cuándo se publicó el procedimiento?*

**10.0 Fecha de la revisión:** *¿Cuándo se examinó y se revisó el procedimiento? (Los procedimientos se deben actualizar y mejorar continuamente).*



### 3. Programas de gestión

#### Gestión de la cadena de suministro y los contratistas

Además de gestionar los riesgos dentro de su empresa, el sistema de gestión debe extenderse a los principales proveedores y contratistas. El cuadro que se incluye a continuación puede ayudarlo a asegurarse de incorporarlos en el SGAS de forma adecuada. Mientras examina el cuadro, piense en las mejores formas en las que puede gestionar los riesgos.

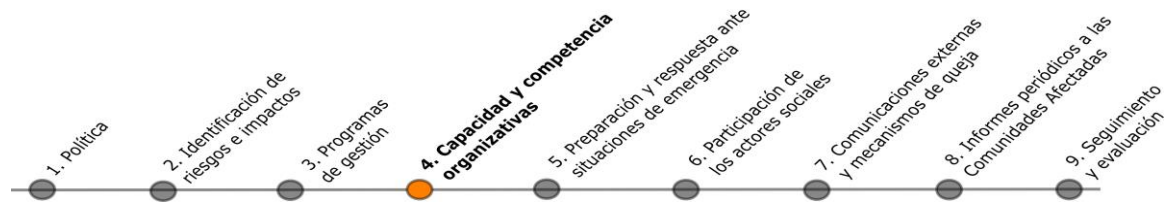
Los proveedores y contratistas deben contar con su propio sistema de gestión y ser responsables de este, pero usted puede ayudarlos a fortalecer su capacidad interna para hacerlo. Puede ayudarlos a adaptar los conceptos y las herramientas que se brindan en el Manual del SGAS y en el conjunto de herramientas del SGAS para que formulen sus propios sistemas.

ELEMENTO DEL SGAS	GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOS CONTRATISTAS
<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que su declaración de política ambiental y social incluya sus expectativas con respecto a los proveedores y contratistas.</li> </ul>
<b>Identificación de riesgos e impactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que en la evaluación de riesgos se identifiquen los riesgos de su cadena de suministro y de sus contratistas.</li> <li>Cree una lista de verificación o un sistema de calificación para evaluar el desempeño social y ambiental de los proveedores y contratistas nuevos y existentes.</li> </ul>
<b>Programa de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defina planes de acción para abordar los riesgos identificados dentro de su cadena de suministro. Si no tiene la capacidad o la influencia necesaria para incidir en las mejoras del desempeño ambiental y social entre sus proveedores y contratistas, quizás sea conveniente que considere la posibilidad de reemplazarlos gradualmente.</li> <li>Incorpore las calificaciones de los proveedores y contratistas en la planificación comercial.</li> </ul>
<b>Capacidad y competencia organizativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacite al personal pertinente (quienes se desempeñen en los departamentos de adquisiciones, contratación externa, cumplimiento, etc.) para identificar los riesgos ambientales y sociales entre sus proveedores y contratistas.</li> </ul>
<b>Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evalúe la preparación ante situaciones de emergencia de sus proveedores y contratistas, y ayúdelos a fortalecer la capacidad para planificar las respuestas en caso de emergencia.</li> </ul>
<b>Participación de actores sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabaje conjuntamente con los actores sociales externos para identificar los riesgos en la cadena de suministro o los riesgos causados por sus proveedores y contratistas.</li> </ul>
<b>Comunicaciones externas y mecanismos de queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implemente mecanismos de queja accesibles, de modo que pueda recibir y abordar las reclamaciones acerca de sus proveedores y contratistas.</li> </ul>
<b>Informes periódicos a las comunidades afectadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenga informadas a las comunidades que se vean afectadas por las actividades que sus principales proveedores o contratistas realizan en su nombre.</li> <li>Informe a estas comunidades acerca de los resultados de las medidas tomadas.</li> </ul>
<b>Seguimiento y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examine los sistemas de gestión de sus proveedores y contratistas de forma periódica y ordene que se realicen cambios según sea necesario.</li> </ul>

Para obtener más información, puede consultar las siguientes publicaciones de IFC: *Measure and Improve your Labor Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions* (Mida y mejore su desempeño relativo a las normas laborales: Manual de la norma de desempeño 2 sobre el trabajo y las condiciones laborales) y *Good Practice Handbook: Assessing and Managing Environmental and Social Risks in an Agro-Commodity Supply Chain* (Manual de buenas prácticas: Evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales en la cadena de suministro de productos básicos agropecuarios).



## 4. Capacidad y competencia organizativas



# Capacidad y competencia organizativas

## Introducción

El SGAS no se limita a las políticas y los procedimientos documentados. Usted debe contar con personas capacitadas y comprometidas en todos los niveles de su empresa para implementar eficazmente el SGAS. Esto no significa que la implementación del SGAS deba convertirse en el trabajo de tiempo completo de todos, sino que las nuevas responsabilidades deben incorporarse en las descripciones de funciones pertinentes y que el desempeño debe evaluarse sobre la base de la implementación coherente de las tareas asignadas que se definen en los procedimientos.

Para fortalecer la capacidad institucional, debe capacitar adecuadamente al personal. Debe utilizar técnicas de capacitación progresivas: inicialmente, la capacitación debe generar más conciencia acerca del SGAS entre los participantes; luego, debe fomentar el compromiso de los participantes con el SGAS, y, por último, debe enseñar a los participantes cómo implementar el SGAS. Cada módulo de capacitación debe tener un objetivo específico relacionado con esta progresión: 1) generar conciencia; 2) fomentar el compromiso, y 3) enseñar al personal los conocimientos y las habilidades que necesitan para implementar el SGAS.

Presentamos dos herramientas relacionadas con este elemento:

- formulario del plan de capacitación;
- hoja de ruta y cálculo de tiempo para formular e implementar un SGAS.





## 4. Capacidad y competencia organizativas

### Formulario del plan de capacitación

#### Instrucciones

Identifique el tipo de capacitación que sus gerentes y trabajadores necesitan para implementar eficazmente los planes de acción y los procedimientos mejorados. También debe distinguir entre quienes solo necesitan una capacitación básica sobre el SGAS y quienes necesitan una capacitación más avanzada para cumplir con sus responsabilidades.

#### Modelo del formulario del plan de capacitación

DEPARTAMENTO	MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO 4

En el cuadro siguiente, se presenta un modelo de una lista de algunos de los temas pertinentes para grupos específicos. Debe seleccionar los módulos de capacitación específicos para cada uno de los grupos destinatarios en función de los riesgos pertinentes y las posibles oportunidades de mejora.

DEPARTAMENTO	TEMAS PERTINENTES PARA LA CAPACITACIÓN
<b>Alta gerencia</b>	Introducción a las Normas de Desempeño de IFC y al SGAS; mejores prácticas sectoriales.
<b>Equipo del SGAS</b>	Introducción a las Normas de Desempeño de IFC y los nueve elementos del SGAS; requisitos legales ambientales; identificación y evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales; análisis de causas fundamentales; participación de actores sociales; seguimiento de los indicadores de desempeño; auditorías internas; generación de informes de aspectos sociales y ambientales.
<b>Departamento de Recursos Humanos</b>	Introducción al SGAS y la norma de desempeño 2 de IFC (Trabajo y condiciones laborales); contratación, no discriminación, medidas para combatir el acoso, remuneración y otras políticas laborales; procedimientos eficaces de gestión y solución de reclamaciones para los trabajadores; interacción entre trabajadores y gerentes.
<b>Trabajadores y gerentes</b>	Introducción al SGAS; políticas del SGAS; instrucciones sobre los procedimientos operativos nuevos o modificados relevantes para las tareas realizadas (por ejemplo, procedimiento de manejo de residuos, almacenamiento y manipulación de productos químicos peligrosos, uso y mantenimiento de EPP); procedimientos de respuesta ante situaciones de emergencia; instrucciones sobre el sistema de gestión de reclamaciones; interacción entre trabajadores y gerentes.
<b>Adquisiciones</b>	Evaluación de la cadena de suministro en función de los requisitos ambientales y sociales; auditorías de la cadena de suministro.



## 4. Capacidad y competencia organizativas

### Hoja de ruta y cálculo de tiempo para formular e implementar un SGAS

**Instrucciones** En la hoja de ruta siguiente, se enumeran las actividades que una empresa generalmente debe llevar a cabo para establecer un SGAS. Este cuadro lo ayudará a determinar un plazo para las medidas y a estimar el tiempo del personal necesario para formular e implementar el SGAS.

Para obtener una orientación más detallada sobre la forma de formular e implementar un SGAS, consulte el **Manual de Implementación del SGAS** de IFC y la **Guía de autoevaluación y mejora del SGAS**.

	ACTIVIDAD	TIEMPO UTILIZADO				MESES															
						1	2	3	4	5	6										
FORMULACIÓN	¿Qué hará para <b>formular</b> este elemento del SGAS? ¿Qué tipos de documentos, registros o procedimientos necesita?	¿Quién es responsable de estas actividades?				¿Cuándo se realizarán y cuánto tiempo llevará completar cada actividad?															
IMPLEMENTACIÓN	¿Cómo <b>implementará</b> este elemento del SGAS en la práctica? ¿Qué medidas y procesos implementará para asegurarse de que se lleven a cabo las actividades previstas?																				
<b>1. Política</b>		Tiempo de la alta gerencia	Tiempo de la gerencia media	Tiempo de los supervisores	Tiempo de los trabajadores																
FORMULACIÓN	Organizar una reunión inicial a nivel de la alta gerencia para analizar la implementación del SGAS																				
	Formular la política ambiental y social de la organización o revisar la existente																				
IMPLEMENTACIÓN	Diseñar, imprimir y exhibir la política del SGAS en zonas clave																				
	Comunicar la política del SGAS a los trabajadores y a los principales actores sociales externos																				



## 4. Capacidad y competencia organizativas

2. Identificación de riesgos e impactos		Tiempo de la alta gerencia	Tiempo de la gerencia media	Tiempo de los supervisores	Tiempo de los trabajadores	MESES																								
						1			2			3			4			5			6									
FORMULACIÓN	Mapear los procesos y los principales actores sociales, incluidos los proveedores y contratistas																													
	Recopilar los requisitos normativos y de otro tipo, incluidas las expectativas de los actores sociales																													
IMPLEMENTACIÓN	Identificar y priorizar los riesgos ambientales y sociales (incluidos los contratistas y la cadena de suministro)																													

3. Programas de gestión		Tiempo de la alta gerencia	Tiempo de la gerencia media	Tiempo de los supervisores	Tiempo de los trabajadores	MESES																								
						1			2			3			4			5			6									
FORMULACIÓN	Formular los objetivos de desempeño ambientales y sociales																													
	Formular los planes de acción ambientales y sociales																													
	Formular el manual del SGAS (documentar los procedimientos)																													
IMPLEMENTACIÓN	Comunicar los objetivos de desempeño ambientales y sociales a los empleados																													
	Implementar los planes de acción ambientales y sociales (asignar responsabilidades y recursos)																													



#### 4. Capacidad y competencia organizativas

4. Capacidad y competencia organizativas		Tiempo de la alta gerencia	Tiempo de la gerencia media	Tiempo de los supervisores	Tiempo de los trabajadores	MESES																
						1		2		3		4		5		6						
FORMULACIÓN	Seleccionar el equipo y el jefe del equipo del SGAS																					
	Definir el programa de competencias para el equipo básico del SGAS																					
	Definir el programa de capacitación para garantizar la implementación de los procedimientos nuevos o mejorados																					
IMPLEMENTACIÓN	Realizar programas de sensibilización y capacitación sobre cuestiones ambientales, laborales, y de salud y seguridad en el trabajo																					
	Brindar capacitación de auditores internos a los asesores o auditores del SGAS de la organización																					

5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia		Tiempo de la alta gerencia	Tiempo de la gerencia media	Tiempo de los supervisores	Tiempo de los trabajadores	MESES																
						1		2		3		4		5		6						
FORMULACIÓN	Priorizar los escenarios de emergencias																					
	Actualizar o elaborar el plan de preparación para emergencias																					
IMPLEMENTACIÓN	Realizar simulacros de evacuación																					
	Brindar capacitación a las brigadas de emergencia																					
	Instalar y mantener los equipos de respuesta ante situaciones de emergencia																					



## 4. Capacidad y competencia organizativas

6. Participación de actores sociales		<i>Tiempo de la alta gerencia</i>	<i>Tiempo de la gerencia media</i>	<i>Tiempo de los supervisores</i>	<i>Tiempo de los trabajadores</i>	MESES																							
						1				2				3				4				5				6			
FORMULACIÓN	Identificar y priorizar a los actores sociales																												
	Formular el plan de participación de los actores sociales																												
IMPLEMENTACIÓN	Iniciar el proceso de comunicación o consulta con los actores sociales priorizados que se definen en el plan de participación de los actores sociales																												

7. Comunicaciones externas y mecanismos de queja		<i>Tiempo de la alta gerencia</i>	<i>Tiempo de la gerencia media</i>	<i>Tiempo de los supervisores</i>	<i>Tiempo de los trabajadores</i>	MESES																							
						1				2				3				4				5				6			
FORMULACIÓN	Formular o actualizar el sistema para recibir, documentar y responder a los comentarios y a las quejas																												
	Implementar canales de comunicación y difundir su existencia																												
IMPLEMENTACIÓN	Registrar las reclamaciones y las soluciones implementadas																												



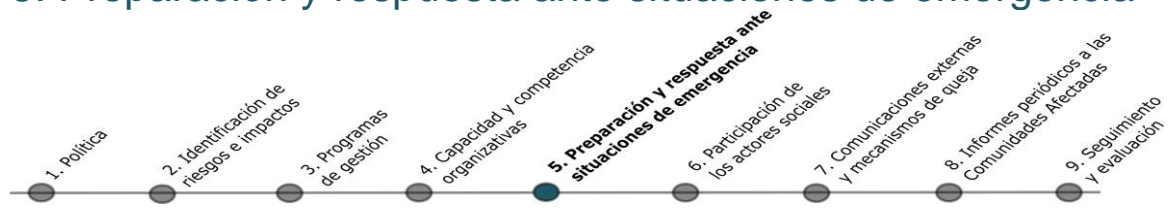
## 4. Capacidad y competencia organizativas

8. Informes periódicos a las comunidades afectadas		<i>Tiempo de la alta gerencia</i>	<i>Tiempo de la gerencia media</i>	<i>Tiempo de los supervisores</i>	<i>Tiempo de los trabajadores</i>	MESES														
						1	2	3	4	5	6									
FORMULACIÓN	Formular o actualizar el sistema de generación y divulgación de información a las comunidades afectadas																			
IMPLEMENTACIÓN	Comunicar y divulgar información a las comunidades afectadas de acuerdo con el plan de participación de los actores sociales																			

9. Seguimiento y evaluación		<i>Tiempo de la alta gerencia</i>	<i>Tiempo de la gerencia media</i>	<i>Tiempo de los supervisores</i>	<i>Tiempo de los trabajadores</i>	MESES														
						1	2	3	4	5	6									
FORMULACIÓN	Definir el plan de seguimiento del SGAS y establecer parámetros de referencia para evaluar el desempeño ambiental y social																			
	Definir los procedimientos y los criterios de evaluación de la auditoría interna del SGAS																			
IMPLEMENTACIÓN	Recopilar y analizar los datos de seguimiento																			
	Llevar a cabo auditorías internas																			
	Realizar reuniones con la alta gerencia para evaluar el desempeño de la empresa																			
	Comunicar los resultados de la evaluación del desempeño del SGAS realizada por la alta gerencia y las decisiones clave tomadas																			
TOTAL																				



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia



# Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

## Introducción

Aunque se cuente con buenos sistemas, las emergencias pueden ocurrir y, de hecho, ocurren. Por ende, es esencial planificar con antelación. Debe tratar de prevenir las emergencias, pero también debe capacitar a sus empleados para que sepan qué deben hacer en caso de que algo suceda. No es necesario que planifique respuestas para todos los accidentes o las emergencias posibles. Utilice la evaluación de riesgos para centrarse en las emergencias que tienen más probabilidades de ocurrir o que causarían mayores daños. Luego, puede formular e implementar un plan adecuado de gestión y preparación para emergencias para cada situación de emergencia priorizada.

Como parte del plan, debe crear procedimientos detallados en los que se describan las medidas que tomará para prepararse y responder ante una emergencia. Incluimos ejemplos de procedimientos de respuesta para algunas emergencias comunes: incendios, inundaciones y derrames de productos químicos.

Presentamos cuatro herramientas relacionadas con este elemento:

- mapeo de escenarios de emergencia;
- modelo del procedimiento de respuesta ante incendios;
- modelo del procedimiento de preparación y respuesta ante inundaciones;
- modelo del procedimiento de respuesta ante derrames de productos químicos.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Mapeo de escenarios de emergencia

Mediante la evaluación de riesgos, evaluará y priorizará los escenarios de emergencia que tienen más probabilidades de ocurrir en su zona o que tendrían los impactos más graves, y luego creará un plan integral de preparación para emergencias de modo que pueda minimizar los daños sufridos por su empresa y los trabajadores en caso de una emergencia. Este modelo de lista incluye los tipos más comunes de emergencias, todos los cuales ocasionan lesiones graves o la muerte de los trabajadores, así como también la interrupción de las operaciones y la destrucción de bienes materiales.

Entre las posibles situaciones de emergencia naturales o provocadas por el hombre, se incluyen las siguientes:

- *tormentas, incluidos tornados, tifones y huracanes (muchos de los cuales pueden producir inundaciones);*
- *otros desastres naturales, como inundaciones, terremotos y los maremotos conexos, y erupciones volcánicas;*
- *incendios;*
- *explosiones (accidentales o provocadas por el hombre);*
- *disturbios civiles;*
- *derrames de productos químicos o vertido de sustancias peligrosas.*

Puede utilizar el gráfico de evaluación de riesgos para determinar la probabilidad y la gravedad de estas posibles situaciones de emergencia.

Probabilidad de que se produzca el riesgo	Alta	<b>Riesgos de nivel medio</b> (probabilidad alta, impacto bajo)	<b>Riesgos críticos</b> (probabilidad alta, impacto alto)
	Baja	<b>Riesgos de nivel bajo</b> (probabilidad baja, impacto bajo)	<b>Riesgos de nivel medio</b> (probabilidad baja, impacto alto)
		Baja	Alta
		Gravedad del impacto	





## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Modelo del procedimiento de respuesta ante incendios

#### Título: Procedimiento de respuesta ante incendios

Número de procedimiento: EM001

Cantidad de páginas: cinco

#### 1.0 Objetivo y alcance:

**1.1. Objetivo:** Establecer responsabilidades y actividades para responder ante la emergencia causada por un incendio. Identificar las funciones, las responsabilidades y las autoridades para facilitar eficazmente la preparación y respuesta del establecimiento ante situaciones de emergencia.

**1.2. Alcance:** Este procedimiento se aplica a todas las actividades y procesos de **[nombre de la empresa]**.

#### 2.0 Definiciones:

**2.1. EMERGENCIA:** Situación que plantea una amenaza inmediata de que ocurra lo siguiente:

- a. lesiones y daños para la salud;
- b. víctimas fatales;
- c. daños a bienes materiales;
- d. daños al medio ambiente.

**2.2. EMERGENCIA POR INCENDIO:** Situación que plantea o indica una amenaza inmediata en las formas siguientes:

- a. incendio no controlado o amenaza inminente de incendio no controlado;
- b. humo o combustión;
- c. vertido o derrame no controlado de una sustancia inflamable o combustible;
- d. sonido de una alarma de incendio.

**3.0 Responsabilidad y autoridad:** Este procedimiento es responsabilidad del gerente de Operaciones o la persona que este designe. El gerente de Operaciones responderá al gerente general en las cuestiones relacionadas con la preparación para emergencias y tendrá plena autoridad durante las situaciones de emergencia. El gerente de Operaciones estará facultado para declarar el estado de emergencia. En ausencia del gerente de Operaciones, estas facultades volverán al gerente general.

**3.1. El gerente de Medio Ambiente, Salud y Seguridad (MASS):**

- a. examinará y revisará este procedimiento, al menos, una vez al año;
- b. se asegurará de que todos conozcan sus responsabilidades, según se definen en este procedimiento;
- c. se asegurará de que el equipo de detección, alarma y respuesta ante casos de incendio esté presente en todas las zonas designadas;
- d. formará brigadas contra incendios en cada lugar de trabajo de acuerdo con los supervisores del lugar de trabajo;
- e. programará y ofrecerá cursos de capacitación a las brigadas contra incendios de forma periódica;
- f. programará y organizará simulacros de evacuación en todos los lugares de trabajo de forma periódica;
- g. analizará los resultados de los simulacros (por ejemplo, el tiempo de evacuación) y



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

tomará las medidas correspondientes.

### 3.2. El gerente de Recursos Humanos:

- a. se asegurará de que las responsabilidades definidas en este procedimiento se incluyan en las descripciones de funciones.

### 3.3. El gerente de Mantenimiento:

- a. probará todos los equipos de emergencia de forma periódica para asegurarse de que estén en buenas condiciones;
- b. programará el mantenimiento de los equipos de emergencia que realizará un contratista aprobado;
- c. tomará medidas inmediatas cuando sea necesario reparar o reemplazar los equipos.

### 3.4. Los supervisores del lugar de trabajo:

- a. se asegurarán de que las brigadas contra incendios participen en los cursos de capacitación;
- b. recordarán periódicamente a los trabajadores sus responsabilidades en caso de incendio;
- c. realizarán un recuento de los trabajadores reunidos en los puntos de encuentro.

### 3.5. Las brigadas contra-incendios:

- a. participarán en los cursos de capacitación organizados por el gerente de MASS;
- b. responderán al incendio y brindarán asistencia médica según se explica en las instrucciones de trabajo de este procedimiento y en los cursos de capacitación.

### 3.6. Todos los trabajadores:

- a. participarán en los simulacros de evacuación;
- b. informarán de inmediato a un miembro de la brigada contra incendios o a un supervisor del lugar de trabajo en caso de incendio;
- c. evacuarán el edificio por la salida más cercana cuando suene la alarma de incendio;
- d. se reunirán en los puntos de encuentro designados.

### 3.7. En las instrucciones de trabajo, se definen otras responsabilidades.

## 4.0 Instrucciones de trabajo:

### 4.1. INSTRUCCIONES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS:

- a. La norma primordial de la extinción de incendios es preservar, primero, la vida y, luego, los bienes materiales.
- b. La **persona que descubra el incendio** solicitará asistencia interna inmediatamente después de descubrir el incendio. No ingrese en una habitación o un edificio en llamas sin la ayuda de otra persona calificada. Alerte de inmediato a los otros empleados.
- c. Cualquier miembro de las **brigadas contra-incendios** determinará si el incendio se puede extinguir dentro de un plazo adecuado con el equipo portátil del edificio. Si el equipo es suficiente, úselo para extinguir el incendio. De lo contrario, llame al cuerpo de bomberos, active una alarma y evacue el edificio.
- d. La **persona que descubra el incendio** debe notificar al operador telefónico e indicar la ubicación exacta y la naturaleza del incendio.
- e. El **operador telefónico**, a su vez, notificará a las siguientes personas y departamentos:



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

- i. sala de control de ingeniería;
  - ii. oficina de registro horario;
  - iii. gerente de Operaciones;
  - iv. departamento de mantenimiento;
  - v. gerente de MASS;
  - vi. todos los demás jefes de departamentos;
  - vii. médico de la empresa.
- f. El **operador telefónico** seguirá cumpliendo sus funciones y actuará como centro de información y control, salvo que las instrucciones o las condiciones exijan lo contrario.
- g. Tan pronto como se notifique al **departamento de electricidad**, el electricista cortará el suministro eléctrico de la zona afectada, llevará los ascensores (si están disponibles) a la planta baja, y proporcionará iluminación adecuada (con iluminación de emergencia si se necesita luz adicional) para la extinción del incendio o la evacuación.
- h. El **departamento de mantenimiento** irá a la sala donde esté ubicada la boca de incendio (si fuera seguro hacerlo) para garantizar el funcionamiento normal de la bomba.
- i. El **supervisor del lugar de trabajo** (o el encargado de turno) tomará decisiones adecuadas acerca de la evacuación del edificio y la extinción del incendio con la ayuda de un equipo interno capacitado, o bien, notificará al cuerpo de bomberos de la ciudad.

**4.2. EVACUACIÓN DEL EDIFICIO:** Es esencial tomar decisiones rápidamente y evacuar las instalaciones para evitar la pérdida de vidas. El procedimiento de evacuación debe manejarse con pericia y sin demoras. Cuando sea necesario evacuar el edificio, todos deben salir por la salida más cercana o según lo indicado. En las industrias que emplean mucha mano de obra, se deberá evacuar a muchas personas en muy poco tiempo. En el pasado, muchos trabajadores de la industria textil, por ejemplo, han perdido la vida debido a salidas bloqueadas o cerradas, o a una cantidad insuficiente de salidas. Asegúrese de que las vías de salida puedan utilizarse en caso de emergencia.

- a. Cierre sin llave las puertas después de salir del edificio.
- b. Los empleados y visitantes deben reunirse en el punto de encuentro designado, en una zona segura a la que no lleguen el humo o los gases tóxicos y que no obstaculice el paso de los vehículos o servicios de emergencia cuando lleguen.
- c. Para asegurarse de que todos están presentes, realice un recuento de todos los empleados y visitantes.
- d. Los empleados no deben volver a ingresar al edificio evacuado hasta que así lo indique el oficial designado (el gerente de Operaciones o de Seguridad).
- e. Solo el personal capacitado y competente, con los EPP adecuados, puede realizar las operaciones de rescate necesarias (por ejemplo, para rescatar a un empleado o visitante que haya quedado atrapado).

**4.3. ASISTENCIA MÉDICA:** Trate todas las lesiones menores con primeros auxilios, pero recuerde que estos son solo temporales. Los primeros auxilios proporcionan el tratamiento inmediato que se necesita antes de que un médico pueda atender a la víctima *in situ*, o antes de que se pueda trasladar a la víctima para que reciba asistencia médica. Lo que se hace en los momentos críticos después de que se produce una lesión puede salvar una vida, por lo que es importante conocer los procedimientos básicos de primeros auxilios. Repáselos a



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

menudo de modo de estar preparado si repentinamente se encuentra en una situación de emergencia. Lo más importante que se debe hacer cuando alguien está lesionado es inspeccionar el lugar para determinar si la situación es segura o si se debe trasladar a la víctima de un lugar peligroso a otro que no lo sea. Solicite asistencia médica de emergencia inmediatamente en todas las situaciones que representen una amenaza contra la vida, y envíe a alguien para que guíe al equipo de emergencia hasta la víctima.

### 4.4. PRIMEROS AUXILIOS PARA LESIONES CAUSADAS POR INCENDIOS Y QUEMADURAS:

- a. Lleve al paciente a un lugar donde haya aire fresco.
- b. Aleje al paciente del calor del fuego.
- c. No permita que se reúnan muchas personas alrededor del paciente.
- d. Quite o corte las prendas de vestir de las partes afectadas del cuerpo.
- e. Abra los botones y afloje la ropa.
- f. Vierta agua helada sobre las partes afectadas.
- g. Aplique una crema antiséptica.
- h. Llame a un médico.

### 4.5. ASFIXIA: Si el paciente tiene dificultades para respirar o presenta síntomas de desmayo:

- a. brinde respiración artificial con un respirador o respiración boca a boca;
- b. suministre oxígeno;
- c. lleve al paciente al hospital o a un lugar donde reciba atención médica.

### 4.6. CHOQUE: Si el paciente transpira, tiene el pulso bajo y el cuerpo frío:

- a. cubra a la víctima con una frazada (no toque las partes quemadas);
- b. asegúrese de que la víctima permanezca acostada;
- c. eleve los pies de la víctima (si no sospecha que existen lesiones en la cabeza o el cuello o fractura de las piernas);
- d. solicite atención médica;
- e. controle los signos vitales;
- f. evite la pérdida de la temperatura corporal;
- g. lleve al paciente a un hospital de inmediato.

**5.0 Equipo de respuesta ante emergencias:** El objetivo del equipo de respuesta ante emergencias es ocuparse de los accidentes catastróficos dentro de la empresa. Las responsabilidades del equipo consisten en reunirse de inmediato cuando se informa una situación de emergencia y determinar las medidas que se deben tomar.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Miembros del equipo de respuesta ante emergencias

NOMBRE	CARGO	TELÉFONO PARTICULAR	TELÉFONO CELULAR
	Gerente general		
	Gerente de Operaciones		
	Encargado de turno		
	Gerente de MASS		
	Miembro 1 del equipo de extinción de incendios		
	Miembro 2 del equipo de extinción de incendios		

***A los miembros del equipo de respuesta ante emergencias se los puede llamar sin antelación.***

**6.0 Documentos de referencia:** Plano de evacuación, mapa de planta con las ubicaciones de las salidas de emergencia, equipos de extinción de incendios y estaciones de primeros auxilios.

**7.0 Registros:** Registros de cursos de capacitación, registros de simulacros, registros de mantenimiento e inspección de equipos médicos y de extinción de incendios; registros de inspecciones de la presión y el medidor del nivel de agua.

**8.0 Autoridad de aprobación:** Gerente general.

**9.0 Fecha de emisión/revisión:** 27 de noviembre de 2013.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Modelo del procedimiento de respuesta ante derrames de productos químicos

#### Título: Procedimiento de respuesta ante derrames de productos químicos

Número de procedimiento: EM002

Cantidad de páginas: cuatro

#### 1.0 Objetivo y alcance:

- 1.1. **Objetivo:** En este procedimiento, se describen las medidas para manejar un derrame de productos químicos a fin de minimizar el potencial de lesiones y daños al medio ambiente.
- 1.2. **Alcance:** El procedimiento se aplica a todos los eventos derivados del derrame no contenido de una sustancia peligrosa en el marco de las actividades y los procesos de [nombre de la empresa].

#### 2.0 Definiciones:

- 2.1. **Naturaleza del derrame:** Determinada por el nivel de riesgo de la sustancia peligrosa y el nivel de contención del derrame. Se puede distinguir entre derrames menores y derrames graves.
- 2.2. **Derrame menor:** Riesgo limitado para los trabajadores y el medio ambiente. Un ejemplo de un derrame menor es un derrame de 5 mililitros de ácido sulfúrico concentrado, que es un volumen pequeño y se puede neutralizar y eliminar fácilmente.
- 2.3. **Derrame grave:** Riesgo considerable para los trabajadores y el medio ambiente. Un ejemplo de un derrame grave es el vertido no controlado de amoníaco en una zona cerrada sin ventilación. Si el volumen es grande, puede representar un riesgo alto para las personas que se encuentran en la zona.

**3.0 Responsabilidad y autoridad:** Este procedimiento es responsabilidad del gerente de Operaciones o la persona que este designe. El gerente de Operaciones responderá al gerente general en las cuestiones relacionadas con la preparación para emergencias y tendrá plena autoridad durante las situaciones de emergencia. El gerente de Operaciones estará facultado para declarar el estado de emergencia. En ausencia del gerente de Operaciones, estas facultades volverán al gerente general.

#### 3.1. El gerente de Medio Ambiente, Salud y Seguridad (MASS):

- a. examinará y revisará este procedimiento, al menos, una vez al año;
- b. se asegurará de que todos conozcan sus responsabilidades, según se definen en este procedimiento;
- c. se asegurará de que existan equipos para la contención y la limpieza de fugas y derrames, así como también EPP adecuados, en todas las zonas designadas;
- d. se asegurará de que las MSDS y las ICSC estén disponibles en todos los lugares donde se almacenan o se utilizan productos químicos peligrosos;
- e. identificará a los trabajadores responsables de manipular o almacenar productos químicos peligrosos de acuerdo con los supervisores del lugar de trabajo;
- f. formará el equipo de respuesta ante emergencias;
- g. programará y ofrecerá cursos de capacitación i) sobre la respuesta ante derrames/fugas menores para los trabajadores responsables de manipular o almacenar productos químicos peligrosos, y ii) sobre la respuesta ante derrames/fugas graves para el equipo de respuesta ante emergencias;
- h. programará y organizará simulacros de evacuación en todos los lugares de trabajo de



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

forma periódica;

- i. analizará los resultados de los simulacros (por ejemplo, el tiempo de evacuación) y tomará las medidas correspondientes.

### 3.2. El gerente de Recursos Humanos:

- a. se asegurará de que las responsabilidades definidas en este procedimiento se incluyan en las descripciones de funciones.

### 3.3. El gerente de Operaciones:

- a. se asegurará de que los trabajadores responsables de manipular o almacenar productos químicos y el equipo de respuesta ante emergencias participen en los cursos de capacitación.

### 3.4. Los trabajadores responsables de manipular y almacenar productos químicos peligrosos:

- a. participarán en los cursos de capacitación organizados por el gerente de MASS;
- b. responderán a los derrames/las fugas menores y brindarán asistencia médica según se explica en las instrucciones de trabajo de este procedimiento y en los cursos de capacitación;
- c. se comunicarán de inmediato con el equipo de respuesta ante emergencias en caso de derrames/fugas graves.

### 3.5. El equipo de respuesta ante emergencias:

- a. participará en los cursos de capacitación organizados por el gerente de MASS;
- b. responderá a los derrames/las fugas graves y brindará asistencia médica según se explica en las instrucciones de trabajo de este procedimiento y en los cursos de capacitación.

### 3.6. Todos los trabajadores:

- a. participarán en los simulacros de evacuación;
- b. evacuarán el edificio por la salida más cercana cuando escuchen la alarma;
- c. se reunirán en los puntos de encuentro designados, realizarán un recuento de las personas e informarán a su supervisor si alguien no está presente.

### 3.7. En las instrucciones de trabajo, se definen otras responsabilidades.

## 4.0 Instrucciones de trabajo:

### 4.1. DERRAME MENOR:

- a. Los derrames se deben limpiar rápidamente y a fondo.
- b. Proceda con cuidado; muchos productos químicos nocivos no tienen color ni olores desagradables. Nunca suponga que los productos químicos derramados son inocuos.
- c. Identifique los productos químicos y los peligros relacionados; consulte la MSDS o la ICSC.
- d. Utilice la información sobre las propiedades físicas y químicas del material para determinar la respuesta o los procedimientos de evacuación.
- e. Descontamine los equipos, las vestimentas y al personal, incluyendo a las víctimas, en el lugar, si fuera necesario.
- f. Elimine los equipos y materiales contaminados solo después de recibir asesoramiento de un especialista.
- g. Asegúrese de que los procedimientos de emergencia estén implementados y se lleven a cabo.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### 4.2. DERRAME GRAVE:

- a. Comuníquese con el **equipo de respuesta ante emergencias**.
- b. Notifique al **operador telefónico**, que seguirá cumpliendo sus funciones como centro de información y control, salvo que las instrucciones o las condiciones exijan lo contrario.
- c. El **operador telefónico** se comunicará con las autoridades públicas cuando corresponda. Proporcione la siguiente información:
  - i. Mencione que se trata de una emergencia.
  - ii. Indique su nombre, número de teléfono y ubicación.
  - iii. Indique la ubicación del incidente.
  - iv. Indique la hora y el tipo de incidente.
  - v. Indique el nombre y la cantidad del material correspondiente.
  - vi. Mencione la gravedad de las lesiones, si las hubiera.
- d. Evacue al personal de la zona del derrame.
- e. Apague los equipos al salir de la zona.
- f. Dirija al personal a la salida de incendios más cercana. No utilice los ascensores.
- g. No toque ninguna sustancia nociva. Tome las precauciones necesarias para protegerse, si fuera necesario.
- h. NO regrese a una zona donde se produjo un derrame de productos químicos. Las personas que no están capacitadas para tareas de rescate y no usan el equipo de protección adecuado pueden verse afectadas por vapores tóxicos o asfixiantes. Comuníquese con el gerente de Operaciones y el gerente de Laboratorio.
- i. Cierre las puertas para evitar más contaminación. Restrinja el acceso a la zona para mantener lejos de peligro a toda persona que no forme parte del personal de respuesta ante casos de emergencia.
- j. **El equipo de respuesta ante emergencias** aislará a las personas contaminadas y las tratará según se indica en la MSDS o la ICSC.
- k. Con la asistencia de expertos, el **equipo de respuesta ante emergencias** minimizará la propagación de la contaminación e iniciará los procedimientos de descontaminación y limpieza.

**4.3. ASISTENCIA MÉDICA:** Trate todas las lesiones menores con primeros auxilios, pero recuerde que estos son solo temporales. Los primeros auxilios proporcionan el tratamiento inmediato que se necesita antes de que un médico pueda atender a la víctima *in situ*, o antes de que se pueda trasladar a la víctima para que reciba asistencia médica. Lo que se hace en los momentos críticos después de que se produce una lesión puede salvar una vida, por lo que es importante conocer los procedimientos básicos de primeros auxilios. Repáselos a menudo de modo de estar preparado si repentinamente se encuentra en una situación de emergencia. Siga las instrucciones de la MSDS o la ICSC.

- a. Retire a las víctimas de la zona del derrame y llévelas a un lugar donde haya aire fresco (pero no ponga en peligro su propia vida ingresando en áreas con gases tóxicos).
- b. Retire de inmediato las prendas de vestir contaminadas.
- c. Lave la piel o los ojos con agua corriente durante 15 minutos.
- d. Obtenga atención médica para las víctimas.

**5.0 Equipo de respuesta ante emergencias:** El objetivo del equipo de respuesta ante emergencias es ocuparse de los accidentes catastróficos dentro de la empresa. Las responsabilidades del





## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

equipo consisten en reunirse de inmediato cuando se informa una situación de emergencia y determinar las medidas que se deben tomar.

### Miembros del equipo de respuesta ante emergencias

NOMBRE	CARGO	TELÉFONO PARTICULAR	TELÉFONO CELULAR
	Gerente general		
	Gerente de Operaciones		
	Gerente de MASS		
	Miembro 1 del equipo de respuesta ante emergencias		
	Miembro 2 del equipo de respuesta ante emergencias		

***A los miembros del equipo de respuesta ante emergencias se los puede llamar sin antelación.***

**6.0 Documentos de referencia:** Plano de evacuación, mapa de planta con las ubicaciones de las salidas de emergencia, MSDS, ICSC y estaciones de primeros auxilios.

**7.0 Registros:** Registros de cursos de capacitación, registros de simulacros, MSDS, ICSC, registros de mantenimiento e inspección de equipos médicos y de contención de derrames.

**8.0 Autoridad de aprobación:** Gerente general.

**9.0 Fecha de emisión/revisión:** 5 de diciembre de 2013.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Procedimiento de preparación y respuesta ante inundaciones

#### Título: Procedimiento de respuesta ante inundaciones

Número de procedimiento: EM001

Cantidad de páginas: cinco

#### **1.0 Objetivo y alcance:**

- 1.1. **Objetivo:** Establecer responsabilidades y actividades para responder a emergencias causadas por inundaciones. Identificar las funciones, las responsabilidades y las autoridades para facilitar con eficacia la preparación y respuesta de la empresa ante situaciones de emergencia.
- 1.2. **Alcance:** Este procedimiento se aplica a todas las actividades de **[nombre de la empresa]**.

#### **2.0 Definiciones:**

- 2.1. **Emergencia:** Situación que plantea una amenaza inmediata de que ocurra lo siguiente:
  - a. lesiones y daños para la salud;
  - b. víctimas fatales;
  - c. daños a bienes materiales;
  - d. daños al medio ambiente.

#### **3.0 Responsabilidad y autoridad:**

- 3.1. El coordinador del equipo de respuesta ante emergencias:
  - a. examinará y revisará este procedimiento, al menos, una vez al año;
  - b. se asegurará de que todos conozcan sus responsabilidades, según se definen en este procedimiento;
  - c. se asegurará de que los equipos (sistemas de alerta en tiempo real, radios, refugios) y los insumos (agua potable, alimentos no perecederos, linternas) necesarios estén presentes en todas las zonas designadas;
  - d. formará el equipo de respuesta ante emergencias;
  - e. programará y ofrecerá periódicamente cursos de capacitación para el equipo de respuesta ante emergencias sobre sus responsabilidades en el marco de este procedimiento;
  - f. programará y organizará simulacros en todos los lugares de trabajo de forma periódica;
  - g. analizará los resultados de los simulacros y tomará las medidas correspondientes.
- 3.2. El gerente de Recursos Humanos:
  - a. se asegurará de que las responsabilidades definidas en este procedimiento se incluyan en las descripciones de funciones.
- 3.3. El gerente de Operaciones:
  - a. se asegurará de que los miembros del equipo de respuesta ante emergencias participen en los cursos de capacitación.
- 3.4. El equipo de respuesta ante emergencias:
  - a. participará en los cursos de capacitación organizados por el coordinador del equipo de respuesta ante emergencias;
  - b. responderá ante las emergencias de la manera en que se explica en las instrucciones de trabajo de este procedimiento y en los cursos de capacitación.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

3.5. Todos los trabajadores:

- a. participarán en los simulacros.

3.6. En las instrucciones de trabajo, se definen otras responsabilidades.

**4.0 Instrucciones de trabajo:** El Centro de Respuesta ante Emergencias (CRE) controlará las condiciones climáticas para detectar posibles inundaciones. El CRE llevará un registro de las condiciones climáticas que pueden causar inundaciones (por ejemplo, la llegada de un tifón u otra tormenta natural) y alertará a los miembros del equipo de respuesta ante emergencias cuando sea necesario. El CRE realizará un anuncio público mediante el sistema de megafonía cuando se haya confirmado una señal de alerta de inundaciones (durante el horario de trabajo y fuera de este). Tras una notificación de una alerta de inundaciones, se recomendará a todo el personal que regrese al interior del establecimiento lo antes posible.

### 4.1. Procedimiento de respuesta ante inundaciones:

- a. Planificación antes de las inundaciones:
  - i. Forme y capacite un **equipo de respuesta ante emergencias**, cuyos miembros estén dispuestos a permanecer en el establecimiento durante las inundaciones (si fuera seguro hacerlo). Solicite voluntarios. Haga los arreglos necesarios para brindar apoyo y asistencia durante las inundaciones a las familias de las personas que permanecerán en el establecimiento. Además, notifique a las autoridades locales de preparación para emergencias sobre sus planes de tener personal en el establecimiento.
  - ii. Designe un **observador meteorológico**, que informará las condiciones climáticas y mantendrá actualizado al coordinador del equipo de respuesta ante emergencias acerca de las condiciones antes, durante y después de una inundación. Solicite la participación del Gobierno local y comuníquese con otras empresas.
  - iii. Otorgue al **coordinador del equipo de respuesta ante emergencias** la autoridad para implementar el plan, sobre la base de puntos de control previamente determinados (por ejemplo, cuando el agua que se acerca está a una cierta distancia del establecimiento). Esta responsabilidad incluye detener las operaciones y enviar al personal a su casa.
  - iv. El **coordinador del equipo de respuesta ante emergencias** se asegurará de que los **gerentes** lleven a cabo las tareas previamente determinadas en cada etapa de alerta de una tormenta. Para garantizar que esto ocurra, se debe distribuir listas de verificación de tareas a todos los involucrados, quienes deberán completarlas y devolverlas al coordinador del equipo de respuesta ante emergencias.
  - v. Evalúe los niveles de la cobertura del seguro contra daños por inundaciones.
  - vi. Instale un sistema adecuado para alertar a los empleados en tiempo real.
  - vii. Proporcione estructuras o refugios seguros que puedan proteger a los empleados y designe una ruta de evacuación segura para ellos.
  - viii. Proporcione sistemas de radio y comunicaciones y EPP adecuados.
- b. Medidas de preparación anticipadas:
  - i. Identifique todas las zonas críticas de un establecimiento y asegúrese de que una persona de cada turno conozca los procedimientos de parada adecuados y esté autorizada para implementarlos.
  - ii. Mantenga una lista actualizada de los números de teléfono y contactos de los organismos locales de respuesta ante emergencias y la compañía de seguros de



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

- propiedad industrial. Comuníquese con las autoridades locales para planificar y coordinar las actividades antes de que se necesiten medidas de emergencia. De este modo, tanto la empresa como las autoridades estarán mejor preparadas.
- iii. Obtenga equipos de comunicaciones de respaldo, como aparatos emisores y receptores, o teléfonos celulares; tenga baterías de repuesto y un generador eléctrico de emergencia que funcione con diésel.
  - iv. Organice un centro de control de comunicaciones de emergencia fuera del establecimiento, por ejemplo, la sala de reuniones de un hotel, en caso de que resulte demasiado peligroso permanecer en el establecimiento.
  - v. Determine cuáles registros de la empresa son esenciales y haga planes para protegerlos o reubicarlos.
  - vi. Identifique un sitio de respaldo o *hot site* (un centro de procesamiento de datos fuera del establecimiento donde pueda continuar realizando sus actividades comerciales de inmediato).
  - vii. Mantenga convenios vigentes con contratistas para obtener los insumos y realizar las reparaciones que puedan necesitarse después de una inundación. Si es posible, utilice contratistas que se encuentren fuera de las zonas posiblemente inundadas. Los contratistas locales quizá tengan un exceso de compromisos.
  - viii. Pida suministros de emergencia y consérvelos durante toda la temporada de posibles inundaciones.
  - ix. Tenga a mano correas u otros elementos para apuntalar o sujetar depósitos, carteles, vehículos de la plantación y equipos montados en el techo, a fin de protegerlos de la inundación.
  - x. Proteja o cambie de lugar los registros esenciales.
  - xi. Inspeccione todos los equipos de protección contra incendios, como las válvulas de control de rociadores y las bombas antiincendios.
  - xii. Asegúrese de que los miembros del equipo de respuesta ante emergencias que se han ofrecido a permanecer en el establecimiento cuenten con los suministros y equipos necesarios (agua potable, alimentos no perecederos, insumos médicos, linternas y transmisores-receptores portátiles).
  - xiii. Tenga dinero en efectivo a mano para las necesidades posteriores a la inundación, por ejemplo, para comprar alimentos y suministros, o para pagar a empleados y contratistas.
  - xiv. Repare y llene con agua los tanques que se encuentran a nivel del suelo.
  - xv. Llene los tanques de combustible de generadores eléctricos y bombas antiincendios, y de todos los vehículos de propiedad de la empresa.
  - xvi. Proteja las computadoras y las maquinarias con lonas y cubiertas impermeables.
  - xvii. Aísle, neutralice o retire del establecimiento los productos químicos que puedan reaccionar violentamente entre sí.
  - xviii. Cierre las llaves de paso de gas para minimizar las pérdidas por incendios.
  - xix. Apague todos los equipos eléctricos que no sean críticos o esenciales.
- c. Durante la inundación, el personal de respuesta ante emergencias debe permanecer en el establecimiento únicamente si es seguro hacerlo.
- i. Patrulle la propiedad continuamente y esté atento a goteras en el techo, roturas de las tuberías, incendios o daños estructurales.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

- ii. El personal debe permanecer en un lugar que se haya identificado como seguro durante la inundación.
- iii. Durante un corte de electricidad, apague los interruptores eléctricos para evitar que se reactiven antes de que se realicen los controles necesarios.
- d. Después de la inundación:
  - i. Restrinja el acceso al sitio.
  - ii. Examine los daños.
  - iii. Observe si existen peligros relacionados con la seguridad, como cables pelados, escapes de gas o líquidos inflamables, y daños a los cimientos o las tuberías subterráneas.
  - iv. Llame al personal clave y notifique a los contratistas para que comiencen las reparaciones. Cerciórese de que los sistemas de seguridad estén plenamente implementados antes de permitir que se inicien los trabajos.
  - v. Inicie el proceso de rescate lo antes posible para prevenir más daños: cubra las ventanas rotas y los revestimientos de techos destruidos, y retire los árboles caídos.
  - vi. Limpie los desagües de los techos y retire los escombros para evitar problemas de drenaje.
  - vii. Inspeccione visualmente los conductores y los aislantes expuestos antes de volver a poner en marcha los principales sistemas de distribución de la electricidad.

### **5.0 Operaciones de rescate y primeros auxilios:**

- a. En caso de lesiones, llame al CRE. Llame directamente a los servicios de emergencia del Gobierno local si la situación es urgente o grave, e informe al CRE posteriormente tan pronto como sea posible.
- b. No realice operaciones de rescate, salvo que esté capacitado para llevar a cabo un rescate adecuado o que la situación sea segura para realizar dicha operación.
- c. No mueva a una persona lesionada, especialmente cuando haya signos de lesiones de la columna vertebral o fracturas óseas, salvo que sea absolutamente necesario hacerlo por motivos de seguridad.
- d. Mantenga a la persona lesionada cómoda, abrigada y acostada.
- e. Se debe brindar primeros auxilios (preferentemente, esto debe hacerlo personal capacitado).

**6.0 Equipo de respuesta ante emergencias:** El objetivo del equipo de respuesta ante emergencias es ocuparse de los accidentes catastróficos. El equipo debe reunirse de inmediato cuando se informa una situación de emergencia para determinar las medidas que se deben tomar.



## 5. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

### Miembros del equipo de respuesta ante emergencias

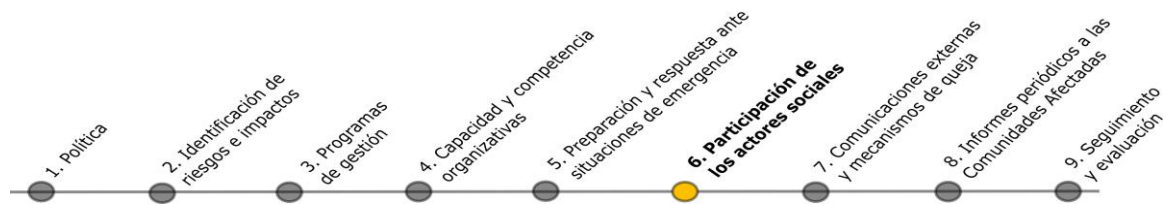
NOMBRE	CARGO	TELÉFONO PARTICULAR	TELÉFONO CELULAR
	Gerente general		
	Gerente de Operaciones		
	Encargado de turno		
	Gerente de MASS		
	Médico/superintendente médico del establecimiento		
	Coordinador del equipo de respuesta ante emergencias		
	Miembro 1 del equipo de respuesta ante emergencias		
	Miembro 2 del equipo de respuesta ante emergencias		
	Miembro 3 del equipo de respuesta ante emergencias		
	Vecinos		
	Oficial de seguridad contra incendios		
	Recursos de transporte		
	Organizaciones locales de voluntarios		

***A los miembros del equipo de respuesta ante emergencias se los puede llamar sin antelación.***

- 7.0 Documentos de referencia:** Plano de evacuación, búsqueda y rescate; plano de distribución del establecimiento con las ubicaciones de las instalaciones de emergencia.
- 8.0 Registros:** Registros de cursos de capacitación, registros de simulacros, operaciones de extinción de incendios y rescate, registros de mantenimiento e inspección de equipos médicos.
- 9.0 Autoridad de aprobación:** Gerente de Operaciones.
- 10.0 Fecha de emisión/visión:** 9 de octubre de 2013.



## 6. Participación de los actores sociales



# Participación de los actores sociales

## Introducción

Muchos grupos diferentes de actores sociales se relacionan con su empresa mientras lleva a cabo sus actividades comerciales. Un actor social es toda persona u organización que tiene un interés en su empresa o que se ve afectada, o percibe que se ve afectada, por su empresa.

Debe relacionarse con los actores sociales para comprender los impactos que su empresa tiene en ellos y reducir los riesgos para la reputación derivados de las opiniones en contra de la empresa o las campañas negativas. Mediante las interacciones periódicas y sistemáticas con los actores sociales, se puede ganar su confianza y crear una imagen positiva de la empresa. Además, los actores sociales pueden ofrecer comentarios valiosos para ayudarlo a evitar o minimizar los posibles impactos negativos de sus operaciones.

Presentamos tres herramientas relacionadas con este elemento:

- herramienta de mapeo de actores sociales;
- herramienta de zonificación para identificar las comunidades afectadas;
- formulario del plan de participación de los actores sociales.



## 6. Participación de los actores sociales

### Herramienta de mapeo de actores sociales: Identificación y análisis

#### Instrucciones

1. Realice este ejercicio con un equipo integrado por miembros de varios áreas o departamentos.
2. Cree una lista de todos los actores sociales relevantes para su empresa. Entre ellos se incluyen los siguientes: actores sociales que se ven **afectados** directa o indirectamente por su empresa; actores sociales que tienen un **interés** en las operaciones de su empresa; actores sociales que pueden tener reclamaciones o inquietudes relacionadas con sus operaciones; actores sociales que tienen una relación actual con la empresa, y actores sociales que pueden **influir** en las operaciones de su empresa. Debe ser lo más específico posible al confeccionar la lista. Por ejemplo, debe enumerar cada uno de sus principales clientes y proveedores de forma independiente, y desglosar las comunidades identificando a los líderes locales legítimos u otros actores relevantes.
3. Analice cada grupo de actores sociales y registre las inquietudes, los problemas y los intereses principales relacionados con su empresa de cada uno de ellos.



4. Coloque a estos actores sociales en el mapa de actores sociales según el grado en el que se vean afectados por sus operaciones y la capacidad que tengan de influir en las operaciones de su empresa.

<b>Capacidad de influir</b>	<b>Alta</b>	<p><b>Cuadrante 1 =</b> Deben participar según sea necesario</p>	<p><b>Cuadrante 2 =</b> Debe abordarlos de forma proactiva y brindarles apoyo</p>
	<b>Baja</b>	<p><b>Cuadrante 3 =</b> Debe mantenerlos informados</p>	<p><b>Cuadrante 4 =</b> Debe responder a sus inquietudes</p>
		<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>
		<b>Grado en el que se ven afectados por la empresa</b>	





## 6. Participación de los actores sociales

5. Clasifique a los actores sociales según su relación actual con su empresa: **afines, afines con condiciones, neutrales, negativos**. La participación de los actores sociales debe servir para mantener relaciones positivas con los actores sociales afines y ayudarlo a abordar las inquietudes de los actores sociales menos afines. Recuerde que las relaciones de los actores sociales con la empresa pueden cambiar a lo largo del tiempo. Es recomendable realizar este tipo de análisis periódicamente para asegurarse de que se relaciona de forma adecuada con los actores sociales.
6. Establezca un orden de prioridad respecto de los actores sociales con los cuales se relacionará.
7. Cree estrategias para lograr la participación de los actores sociales que ha priorizado. Al determinar las estrategias de participación, tenga presentes las iniciativas actuales de la empresa. También debe crear estrategias de participación de varios niveles en cada uno de los cuatro cuadrantes del mapa de actores sociales.
  - *Cuadrante 1: Deben participar según sea necesario.*
  - *Cuadrante 2: Debe abordarlos de forma proactiva y brindarles apoyo.*
  - *Cuadrante 3: Debe mantenerlos informados.*
  - *Cuadrante 4: Debe responder a sus inquietudes.*
8. Revise el mapa de actores sociales a intervalos periódicos y cuando se produzcan cambios importantes en su empresa o en el contexto local. También debe revisar el mapa de actores sociales con grupos externos para obtener sus opiniones.

*Fuente: Inversión Comunitaria Estratégica: Manual de buenas prácticas para empresas que operan en mercados emergentes. IFC (2010).*



## 6. Participación de los actores sociales

### Herramienta de zonificación para identificar las comunidades afectadas

#### Instrucciones

El término “comunidades afectadas” incluye a todas las personas o comunidades que se encuentren cerca de las instalaciones de la empresa y que estén expuestas directamente a impactos adversos reales o posibles en su entorno, su salud y sus medios de subsistencia debido a las actividades de la empresa.

Una técnica rápida y práctica para identificar las comunidades afectadas es mediante un “mapa de zonificación del impacto” (véase el recuadro que figura a continuación). Al realizar el mapeo de la esfera de influencia de su empresa para los diferentes tipos de impactos ambientales y sociales, puede comenzar a identificar grupos diferenciados por zona de impacto. Luego puede utilizar esa información a fin de establecer un orden de prioridad de los actores sociales clave para las consultas.

Debe asignar prioridad a las personas y a los grupos que se ven afectados directamente de forma negativa por las actividades de su empresa; sin embargo, puede resultar difícil distinguir entre quién se ve afectado directamente y quién no. Las comunidades que viven fuera de su zona de impacto designada pueden también considerar que se ven afectadas por su empresa, y quizá sientan que se las ha excluido arbitrariamente del proceso de participación.

#### CÓMO IDENTIFICAR A LOS ACTORES SOCIALES A TRAVÉS DE LA ZONIFICACIÓN DEL IMPACTO

1. Realice un croquis de los principales componentes del diseño del proyecto, tanto dentro como fuera del establecimiento, que puedan generar impactos ambientales y sociales locales (por ejemplo, zona utilizada o afectada, receptores de contaminación del aire y del agua, etc.). Esto puede realizarse de forma más eficiente utilizando fotografías aéreas o imágenes de satélite.
2. Identifique las zonas de impacto generales de cada uno de estos componentes (por ejemplo, la zona de ocupación de la tierra, los receptores de contaminación del aire y del agua, etc.).
3. Luego de identificar y mapear los grupos generales de actores sociales, superponga esos grupos con las zonas de impacto.
4. A través de las consultas con representantes legítimos de los actores sociales, verifique cuáles grupos podrían verse afectados por cuáles impactos.

*Fuente: La divulgación y la consulta pública: Un instrumento eficaz para la actividad empresarial (IFC, 1998).*



## 6. Participación de los actores sociales

### Formulario del plan de participación de los actores sociales

#### Instrucciones

Luego de identificar a los actores sociales más importantes, debe formular un plan para lograr su participación. Debe tener un nivel más alto de participación de los grupos más afectados y de los grupos que tienen la mayor influencia (o posibilidades de influir) en su empresa.

Como mínimo, siempre debe implementar un procedimiento de **comunicaciones externas** para recibir comunicaciones del público y adaptar su programa de gestión de manera acorde. En el caso de los actores sociales que se ven afectados negativamente, también debe implementar un **mecanismo de queja** para abordar las reclamaciones que pudieran surgir. Además, debe procurar activamente que los actores sociales afectados de forma negativa participen en las **consultas** para brindarles información clara y significativa periódicamente. Estos dos métodos de participación permitirán que estas comunidades expresen sus inquietudes y sugerencias de manera continua. Por último, debe **informar** a los actores sociales y explicar los resultados de las medidas que su empresa ha tomado para abordar los problemas identificados durante el proceso de consulta.

En el cuadro siguiente, se incluyen ejemplos de actores sociales que pueden verse afectados por sus operaciones o que pueden influir en estas. Una vez que ha creado un mapa de actores sociales y ha identificado las inquietudes, puede crear un plan de participación y determinar el método de participación, la información necesaria que se debe divulgar o dar a conocer a los actores sociales, y la información clave que desea obtener de ellos.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES				
Actor social	Inquietudes	Método de participación	Información para divulgar y dar a conocer	Información más valiosa que se debe obtener
	<p><i>¿Qué inquietudes tiene este actor social con respecto a su empresa?</i></p> <p><i>¿Qué le preocupa?</i></p>	<p><i>¿Cómo puede su empresa lograr la participación de este actor social?</i></p> <p><i>¿Cuál es el método más eficaz de comunicación recíproca?</i></p> <p><i>¿Con qué frecuencia necesita la participación de este grupo?</i></p>	<p><i>¿Qué necesita saber este actor social?</i></p>	<p><i>¿Qué necesita saber su empresa acerca de este actor social?</i></p>
<b>Empleados</b>				
<b>Trabajadores contratados</b>				
<b>Comunidad local</b>				
<b>Consumidores</b>				
<b>Proveedores</b>				
<b>Contratistas</b>				
<b>Organismos de control</b>				
<b>Organizaciones no gubernamentales</b>				

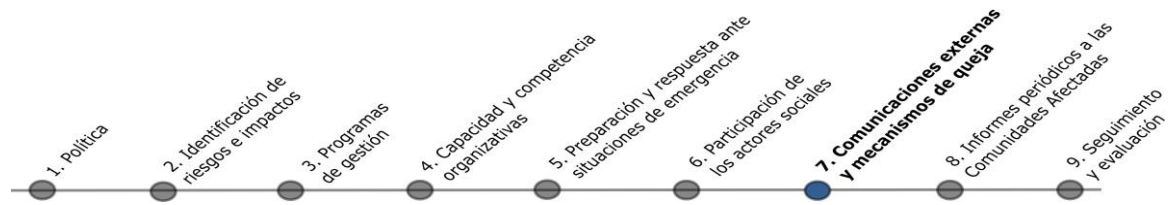


## 6. Participación de los actores sociales

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES				
Actor social	Inquietudes	Método de participación	Información para divulgar y dar a conocer	Información más valiosa que se debe obtener
(ONG)				
Organizaciones de medios de comunicación				
Etc.				



## 7. Comunicaciones externas y mecanismos de queja



# Comunicaciones externas y mecanismo de queja

## Introducción

### Mecanismo de queja

Un mecanismo de queja establece un canal para que los miembros de las comunidades afectadas se comuniquen con usted, de forma abierta, confidencial o anónima, para realizar consultas, expresar inquietudes o presentar reclamaciones formales. Este mecanismo crea una forma alternativa para que los miembros de la comunidad se comuniquen con su empresa como parte de su proceso formal de participación de los actores sociales.

### Comunicaciones externas

Aunque su empresa no haya identificado ninguna comunidad afectada durante el proceso de participación de los actores sociales, debe establecer y mantener un canal abierto al público y de fácil acceso para que los miembros de la comunidad se comuniquen con usted (por ejemplo, a través de un número de teléfono, un sitio web o una dirección de correo electrónico). Los actores sociales externos pueden brindarle información valiosa a través de este canal, por ejemplo, sugerencias para mejoras de los productos, comentarios sobre la interacción de los clientes con sus empleados, y comentarios de organismos reguladores, ONGs y personas particulares acerca del desempeño ambiental y social de su empresa.

Presentamos dos herramientas relacionadas con este elemento:

- lista de verificación para un mecanismo de queja eficaz;
- registro de quejas.



## 7. Comunicaciones externas y mecanismos de queja

### Lista de verificación para un mecanismo de queja eficaz

#### Instrucciones

En la siguiente lista de verificación, se abordan los aspectos clave de un mecanismo de queja eficaz. Esta lista incluye algunos ejemplos ilustrativos; considere la posibilidad de adaptarlos al tamaño, la complejidad y el contexto local de su empresa.

ASPECTOS CLAVE DE LOS MECANISMOS DE QUEJA EFICACES	MÉTODO DE LA EMPRESA
<p><b>Facilidad de acceso para comunicarse de forma confidencial o presentar reclamaciones, incluso anónimas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios e instrucciones en un sitio web que se puedan completar y enviar en línea.</li> <li>• Dirección de correo electrónico.</li> <li>• Línea directa telefónica gratuita.</li> <li>• Buzones de sugerencias ubicados fuera de la empresa y en lugares estratégicos (por ejemplo, en iglesias, municipios y centros cívicos).</li> <li>• Visitas semanales de un funcionario de enlace con la comunidad designado a las localidades afectadas u otros actores sociales para registrar reclamaciones o inquietudes.</li> </ul>
<p><b>Difusión del sistema para que los actores sociales sepan que existe y cómo pueden utilizarlo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir folletos en iglesias, escuelas y centros cívicos, en los que se destaquen el perfil y las operaciones de la empresa. En los folletos se debe incluir instrucciones para que los actores sociales externos se comuniquen o presenten reclamaciones, y se debe explicar los procedimientos de gestión de reclamaciones de su empresa.</li> <li>• Organizar una reunión con líderes de la comunidad y otros actores sociales para que el gerente general o el funcionario de enlace con la comunidad expliquen sus procedimientos escritos.</li> </ul>
<p><b>Fomento del sentido de legitimidad y confianza; promoción del diálogo y la responsabilidad compartida por los resultados.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los principales casos son examinados por un órgano formal de supervisión compuesto por varios actores sociales (que incluye, por ejemplo, a la empresa, representantes de las comunidades afectadas, ONG, académicos o un representante del municipio).</li> <li>• Proporcionar financiamiento en condiciones de transparencia para la investigación realizada por expertos, de modo que la recolección de pruebas sea independiente e imparcial.</li> <li>• Resolver las quejas más graves a través de una mediación independiente.</li> </ul>
<p><b>Transparencia acerca del proceso y los resultados.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumir todos los casos en detalle; indicar si se aceptó la queja y proporcionar información acerca del proceso y el plazo de investigación y resolución del caso.</li> <li>• Publicar resúmenes de casos en el sitio web de la empresa o informar a la persona que ha presentado la queja por carta o correo electrónico, o a través del funcionario de enlace con la comunidad.</li> </ul>
<p><b>Implementación de un proceso predecible y definido que incluya la asignación de responsabilidades, plazos y seguimiento de resultados.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar un empleado o un equipo para registrar las reclamaciones y trabajar con el personal pertinente y los actores sociales externos para investigar reclamaciones, determinar las medidas necesarias en respuesta e informar sobre los resultados.</li> </ul>
<p><b>El sistema como fuente de aprendizaje continuo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo de la gerencia debe examinar periódicamente las reclamaciones y el sistema de gestión de reclamaciones para realizar un seguimiento de la eficacia del sistema e integrar los resultados en los sistemas de la empresa.</li> <li>• La empresa realiza encuestas de percepción entre los actores sociales afectados para conocer su sensibilización acerca del mecanismo, y para evaluar la fiabilidad y la facilidad de acceso del mecanismo de queja y sus resultados.</li> </ul>



## 7. Comunicaciones externas y mecanismos de queja

### Registro de quejas

#### Instrucciones

Debe llevar un registro o una base de datos de las quejas para realizar un seguimiento del avance hacia la solución. Esta herramienta también le permitirá analizar la información de las quejas y utilizarla para mejorar sus operaciones y prevenir de forma proactiva las inquietudes futuras. En este registro, se ilustra el tipo de información que es útil asentar sobre cada queja.

1. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA	
<b>2. DETALLES DE LA QUEJA</b>	
2.1 Cuándo ocurrió	
2.2 Dónde ocurrió	
2.3 Cómo ocurrió y quién estuvo involucrado	
2.4 Historia y expectativas de la persona que presentó la queja	
2.5 Fecha en la que se registró la queja	
2.6 Lugar/método por el cual se recibió la queja	
<b>3. PERFIL DE LA PERSONA QUE PRESENTÓ LA QUEJA</b>	
3.1 Sexo	
3.2 Edad	
<b>4. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA PERSONA QUE PRESENTÓ LA QUEJA</b>	
4.1 Anónimo (sí/no)	
4.2 Teléfono	
4.3 Correo electrónico	
4.4 Dirección	
<b>5. QUEJA ACEPTADA (SÍ/NO)</b>	
<b>5.1 QUEJA NO ACEPTADA</b>	
5.1.1 Medida tomada	Claramente no relacionada con las operaciones de la organización: rechazada <input type="checkbox"/> Quejas relacionadas con el trabajo: transferidas a Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Diferencias comerciales: transferidas a los mecanismos de solución de diferencias comerciales o a un tribunal civil <input type="checkbox"/> Relacionadas con políticas e instituciones gubernamentales: transferidas a las autoridades <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
5.1.2 Se notificó a la persona que presentó la queja (sí/no)	
5.1.3 Método de notificación	
5.1.4 Fecha de cierre	



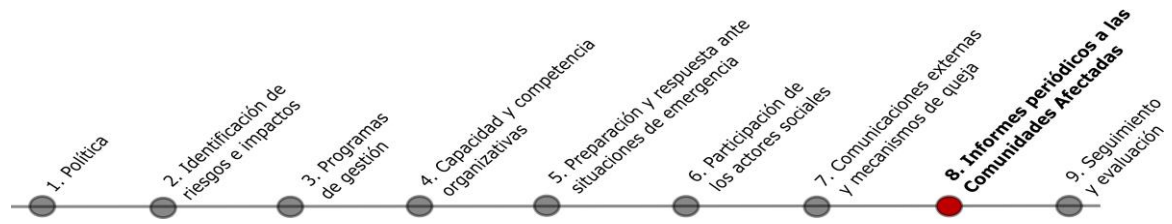
## 7. Comunicaciones externas y mecanismos de queja

5.2 QUEJA ACEPTADA	
5.2.1 Categoría de queja	Emisión de partículas al aire <input type="checkbox"/>
	Olor <input type="checkbox"/>
	Ruido <input type="checkbox"/>
	Efluentes <input type="checkbox"/>
	Vehículos de la empresa <input type="checkbox"/>
	Flujo de entrada de trabajadores migrantes <input type="checkbox"/>
	Personal de seguridad <input type="checkbox"/>
	Otros <input type="checkbox"/>
5.2.2 Fotografías y pruebas documentales de legitimidad	
5.2.3 Solución	Primero: Interna <input type="checkbox"/> Persona/división responsable:
	Segundo: Órgano de supervisión formado por varios actores sociales <input type="checkbox"/>
	Tercero: Mediación independiente <input type="checkbox"/>
5.2.4 Solución/medida correctiva tomada	
5.2.5 Se notificó a la persona que presentó la queja (sí/no)	
5.2.6 Método de notificación	
5.2.7 La persona que presentó la queja está conforme o ha apelado	
5.2.8 Fotografías y pruebas documentales de cierre	
5.2.9 Recursos gastados	
5.2.10 Fecha de cierre	
5.2.11 Cantidad de días desde la queja hasta el cierre	
6. SE REQUIERE SEGUIMIENTO POSTERIOR AL CIERRE (SÍ/NO)	
6.1 Método y frecuencia del seguimiento requerido	
7. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR QUE SE REPITAN QUEJAS SIMILARES	
7.1 Medidas preventivas sugeridas	





## 8. Informes periódicos a las comunidades afectadas



# Informes periódicos a las comunidades afectadas

## Introducción

El paso final y decisivo para establecer y cultivar una buena relación con los actores sociales es mantenerlos informados sobre la respuesta de la empresa a sus inquietudes o reclamaciones. Por lo tanto, debe **informar** a las comunidades afectadas y explicarles las medidas que su empresa ha tomado para abordar los problemas que se identificaron durante el proceso de participación y los resultados de tales medidas.

Presentamos una herramienta relacionada con este elemento:

- formatos y lugares para los informes periódicos.



## 8. Informes periódicos a las comunidades afectadas

### Formatos y lugares para los informes periódicos

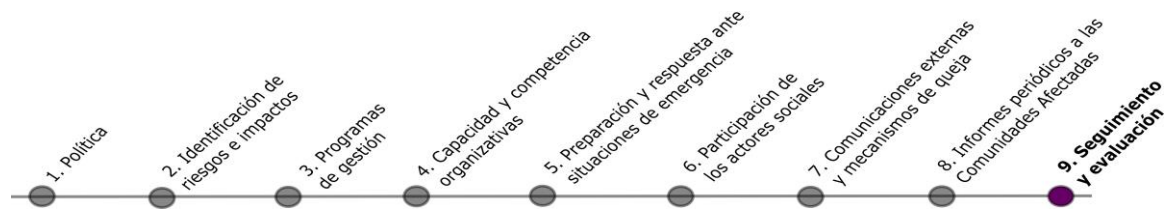
#### Instrucciones

Esta lista puede ayudarlo a considerar diferentes maneras de informar a los actores sociales afectados sobre las medidas que ha tomado, y las formas en las que realiza el seguimiento de los resultados en sus esferas de interés.

- Reuniones a puertas abiertas.
- Carteles afuera de la entrada de la empresa.
- Folletos distribuidos en iglesias, escuelas y centros cívicos.
- Sitio web.
- Reuniones en el municipio o centro cívico local.
- Reuniones con representantes de los actores sociales afectados.
- Cartas a los representantes de los actores sociales afectados y a las personas que han presentado quejas.
- Mensajes de correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.
- Informes sobre la sostenibilidad (por ejemplo, la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes).



## 9. Seguimiento y evaluación



# Seguimiento y evaluación

## Introducción

El seguimiento y el examen son componentes esenciales del SGAS, ya que estas dos actividades le permiten controlar y ajustar el sistema. Debe realizar un seguimiento de los planes de acción para asegurarse de que se implementen y de que se sigan los procedimientos. También debe cerciorarse de que en el SGAS se aborden los riesgos más importantes y se promuevan mejoras duraderas en la empresa. El objetivo del SGAS es inspirar un cambio fundamental dentro de la empresa: el SGAS puede ayudarlo a realizar la transición de un enfoque reactivo a un enfoque preventivo. En lugar de abordar problemas una vez que han ocurrido (medidas correctivas), el SGAS le permite evitar que ciertas cuestiones se transformen en problemas (medidas preventivas). El seguimiento y el examen de la gestión le brindan la información necesaria para efectuar esa transición.

Presentamos dos herramientas relacionadas con este elemento:

- plan de seguimiento;
- orientación para auditorías.



## 9. Seguimiento y evaluación

### Plan de seguimiento

#### Instrucciones

El plan de seguimiento lo ayudará a determinar si los planes de acción y los procedimientos mejorados cumplen con los objetivos establecidos. A continuación, se incluye un modelo de plantilla para formular un plan de seguimiento.

INDICADORES DE DESEMPEÑO		
Indicadores de desempeño	Protocolo de seguimiento	Registros de seguimiento
<ul style="list-style-type: none"><li>¿Qué parámetros controlará para determinar su éxito?</li></ul> <p>Por ejemplo, niveles de colinesterasa de los trabajadores expuestos a plaguicidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>¿Con qué frecuencia tomará muestras?</li><li>¿Qué métodos, herramientas y equipos utilizará para tomar y analizar las muestras?</li><li>¿Qué estándares o parámetros de referencia utilizará para establecer los valores aceptables?</li><li>¿Quién será responsable de recopilar y analizar los datos y de actuar conforme a estos?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>¿Cómo sabrá si está haciendo lo correcto para alcanzar ese indicador?</li><li>¿Qué registros llevará y examinará?</li></ul>

INDICADORES DE PROCESOS	
Indicadores de procesos	Registros de seguimiento
<ul style="list-style-type: none"><li>¿A qué factores les realizará un seguimiento para evaluar el avance en la implementación del plan de acción?</li></ul> <p>Por ejemplo, el porcentaje de aplicadores de plaguicidas que pueden explicar las instrucciones de trabajo relacionadas con la manipulación de dichas sustancias.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>¿Cómo sabrá si está haciendo lo correcto para alcanzar ese indicador?</li><li>¿Qué registros llevará y examinará?</li></ul>



## 9. Seguimiento y evaluación

### Orientación para auditorías

#### Instrucciones

La orientación para auditorías ofrece una reseña integral de los pasos que un auditor debe seguir para evaluar los diversos aspectos de la empresa. Examine esta orientación para conocer los tipos de problemas y cuestiones que los auditores tienen en cuenta. De este modo, ampliará su visión de las posibles áreas de riesgo y los elementos del SGAS más allá de los que pueda haber determinado en su evaluación inicial de riesgos.

✓	A. PREPARACIÓN
	Recopile los informes de auditorías e inspecciones del desempeño ambiental y laboral de la empresa de los últimos dos años.
	Recopile los planes de medidas correctivas generados a partir de auditorías o inspecciones previas, y examine el estado de cada medida que se acordó. ¿Están todas cerradas? Centre el examen en los elementos abiertos y los factores subyacentes que le impiden completar el plan de medidas correctivas.
	Determine el nivel general de uso de EPP en la organización. Asegúrese de que los auditores usen los mismos EPP que los empleados deben usar: protectores para la cabeza, los oídos, los ojos y la piel; botas protectoras; vestimenta, etc. No permita que ningún auditor ingrese en los lugares de trabajo sin la indumentaria y el equipo requeridos para la actividad de las operaciones y que los empleados deben usar.
	Obtenga planos del establecimiento de todas las áreas de operaciones pertinentes. Asegúrese de que el equipo de auditores tenga conocimiento de las operaciones que se han de evaluar.
	<p>Investigue y consulte las leyes y reglamentaciones ambientales y laborales locales vigentes.</p> <p>Cuestiones básicas del código de trabajo: i) horas de trabajo semanales regulares; ii) disposiciones de los contratos de trabajo; iii) períodos de descanso, almuerzo, etc.; iv) requisitos, límites y excepciones con relación a las horas extra; v) flexibilidad de horarios y “bancos de tiempo”; vi) salario mínimo; vii) responsabilidad de pago del sistema social; viii) licencia anual; ix) leyes para proteger a los trabajadores en situación menos ventajosa; x) indemnización por despido.</p> <p>Cuestiones básicas del código del medio ambiente: i) aguas residuales; ii) aguas pluviales; iii) prevención y respuesta en caso de derrames; iv) construcción, demolición, renovaciones; v) materiales peligrosos; vi) residuos peligrosos; vii) vertido de productos químicos tóxicos; viii) emisiones a la atmósfera; ix) residuos sólidos.</p>
	Examine las condiciones de los permisos reglamentarios y los requisitos específicos, junto con los informes más recientes de exámenes y medidas correctivas.
	Examine los informes de auditorías de certificaciones (por ejemplo, ISO 14001, OSHAS 18001, BSCI o SA8000) para obtener información sobre incumplimientos, medidas correctivas obligatorias, recomendaciones, etc. Resuma el estado de los elementos (abiertos o cerrados).
	Examine los informes de inspecciones gubernamentales, informes de auditorías de terceros, etc.
	Examine el plan de participación de los actores sociales y los registros de quejas de actores sociales externos. Preste atención a lo siguiente: preparación y capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia para incluir a la comunidad, si fuera necesario; uso de productos químicos y derrames accidentales de materiales peligrosos que afecten a la comunidad, por ejemplo, tintes y cloro; descargas de aguas residuales u otros desechos en zonas que afectan a las comunidades locales; exacerbación de inundaciones; límites de disponibilidad y acceso físico al agua; disminución de la calidad de vida debido a las operaciones.



## 9. Seguimiento y evaluación

	Durante la observación, el examen de documentos y las entrevistas, preste especial atención a las cuestiones identificadas en los informes anteriores.
	Investigue y comprenda los contextos nacional y local de derechos y actividades de los sindicatos de trabajadores, los grupos ecologistas locales y las organizaciones de activistas de la comunidad.
	Asigne el tiempo suficiente para completar el alcance de la auditoría. Anuncie la disponibilidad de programas de reuniones confidenciales con los empleados; programe, organice y realice las reuniones, y, a la vez, proteja la confidencialidad de los empleados.



### B. REUNIÓN INTRODUCTORIA CON LA GERENCIA

	Antes de realizar las actividades de auditoría, reúname con la alta gerencia y los gerentes de departamentos para examinar las cuestiones relativas al SGAS y el objetivo de la auditoría.
	Comparta el programa y el itinerario de la reunión con la alta gerencia y los supervisores locales.
	Con los gerentes de departamentos, examine los informes de auditorías anteriores y el desempeño hasta la fecha con respecto al cumplimiento de las medidas correctivas.
	Analice la prohibición de tomar represalias contra los trabajadores que cooperan; informe a la gerencia que las futuras auditorías incluirán exámenes del empleo continuo de los trabajadores entrevistados.



### C. RECORRIDO DE LAS OPERACIONES

	Lleve a cabo el recorrido de las operaciones siguiendo los procesos de producción. Consulte las evaluaciones de los anteriores recorridos físicos pertinentes del establecimiento; determine si todos los puntos de no conformidad/acción anteriores están cerrados; si no es así, determine el motivo.
	Reduzca al mínimo la cantidad de gerentes y supervisores que lo acompañan en el recorrido. Por lo general, son suficientes uno o dos acompañantes del personal que no sean supervisores, sobre la base de sus conocimientos y responsabilidades.
	Durante el recorrido, preste atención a su lenguaje corporal y al mensaje que este envía a los trabajadores; asegúrese de usar el mismo EPP que se exige a los empleados.
	Tome nota de todos los aspectos observados que requieren atención: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uso indiscriminado de agua para riego, lavado y limpieza.</li><li>2. Ineficiencia/desperdicio de agua.</li><li>3. Desperdicio de energía.</li><li>4. Pruebas de derrames.</li><li>5. Limpieza en seco y recolección de sustancias sólidas orgánicas.</li><li>6. Acumulación u otro almacenamiento no organizado de materiales.</li><li>7. Residuos y desechos.</li><li>8. Almacenamiento de productos químicos.</li><li>9. Disponibilidad en el lugar de trabajo de datos sobre peligros o sustancias químicas prohibidas o restringidas en uso (MSDS/ICSC).</li><li>10. Movimiento de materiales: carretillas, montacargas, etc. ¿Están claramente marcados los pasillos y</li></ol>



## 9. Seguimiento y evaluación

	<p>las rutas de tránsito? ¿Se utiliza un código de color para la circulación no peatonal?</p> <p>11. Peligros evidentes para la cabeza, los oídos, los ojos, la vida y las extremidades: ¿se han atenuado los peligros del lugar de trabajo? ¿Sensibilización de los empleados?</p> <p>12. Los EPP se utilizan según lo indicado, están disponibles y se reemplazan sin costo alguno; sensibilización de los empleados.</p> <p>13. ¿Son capaces los empleados de explicar sus tareas y responsabilidades?</p> <p>14. Pruebas de la actividad del equipo de control de calidad.</p>
	<p>Verifique que las salidas de incendio de los establecimientos (por ejemplo, en zonas de almacenamiento o mantenimiento, edificios administrativos, etc.) estén disponibles y se abran cuando sea necesario; que no haya medios que impidan la salida; que las barras de pánico estén en buenas condiciones; que no existan obstáculos una vez que se abran las salidas; que las salidas de emergencia estén señaladas claramente; que las salidas más cercanas estén señaladas claramente; que los gabinetes de mangueras estén equipados con mangueras, boquillas, etc.; que las zonas prohibidas estén señaladas claramente; que los gabinetes eléctricos estén cerrados y sellados; que los procedimientos y las herramientas de bloqueo y etiquetado de seguridad (cierres, etiquetas y señales de advertencia) estén claramente disponibles cerca de los gabinetes eléctricos; que los botiquines y equipos de primeros auxilios, las luces de emergencia y los planes de preparación ante emergencias y evacuación estén disponibles, y que los empleados estén capacitados para utilizarlos.</p>
	<p>Pídale a un empleado que le muestre cómo salir del establecimiento en caso de incendio; siga al empleado; pídale a otro empleado que le diga o le muestre qué sucede si ha sufrido una lesión.</p>
	<p>Se debe verificar que sean adecuadas las condiciones de trabajo en lugares cerrados si existen posibilidades de riesgos tales como calor, luz, ruido y polvo. Utilice dispositivos de medición para determinar la calidad del aire, el nivel de ruido y la temperatura.</p>
	<p>Luego, realice un recorrido de los dormitorios, las cantinas, los baños y los vestuarios (si corresponde). Observe las condiciones y la idoneidad de estas áreas.</p>
	<p>Durante el recorrido, recomiende mejores prácticas a los supervisores y gerentes; asegúrese de que las recomendaciones se basen en los aspectos prácticos de los procesos y las operaciones.</p>
	<p>Preste suficiente atención a todos los elementos del SGAS durante el recorrido de las operaciones y los dormitorios. Conocimiento de los procedimientos, capacitación para utilizarlos, conocimiento de los procedimientos de recepción y resolución de quejas, derechos laborales, políticas y disposiciones de Recursos Humanos, etc.</p>
	<p>Preste especial atención a las áreas identificadas en las solicitudes de medidas correctivas anteriores. Céntrese en los casos abiertos de incumplimiento de auditorías anteriores: ¿por qué ocurrieron? Determine la causa subyacente y procure diagnosticar y prescribir medidas preventivas y de mejora. La persona responsable del incidente no es tan importante como el motivo por el cual este ocurrió y la forma en la que la empresa puede prevenir casos de incumplimiento y eventos imprevistos en el futuro.</p>



### D. ENTREVISTAS A LOS TRABAJADORES

	<p>Seleccione, al menos, un 5 % de los trabajadores, 100 trabajadores como máximo. Realice entrevistas individuales y grupales para obtener respuestas equilibradas.</p>
	<p>Seleccione trabajadores que sean representativos de la población de la fuerza de trabajo (género, raza, edad, religión, departamentos funcionales, etc.).</p>



## 9. Seguimiento y evaluación

	Si la fábrica tiene trabajadores contratados o migrantes, asegúrese de incluirlos también.
	No permita que los supervisores o gerentes influyan en las entrevistas ni en la selección de trabajadores entrevistados.
	Realice las entrevistas <i>in situ</i> en lugares donde se proteja la confidencialidad de los trabajadores y estos se sientan cómodos. Asegúrese de que los supervisores o gerentes no se encuentren en el espacio donde se realizan las entrevistas, ni cerca de este. No permita que participen en el proceso de selección y entrevista.
	Realice las entrevistas en la primera etapa de la auditoría para poder realizar un seguimiento.
	Asegúrese de informar a los trabajadores que todo lo que digan será confidencial y que se ha advertido a la gerencia que no debe tomar represalias.
	Tenga en cuenta las cuestiones culturales y de género.
	Dedique un promedio de 15 minutos a cada entrevista; sin embargo, aplique el sentido común, ponga fin a las entrevistas que no sean productivas y prolongue las entrevistas con personas que sean sinceras y aborden abiertamente las cuestiones críticas.
	Formule las preguntas antes de las entrevistas para asegurarse de abarcar todas las áreas específicas del examen del SGAS mediante las entrevistas agregadas. Siempre pregunte a los empleados cómo se puede mejorar los procesos, reducir el consumo de agua, ahorrar energía, disminuir los residuos, etc.
	Si tiene previsto tomar notas, pregunte a los trabajadores si están de acuerdo con esto y explique claramente el motivo por el cual lo hace. Intente reducir al mínimo la toma de notas tanto como sea posible durante la entrevista. Termine de escribir las notas inmediatamente después de la entrevista, de modo que tenga documentación precisa.
	Solicite a los representantes de los trabajadores que le recomienden un enfoque preferido para establecer una buena relación de comunicación con los trabajadores.
	Pregunte a los trabajadores específicamente acerca del seguimiento de los planes de medidas correctivas anteriores. ¿Qué casos de incumplimiento continúan abiertos? ¿Qué problemas presentados mediante el mecanismo de gestión y solución de reclamaciones continúan abiertos?
	<p>Asegúrese de que en las preguntas se aborden las siguientes cuestiones:</p> <p><b>CUESTIONES LABORALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ¿Los trabajadores conocen y comprenden las políticas de la empresa relacionadas con el trabajo y las condiciones laborales?</li><li><input type="checkbox"/> ¿Los trabajadores comprenden sus derechos en virtud de la ley relacionada con la libertad de asociación y las negociaciones colectivas?</li><li><input type="checkbox"/> ¿Los trabajadores comprenden cómo se calculan sus salarios con respecto a las horas base, el desempeño y las horas extra?</li><li><input type="checkbox"/> ¿Los trabajadores están al tanto de despidos, transferencias, descensos de categoría u otras medidas punitivas contra los trabajadores debido al ejercicio de sus derechos en virtud de sus contratos o de las leyes locales o nacionales?</li><li><input type="checkbox"/> Pregunte a los trabajadores acerca del estado de los sindicatos, comités de trabajadores u otros grupos de trabajadores, y si existen interferencias de la gerencia.</li><li><input type="checkbox"/> Formule preguntas para determinar el cumplimiento de las políticas contra la discriminación y el acoso sexual.</li></ul>





## 9. Seguimiento y evaluación

- ¿Los trabajadores comprenden el mecanismo de queja de la empresa y consideran que funciona bien y que no existen represalias?

### CUESTIONES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ¿Los trabajadores se sienten seguros y protegidos en sus empleos? Por ejemplo, ¿se les proporcionan EPP adecuados y que funcionan bien? ¿El entorno físico está libre de peligros? ¿Se supone la reducción de los peligros es solo responsabilidad de los trabajadores o existen también controles de ingeniería y administrativos? ¿Se llevan a cabo evaluaciones de los peligros en el trabajo de forma periódica o cuando se modifican los procesos o materiales? ¿Se han abordado los problemas presentados a través del mecanismo de recepción y resolución de quejas?
- ¿Los trabajadores consideran que existen equipos de seguridad adecuados, como extintores de incendios o bocas de incendios y botiquines de primeros auxilios? ¿Se realizan suficientes simulacros de seguridad en caso de que se produzca una emergencia, como un tifón, una inundación o una tormenta de viento, y sea necesario evacuar los edificios? Observe los simulacros de emergencia y tome nota de las deficiencias; pídale a un empleado que finja que se ha lesionado y explique lo que debe hacer a continuación.
- ¿Se instruye y capacita a los empleados acerca de estos riesgos a intervalos periódicos?
- ¿Algún trabajador ha sufrido un accidente en el establecimiento? Si es así, ¿qué sucedió luego del accidente?
- ¿El ambiente es cómodo para trabajar en términos de exposición al calor y al sol?
- ¿Los trabajadores consideran que los productos químicos, los residuos y otras sustancias se almacenan o se eliminan de forma segura y adecuada en el establecimiento? ¿Existe acceso suficiente a las MSDS y a las ICSC? ¿Se brinda capacitación adecuada sobre su uso? ¿Cuál es la respuesta de la gerencia a los problemas expresados a través del mecanismo de gestión y solución de reclamaciones?

Si la organización emplea trabajadores contratados, asegúrese de formular preguntas que aborden posibles infracciones y áreas de abuso. ¿Se siente distinto de un empleado permanente? ¿Por qué?

Si es posible, realice algunas entrevistas a los trabajadores fuera del establecimiento.



### E. ENTREVISTAS CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS Y OTROS ACTORES SOCIALES

Los ejercicios de mapeo de actores sociales y las reuniones de consultas con ellos deben ayudar a identificar a la población pertinente que se ve afectada por el establecimiento y sus actividades.

Seleccione una muestra de personas que represente las opiniones de esta comunidad afectada. Este grupo puede incluir miembros del público y ONG, grupos de campaña, sindicatos, negocios locales y autoridades gubernamentales. Si es posible, elija ONG que sean específicas del sector. Busque exempleados, si es posible, pero descarte a aquellos que estén descontentos o tengan un problema personal contra la empresa.

Mida el grado de sensibilización acerca del mecanismo de queja. ¿Se lo ha puesto a prueba? ¿Es efectivo? ¿La empresa lo utiliza en la práctica o lo ignora? ¿Se lo toma seriamente?

Incluya a representantes de los grupos indígenas o marginados en estas entrevistas.

Asegúrese de que en las preguntas se aborden los siguientes temas:

- ¿Cómo han afectado las operaciones del establecimiento el entorno físico (aire, agua, tierra) cercano?
- ¿Han causado la contaminación del aire, la tierra o el agua?
- ¿Se ha visto afectada la vida silvestre por las actividades del establecimiento?
- ¿Las actividades del establecimiento han afectado los medios de subsistencia locales o el acceso a



## 9. Seguimiento y evaluación

zonas religiosas o de reproducción, pesca, caza, etc. tradicionales debido a la conversión del hábitat natural?

- ¿Algún riesgo para la salud o el deterioro del bienestar se ha relacionado con el establecimiento de la empresa debido a la exposición a productos químicos tóxicos, las emisiones a la atmósfera o la contaminación acústica? Observe si existen vecinos o empleados que se hayan enfermado o que tengan hijos enfermos.
- ¿Han aumentado las enfermedades contagiosas o enfermedades transmitidas por vectores, como el paludismo, debido a los flujos de entrada de trabajadores en la zona y/o el aumento de vectores? ¿Está al tanto la comunidad de un aumento de la población de ratas o ratones u otras alimañas?
- ¿Estos grupos afectados han tenido algún enfrentamiento con el personal de seguridad contratado del establecimiento?
- ¿La empresa que administra el establecimiento se ha comunicado con alguno de estos grupos o los ha invitado a conversar sobre sus inquietudes en las reuniones? ¿Se han abordado o investigado algunas de sus quejas? ¿La empresa ha respondido a las preguntas?



### F. EXAMEN DE LA DOCUMENTACIÓN *IN SITU*

#### CUESTIONES LABORALES

Asegúrese de examinar los documentos pertinentes de las siguientes áreas:

1. Recursos Humanos: Actas de las reuniones del comité de gerentes y trabajadores, memorandos y cartas, presupuestos relacionados con la implementación de las políticas laborales, materiales de capacitación, registros y planes de estudio o comunicaciones escritas para los trabajadores en las que se abordan todas las cuestiones, registros de capacitación y calificaciones de los instructores.
2. Condiciones laborales: Contratos para todos los trabajadores; políticas y procedimientos relacionados con salarios, prestaciones, horarios y licencias; pruebas de comunicación y capacitación sobre el cálculo de salarios; expedientes del personal; tarjetas de registro horario; registros de nómina y talones de pago (seleccionados sin interferencia de la gerencia); criterios utilizados para establecer los premios por desempeño, y registros de empleo y despidos.
3. ¿Están garantizados los métodos de pago de los empleados? ¿Pueden los empleados elegir que los pagos se depositen en una cuenta? ¿A los empleados se les paga con dinero en efectivo en el establecimiento (lo que puede generar riesgos importantes durante el traslado entre el trabajo y la casa)?
4. Negociaciones colectivas: Políticas, convenios y documentación relacionados con las negociaciones colectivas (por ejemplo, actas y registros de las sesiones de negociaciones colectivas).
5. Discriminación: Política contra la discriminación; procedimientos conexos; documentación relativa a los problemas de discriminación; capacitación sobre diversidad y registro de asistencia; registros de contratación, promoción y despido; datos demográficos de género en el establecimiento a nivel de los trabajadores y los gerentes.
6. Reducción de la fuerza laboral: Políticas y procedimientos de reducción, despido y transición de la fuerza laboral; documentación de reducciones anteriores de la fuerza laboral; actas de reuniones de la gerencia y comunicaciones a los trabajadores sobre esta cuestión.
7. Mecanismo de recepción y resolución de quejas: Procedimiento documentado, comunicaciones, registros y expedientes del manejo de quejas.
8. Trabajo infantil: Procedimiento de verificación de la edad, documentación del programa de aprendices, certificados de nacimiento y expedientes médicos, y expedientes académicos de los trabajadores.
9. Trabajo forzoso: Contratos de empleo (también para aquellos trabajadores contratados a través de agencias de contratación), registros de nómina, hojas de asistencia y deducción de salarios, pasaportes y documentos de identificación de los trabajadores.



## 9. Seguimiento y evaluación

	<p>10. Salud y seguridad: Registros de accidentes y tratamientos médicos, registros de equipos de seguridad, registros de simulacros de incendio y seguridad, análisis de riesgos para la salud y la seguridad, registros de inspecciones sanitarias gubernamentales, certificados de seguridad y planes de estudio y registros de capacitación, y pruebas de las modificaciones realizadas a todos estos documentos cuando se cambian, reorganizan, etc. los procesos, métodos, productos químicos y materiales de la empresa.</p>
	<p>Seleccione al azar los archivos y los registros para generar una muestra representativa de la población de la fuerza laboral y la distribución funcional en la fábrica. Busque algunos archivos para corroborar las entrevistas realizadas anteriormente.</p>
	<p>Equilibre su tiempo y esfuerzo para investigar todos los aspectos de las normas laborales en el trabajo. El examen de los documentos es particularmente importante para los salarios, el horario de trabajo, la salud y la seguridad, el uso de subcontratistas, la contratación y el despido.</p>
	<p>Si en la operación se emplean trabajadores contratados, aborde las posibles áreas de abuso en el examen de la documentación. Examine específicamente el contrato con los trabajadores.</p>
	<p>Identifique todas las instancias importantes de incumplimiento como parte de los preparativos para la reunión con la gerencia.</p>
<b>CUESTIONES AMBIENTALES Y RELACIONADAS CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	
	<p>Asegúrese de examinar los documentos pertinentes de las siguientes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia: Procedimientos de respuesta ante situaciones de emergencia y los informes de accidentes en el establecimiento, así como también los documentos que indiquen que los trabajadores han recibido capacitación sobre estos temas.</li><li>2. Seguro: Documentos que indican que se han obtenido los permisos legales y las pólizas de seguro correspondientes, y que se ha notificado a las autoridades legales pertinentes sobre las actividades del establecimiento.</li><li>3. Gestión ambiental: Políticas, procedimientos y registros ambientales de la empresa, incluidos los registros de consumo de energía, agua y otras materias primas, los registros de generación de residuos, los planes y resultados de monitoreo de emisiones al aire, agua y suelos. Observe el estado de los casos de incumplimiento identificados previamente.</li><li>4. Eliminación de residuos: Políticas, procedimientos y guías para el tratamiento, reutilización, y eliminación de los residuos sólidos, líquidos y las aguas residuales, incluidos el monitoreo de la cantidad y la calidad.</li><li>5. Aspectos técnicos: Documentos de procesos de producción y almacenamiento, compra y mantenimiento de los equipos del establecimiento.</li><li>6. Materiales peligrosos: Disponibilidad de las fichas de seguridad (MSDS) y de las fichas internacionales de seguridad química (ICSC). Es necesario evitar la dependencia total de las declaraciones del fabricante (por ejemplo, MSDS). Las ICSC son más fiables pues han sido preparadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Unión Europea (UE), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y enmendadas por la NIOSH. ¿El departamento de adquisiciones ordena que se proporcionen tales documentos? ¿Hay registros de capacitación y orientación de los empleados con respecto al riesgo específico planteado por los materiales utilizados en los procesos productivos? ¿Hay respuesta a las quejas recibidas a través del mecanismo de recepción y resolución de quejas relacionadas a los procesos productivos?</li><li>7. Salud y seguridad: Compruebe que existan guías o manuales de salud y seguridad para los trabajadores, registros de las tasas de accidentes y mortalidad y seguimiento de estas estadísticas, análisis de los peligros en el trabajo e implementación de controles para eliminar los peligros en origen (en lugar de solo exigir a los empleados que mitiguen los peligros), identificación y suministro de EPP adecuados que cubran los peligros físicos, biológicos, químicos y ergonómicos que se han definido en el lugar de trabajo,</li></ol>



## 9. Seguimiento y evaluación

registros de las reuniones del comité conjunto de salud y seguridad, registros de las capacitaciones (incluidas charlas informativas “toolbox talks”).

8. Entorno de trabajo: Guías y registros de monitoreo del entorno de trabajo en el establecimiento en los que se realice un seguimiento de las concentraciones de polvo, los olores, las fuentes de ruido y vibraciones y la exposición de los trabajadores al calor y al frío. Los medidores del límite inferior de explosividad (LIE) y las alarmas audibles y visuales son obligatorios en todos los lugares donde pueda haber acumulaciones de polvo o polvo en el ambiente.



### G. REUNIÓN DE CIERRE CON LA GERENCIA

Realice una reunión de cierre con la alta gerencia y los gerentes de departamentos.

Presente sus conclusiones preliminares con especial énfasis en los aspectos positivos, como también en las áreas que se deben mejorar y los motivos pertinentes. Se debe abordar todos los casos de incumplimiento nuevos y previamente existentes. Solicite una aclaración sobre las conclusiones o los problemas que hayan surgido durante la auditoría.

Trabaje con los gerentes y los supervisores de los departamentos para elaborar un plan de medidas correctivas donde se detallen las medidas específicas que se deben tomar y los plazos para su implementación.

Repase las solicitudes pendientes de medidas correctivas de los informes de auditorías anteriores.

Asegúrese de que la alta gerencia apruebe el plan de medidas correctivas.



**Dirección:**

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

Noviembre 2015