

1. Alcance de la Revisión Ambiental y Social de la CII

La debida diligencia ambiental de este proyecto se realizó entre el 3 y el 5 de octubre de 2016 en San Salvador, El Salvador donde se encuentran las oficinas regionales de Grupo Unicomer y en Puerto España, Trinidad.

La evaluación se realizó recopilando información a través de entrevistas con el personal de Salud y Seguridad Ocupacional, Responsabilidad Social Corporativa, Recursos Humanos y Finanzas; además revisando documentación en comparación con las Normas de Desempeño del IFC.

2. Categorización Ambiental y Social

Se trata de un proyecto de categoría B según la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de la CII porque puede tener como resultado ciertos impactos que pueden evitarse o mitigarse siguiendo normas de desempeño y directrices.

3. Contexto Ambiental y Social

Las principales consideraciones ambientales y laborales relacionadas con el proyecto incluyen: evaluación del Sistema de Gestión Ambiental y Social; programas de salud y seguridad ocupacional; planes de emergencia y aspectos de recursos humanos y laborales.

Regal Forest tiene operaciones en 24 países, de los cuales solo 5 (Costa Rica, Trinidad y Tobago, Guyana, Paraguay y Barbados) serán financiados a través de esta operación. A marzo de 2016, la compañía contaba con 987 tiendas y más de 14 mil empleados (6,771 mujeres y 8,007 hombres).

4. Riesgos Ambientales y Sociales y Medidas de Mitigación y Compensación Propuestas

4.1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

Regal Forest implementa algunos programas (salud y seguridad ocupacional, plan de emergencias, descripción de puestos de trabajo) en los diferentes países donde tiene operaciones, sin embargo no existe un Sistema de Manejo Ambiental y Social unificado a nivel corporativo. Regal Forest deberá desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental y Social que incorpore los siguientes elementos: (i) política; (ii) identificación de riesgos e impactos; (iii) programas de gestión; (iv) capacidad y competencia organizativas; (v) preparación y respuesta ante situaciones de emergencia; (vi) participación de los actores sociales, y (vii) seguimiento y evaluación.

Regal Forest no cuenta con personal específicamente asignado para el manejo de asuntos ambientales y sociales de sus operaciones. La compañía confirma cumplimiento con la normativa nacional en los países donde opera y se compromete a trabajar para estar en cumplimiento con la política de sostenibilidad ambiental y social de la CII.

Regal Forest cuenta con un “Plan de Gestión” y un “Manual de Salud y Seguridad” para el manejo de aspectos de seguridad industrial y salud ocupacional en cumplimiento con la legislación nacional de cada país donde opera.

Regal Forest imparte programas de entrenamiento para sus empleados en salud y seguridad ocupacional y primeros auxilios relacionados con sus operaciones. La compañía deberá seguir ofreciendo estos entrenamientos y deberá asegurar que sus contratistas también participen. La compañía deberá llevar un control de los entrenamientos ofrecidos y el número de personas entrenadas.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

Regal Forest cuenta con una Política Corporativa de Recursos Humanos alineada al cumplimiento de las leyes nacionales de cada país donde opera relativas a temas laborales. Entre las principales normas laborales de aplicación y cumplimiento se consideran: las prestaciones de ley, la libertad de asociación, prohibición del trabajo forzado, eliminación de explotación y abuso del trabajo infantil y la no discriminación laboral. El personal recibe un entrenamiento de inducción en el que se les presenta esta información y el Código de Ética de la compañía actualizado en 2014. Regal Forest cuenta con personal de Recursos Humanos a nivel corporativo y en cada país donde opera para el manejo de procesos de selección y desarrollo de personal, nómina y capacitación.

Aparte del salario y beneficios requeridos por la legislación nacional en cada país, algunos de los beneficios adicionales que reciben los empleados son: becas de educación para los hijos, fondos en caso de desastres naturales o calamidades, oportunidad de entrenamiento en la Universidad Unicomer.

En relación a los canales de comunicación para la efectiva aplicación del Código de Ética de la compañía, ha desarrollado un mecanismo a través de un correo electrónico y una línea telefónica para informar de forma confidencial posibles infracciones al Código de Ética. El área de Recursos Humanos es responsable de recibir las comunicaciones antes indicadas, dar seguimiento, ofrecer una respuesta y trasladarlas al comité de ética corporativo. Adicionalmente, se realizan encuestas del clima laboral y grupos de enfoque.

Regal Forest ha desarrollado un “Manual de Salud y Seguridad” para Unicomer El Salvador, con el fin de establecer los lineamientos para evitar enfermedades y accidentes laborales, identificar los factores de riesgo que atentan contra la integridad física y los bienes materiales de la empresa y para desarrollar una cultura de prevención. Este Manual incluye un Plan de Emergencia, el cual incluye procedimientos en caso de incendio, evacuación y primeros auxilios además de requerimientos de documentación para notificar los incidentes. Se han hecho simulacros de emergencia aplicando los planes de evacuación diseñados. La compañía debe implementar este Manual a nivel corporativo y continuar revisando los procedimientos y actualizándolos de acuerdo a las necesidades en cada país donde opera, además de seguir realizando los simulacros periódicamente manteniendo un registro de los mismos.

Regal Forest ha desarrollado un “Manual de Prevención de Perdidas”, el cual establece los estándares corporativos orientados a la prevención de riesgos, tales como: reducción de reclamos a la aseguradora, reducción de riesgos de incendio, adecuado análisis estructural de los sitios de operación y fortalecimiento de una cultura preventiva.

Las instalaciones donde opera la compañía tales como oficinas, centros de distribución, y tiendas están equipadas con extintores de fuego y algunas con alarmas, detectores de humo, mangueras y rociadores contra incendio bajo norma NFPA. Los extintores reciben mantenimiento e inspecciones frecuentes de acuerdo al “Manual de Políticas y Procedimientos para el Mantenimiento de Extinguidores de Fuego de Uso Portátil” de la compañía. Las instalaciones tienen planes de respuesta ante emergencias y rutas de evacuación. Anualmente se realizan simulacros de evacuación. Adicionalmente, continuará realizando las auto-inspecciones para la prevención de incendios y seguirá impartiendo entrenamientos para asegurar que el personal esté capacitado. Un ingeniero calificado en protección contra incendios, aceptable para la CII, realizará una auditoría a un número representativo de oficinas, centros de distribución, y tiendas en cada país de la operación. Adicionalmente, revisará los planes de respuesta a emergencias, y recomendará revisiones en caso de ser necesario. El especialista establecerá el alcance de un Plan de Acción Correctivo y el tiempo para implementar los cambios, el cual deberá estar acordado entre el especialista, CII y Regal Forest.

Regal Forest maneja cuatro Clínicas Empresariales en Costa Rica, Nicaragua y El Salvador que funcionan como una extensión del Seguro Social para la atención a sus trabajadores. En el resto de localizaciones los trabajadores acuden a centros de salud estatales. Actualmente, no se lleva un control de accidentes y ausencias de los trabajadores. Regal Forest implementará un mecanismo a nivel corporativo de control para reportar el número de accidentes y horas no trabajadas por enfermedad o accidentes laborales.

4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

Los principales impactos directos ambientales están asociados con la operación de los centros de distribución, los centros de servicio y el transporte de materiales desde y hacia los centros de operación y las tiendas.

Las facilidades de Regal Forest están conectadas a la red eléctrica, acueducto y al alcantarillado municipal en su mayoría. En varias facilidades, se han instalado paneles solares para disminuir el consumo energético y emisiones aunque éstas no son cuantificadas.

Regal Forest ha desarrollado una “Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos” en El Salvador que incluye procedimientos para la recolección y entrega de residuos sólidos, reciclaje en puntos de venta y oficinas y control, manejo y registro de activos. Sin embargo, esta política no incluye manejo de desechos peligrosos; por lo tanto la compañía desarrollará a nivel corporativo un Sistema de Gestión de Residuos de acuerdo a la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos existente que además incluya el manejo de desechos peligrosos.

Regal Forest empezará a elaborar reportes anuales con indicadores de desempeño cuantificando material reciclado, consumos de agua y energía.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

Todas las facilidades de Regal Forest cuentan con aprobación de los Cuerpos de Bomberos, están equipadas con extinguidores y el personal está entrenado en caso de emergencia. Se realizan simulacros de emergencia periódicamente en las oficinas y en las tiendas.

Los servicios de transporte son subcontratados a través de pequeños proveedores del servicio. No existen políticas de conducción ni mantenimiento de los vehículos, código de conducta para los conductores ni evaluaciones de seguridad. La compañía desarrollará un programa a nivel corporativo para los proveedores de transporte.

Regal Forest cuenta con guardias de seguridad en la mayoría de las tiendas. Los servicios de seguridad son subcontratados y manejados por empresas especializadas. Regal Forest confirmará que todas las empresas de seguridad sub-contratadas cumplen con los principios de proporcionalidad y las prácticas internacionales en lo que se refiere a la contratación, normas de conducta, capacitación, equipamiento y supervisión de dicho personal, así como la legislación aplicable. Regal Forest exigirá a las empresas que subcontrate a que realicen investigaciones razonables para asegurarse de que los encargados de la seguridad no hayan estado implicados en abusos, estén capacitados adecuadamente en empleo de la fuerza (y, cuando corresponda, de armas de fuego), en conductas apropiadas hacia los trabajadores y clientes, y las comunidades afectadas, y les exigirá actuar conforme a la legislación aplicable.

Regal Forest desarrollará un sistema de manejo de contratistas para asegurar condiciones aceptables ambientales, sociales, de salud, seguridad y laborales para los empleados de los contratistas que ofrecen los servicios subcontratados como transporte, seguridad y limpieza.

La compañía cuenta con un centro de atención de llamadas y una página web como mecanismo de quejas para la comunidad.

Regal Forest invierte anualmente 5% de las ganancias del año anterior en Responsabilidad Social Corporativa. Algunas de las iniciativas que promueve son: becas escolares, donaciones escolares, infraestructura educativa y equipos, desarrollo comunitario, programas de refuerzo educativo, apoyo a comunidades vulnerables, entrenamiento, energía renovable, reciclaje y reforestación.

4.5 Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

Regal Forest cuenta con procedimientos en el “Manual de Prevención de Perdidas” que les permite seleccionar los sitios para la ubicación de sus tiendas, de tal forma que los sitios propuestos son inspeccionados y autorizados previamente a la apertura de las tiendas. En el caso de que la compañía decida construir nuevas tiendas o si se arrienda un nuevo espacio, el diseño, construcción y operación de la instalación deben cumplir toda la normativa nacional aplicable, incluida la establecida en los reglamentos de construcción. Regal Forest desarrollará un reporte que asegure el cumplimiento con estos procedimientos previo a la selección de un nuevo lugar.

4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos

Regal Forest vende muebles provenientes de productores nacionales e internacionales. La compañía desarrollará un enfoque corporativo para la selección y uso de madera sostenible.

5. Plan de Acción Ambiental y Social

Regal Forest continuará la implementación de su Plan de Acción Ambiental y Social para asegurar el cumplimiento de la normativa nacional y las pautas de la CII con respecto a los aspectos medioambientales y de seguridad e higiene laboral. El PAAS incluirá un informe anual con información sobre la implementación del sistema de gestión ambiental y social, salud ocupacional, seguridad, prevención y combate de incendios, así como aspectos laborales.

Regal Forest, Plan de Acción Ambiental y Social (ESAP) - Noviembre de 2016

Item	Acción	Indicador de Cumplimiento	Tiempo para cumplimiento
1	Regal Forest desarrollará un Sistema de Gestión Ambiental y Social que pueda ser aplicable en todos los países. El sistema deberá incluir los siguientes elementos: (i) política; (ii) identificación de riesgos e impactos; (iii) programas de gestión; (iv) capacidad y competencia organizativas; (v) preparación y respuesta ante situaciones de emergencia; (vi) participación de los actores sociales, y (vii) seguimiento y evaluación. Los programas implementados actualmente podrán ser parte de este sistema.	Documento que detalle el Sistema de Gestión Ambiental y Social Corporativo	9 meses después del desembolso
2	Regal Forest contratará un especialista ambiental a nivel corporativo que se encargue de manejar todos los aspectos ambientales de la compañía. Este profesional coordinará las tareas ambientales en los diferentes países.	Contratación de especialista ambiental.	6 meses después del desembolso
3	Implementar el Manual de Salud y Seguridad a nivel corporativo y continuar revisando los procedimientos y actualizándolos de acuerdo a las necesidades en cada país, además de seguir realizando los simulacros periódicamente manteniendo un registro de los mismos.	Implementar el Manual de Salud y Seguridad en los 5 países del préstamo.	6 meses después del desembolso

4	Regal Forest deberá seguir ofreciendo entrenamientos de primeros auxilios y de salud y seguridad ocupacional y deberá asegurar que sus contratistas sean incluidos en estos entrenamientos. La compañía deberá llevar un control de los entrenamientos ofrecidos y el número de personas entrenadas	Reportes de entrenamiento y asistentes	Continuo
5	Un ingeniero calificado en protección contra incendios, aceptable para el IIC, realizará una auditoria a un número representativo de oficinas, centros de distribución, centros de servicios y tiendas en cada país de la operación. Adicionalmente, revisará los planes de respuesta a emergencias, y recomendará revisiones en caso de ser necesario. El especialista establecerá el alcance de un Plan de Acción Correctivo y el tiempo para implementar los cambios el cual deberá estar acordado entre el especialista, IIC y Regal Forest. Adicionalmente, continuará realizando las auto-inspecciones para la prevención de incendios y seguirá impartiendo entrenamientos para asegurar que el personal esté capacitado.	Implementación del Plan de mejora Plan de Acción Correctivo	6 meses después del desembolso Continuo
6	Regal Forest elaborará un plan para implementar un mecanismo a nivel corporativo de control para reportar el número de accidentes y horas no trabajadas por enfermedad o accidentes laborales.	Reporte de accidentes y horas no trabajadas	6 meses después del desembolso
7	Regal Forest elaborará un plan para desarrollar a nivel corporativo un Sistema de Gestión de Residuos de acuerdo a la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos existente y que además incluya el manejo de desechos peligrosos. Estandarizara procedimientos para preparar reportes.	Documento que detalle el Sistema de Gestión de Residuos a nivel corporativo	9 meses después del desembolso
8	La compañía desarrollará un programa a nivel corporativo para los proveedores de transporte que incluya políticas de conducción y mantenimiento de los vehículos, código de conducta para los conductores y evaluaciones de seguridad.	Documento que detalle el Programa de transporte	9 meses después del desembolso
9	Regal Forest confirmará que todas las empresas de seguridad sub-contratadas cumplen con los principios de proporcionalidad y las prácticas internacionales en lo que se refiere a la contratación, normas de conducta, capacitación, equipamiento y supervisión de dicho personal, así como la legislación aplicable. RF exigirá a las empresas que sub-contrate a que realicen investigaciones razonables para asegurarse de que los encargados de la seguridad no hayan estado implicados en abusos, estén capacitados adecuadamente en empleo de la fuerza (y, cuando corresponda, de armas de fuego), en conductas apropiadas hacia los trabajadores y clientes, y las Comunidades Afectadas, y les exigirá actuar conforme a la legislación aplicable.	Confirmación de cumplimiento con principios de proporcionalidad y prácticas internacionales.	6 meses después del desembolso
10	Regal Forest desarrollará un sistema de manejo de contratistas para asegurar condiciones aceptables ambientales, sociales, de salud, seguridad y laborales para los empleados de los contratistas que ofrecen servicios sub-contratados como transporte, seguridad, limpieza.	Certificado emitido por la empresa de seguridad. Documento que detalle el Sistema de manejo de contratistas	9 meses después del desembolso

11	Regal Forest desarrollará un reporte que asegure el cumplimiento con los procedimientos de selección de sitios para la ubicación de tiendas previas a la selección de un nuevo lugar descritas en el Manual de Prevención de Pérdidas.	Reporte de cumplimiento	Continuo – cada vez que se abra una nueva tienda
12	Regal Forest desarrollará un enfoque institucional formal para la selección de especies y el uso de la madera procedente de las operaciones sostenibles.	Desarrollar una Política o mandato institucional para la selección y uso de madera	9 meses después del desembolso