1. Información general sobre la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

Durante el día 20 de septiembre de 2018 personal de la División Ambiental, Social y de Gobernanza de BID Invest (SEG) ha llevado a cabo la debida diligencia ambiental y social a la presente transacción, habiendo mantenido reuniones con personal responsable de la empresa en la sede central en Buenos Aires y en el taller de reparaciones, lavado y equipamiento médico de ambulancias, ambos establecimientos ubicados en la ciudad de Buenos Aires. La evaluación ha permitido, además, apreciar las condiciones ambientales y de salud y seguridad de las instalaciones.

2. Clasificación ambiental y sus fundamentos

Considerando los resultados de la evaluación, a la luz de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, la transacción es clasificada como una operación de Categoría B. Los potenciales impactos y riesgos ambientales, sociales y de salud y seguridad son factibles de ser adecuadamente gestionados mediante planes, programas y procedimientos de contenido conocido y de amplio uso en el sector.

Entre los potenciales riesgos e impactos ambientales, sociales y de salud y seguridad vinculados a la transacción cabe mencionar: i) la probabilidad de accidentes personales de trabajadores propios o contratados asociada a conducción de vehículos y a trabajos de mantenimiento en talleres mecánicos; ii) la potencial contaminación por volcado a la red de desagües de efluentes de lavado de vehículos sin adecuado tratamiento; iii) la potencial afectación a la seguridad vial de comunidades vecinas o de terceras partes que pudiera tener lugar por inadecuado manejo de vehículos propios de la empresa o contratados. Dada la naturaleza de los potenciales impactos y de los riesgos identificados, resultan de aplicación las siguientes Normas de Desempeño de la CFI ([1]): (ND) 1 (Evaluación y Manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales), ND 2 (Trabajo y Condiciones Laborales), ND 3 (Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación) y ND 4 (Salud y Seguridad de la Comunidad). Las ND 5,6, 7 y 8 no se consideran aplicables a la transacción.

3. Contexto ambiental y social

Las actividades de Emergencias se desarrollan en ambientes ya intervenidos por el hombre. Las instalaciones se ubican en ambientes urbanos o semiurbanos, contando con las habilitaciones correspondientes. Por tanto, las actividades de la empresa no presentan, impactos sociales sobre población vulnerable, o bien interferencias con ambientes naturales protegidos o zonas de alto valor de biodiversidad.

4. Riesgos e impactos ambientales, y medidas de mitigación e indemnización propuestas.

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

a. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

Emergencias posee un sistema de gestión de la calidad certificado por la norma ISO 9.001.2015 en Gestión de Servicios de Medicina Prehospitalaria, dentro de cuyo marco ha enunciado una Política de Calidad. La empresa no posee aún un sistema integrado de gestión ambiental, social y de salud y seguridad ocupacional, aunque, según lo informado a BID Invest, su preparación e implementación está prevista en el corto plazo. La gestión de riesgos ocupacionales y de impactos ambientales y sociales se realiza actualmente mediante la contratación de consultoría externa. Según se establece en la Acción 1.1 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias, incorporará a la plantilla de personal propio, y a satisfacción de BID Invest, un especialista en salud y seguridad y medio

ambiente, quien será responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de los planes, programas y procedimientos de gestión ambiental, social y de salud y seguridad de la empresa, incluyendo la supervisión de empresas y terceros contratados. Dicho profesional podrá elevar reportes directamente a la Dirección General de la empresa.

b. Política Ambiental, Social y de Salud y Seguridad

Emergencias ha enunciado una Política Ambiental, Social y de Salud y Seguridad mediante la cual se compromete a asegurar la sostenibilidad de sus operaciones, la seguridad y salubridad de sus ambientes de trabajo y la participación de sus empleados. Para definir más claramente y para ampliar el alcance de la Política enunciada, y según se indica en la Acción 1.2 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias enunciará una Política Ambiental, Social y de Salud y Seguridad que refleje sus valores y, simultáneamente explicite el aseguramiento del cumplimiento con la legislación vigente y con los requerimientos aplicables de las Normas de Desempeño de la CFI; dicha Política será firmada por la Dirección, y será de cumplimiento mandatorio para todo personal propio y contratado.

c. Identificación de impactos y riesgos

Emergencias no cuenta aún con una metodología que permita implementar, de manera sistemática y continua, la identificación de impactos ambientales y sociales y de riesgos ocupacionales. Según la Acción 1.3 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará sendas matrices de identificación y evaluación de aspectos ambientales y sociales y de peligros ocupacionales, considerando en cada caso el correspondiente grado de severidad y probabilidad de ocurrencia, para determinar los potenciales impactos ambientales y sociales y riesgos ocupacionales. Dichas matrices deberán permitir distinguir los impactos y riesgos de carácter significativo.

Emergencias tampoco cuenta con una metodología que permita identificar y evaluar en forma sistemática y continua los aspectos legales. Según la Acción 1.4 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias deberá preparar e implementar una matriz de identificación y evaluación de aspectos legales.

d. Planes, programas y procedimientos de gestión

En términos generales, se observa que Emergencias no cuenta aún con los elementos esenciales de un sistema de gestión ambiental, social y de salud y seguridad. Si bien se han elaborado algunos documentos básicos, los mismos no resultan adecuados a la naturaleza y magnitud de los potenciales impactos y riesgos asociados a las actividades de la empresa. En las secciones que siguen se señalan los documentos de gestión elaborados por Emergencias y las acciones de mejora que serán implementadas según se indica en el Plan de Acción Ambiental y Social adjunto.

e. Programa de gestión ambiental y de salud y seguridad

Emergencias ha elaborado un programa de gestión ambiental y de salud y seguridad en el cual se incluyen objetivos, metas e indicadores, así como acciones a ser realizadas para alcanzar los objetivos y metas. Se observa que dicho programa no asigna responsabilidades ni indica plazos de ejecución.

f. Capacidad y competencia organizativas

Emergencias ha elaborado un Plan de Capacitación Anual en materia ambiental y de salud y seguridad. La temática planificada incluye cursos de inducción ambiental y de salud y seguridad, cursos sobre enfermedades infectocontagiosas, ergonomía, gestión de residuos, prevención de

incendios, riesgos de taller y lavadero de vehículos, etc.; no obstante, existen aspectos de alcance y organizativos que no han sido previstos, al menos, en forma documentada. Según se establece en la Acción 1.5 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias elaborará e implementará un Plan de Capacitación con frecuencia anual, destinado a personal propio y/o a personal contratado (en caso de detectarse necesidad de capacitación para personal contratado). Para su preparación se considerarán los aspectos ambientales y riesgos ocupacionales significativos, identificados por aplicación de las respectivas matrices, así como la eventual promulgación de nueva legislación y/o la adopción de nuevas tecnologías y según la tipología y gravedad de accidentes personales ocurridos durante el período anterior. El Plan de Capacitación preverá la identificación del tipo de cursos o entrenamientos a ser brindados (incluyendo simulacros de emergencia), los responsables de impartir la capacitación, los destinatarios de la capacitación, las fechas y sitios seleccionados para el dictado de cada curso, y los formatos previstos para registro de asistencia.

g. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

Emergencias ha preparado un Plan Integral de Emergencias válido para la sede central, el cual se considera adecuado, en términos generales; se observa que el plan debería incluir croquis con información sobre el tipo y ubicación de elementos de lucha contra el fuego, vías de escape, puntos de encuentro en cada piso, ubicación de alarmas, llaves de corte de energía, puertas cortafuegos (en caso de corresponder), etc. Según la Acción 1.6 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará Planes de Prevención y Respuesta a Emergencias para la sede central y para cada una de las bases operativas, los cuales incluirán mínimamente lo siguiente: identificación de posibles escenarios de emergencia para la sede en consideración, definición de responsabilidades para enfrentar la emergencia, composición de la brigada de incendio, identificación de actores externos (hospital, bomberos, policía, etc.), flujograma de comunicaciones (incluyendo números telefónicos), plan de evacuación indicando en un croquis los puntos de encuentro y salidas de emergencia previstas, croquis con ubicación de la red de incendios, equipos de extinción de incendios, llaves de corte de energía/gas, puertas/muros cortafuegos, depósito de inflamables (de corresponder), sala de incendio, y sala de servidores. Se definirán responsabilidades durante fines de semana y feriados; cada Plan será revisado al menos anualmente para verificar su vigencia.

Emergencias posee un procedimiento de gestión de accidentes. Se observa que el documento no especifica adecuadamente si su aplicación es extensiva a personal contratado, no incluye aspectos comunicacionales, ni formatos de denuncia y de investigación. Según se especifica en la Acción 1.7 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará un procedimiento de gestión de accidentes válido para su personal propio y contratado, que brinde instrucciones de cómo proceder ante un siniestro y que incluya, mínimamente, una descripción de las responsabilidades, un diagrama de comunicaciones, un formato de denuncia del accidente y un formato de investigación de accidente.

h. Gestión de contratistas

Emergencias no dispone de un procedimiento general para gestión de contratistas ([2]). Según la Acción 1.8 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias elaborará e implementará un procedimiento documentado para gestión de contratistas (incluidos el personal de servicios tercerizados) que contemple mínimamente: i) Los requerimientos básicos de carácter ambiental y de salud y seguridad deberán respetar los contratistas; ii) las obligaciones y las prohibiciones de los contratistas en materia ambiental y de salud y seguridad; iii) las sanciones, amonestaciones o multas a ser aplicadas en caso de incumplimiento. Se deberá tener en cuenta que, según lo requiere la Norma de Desempeño 1 de la CFI los contratistas que trabajen para Emergencias, o bien que actúen en representación de Emergencias, estarán bajo el control directo de la firma y no se los considerará terceros contratados a los fines de los requerimientos de la Norma. Por tanto, los requerimientos

ambientales, sociales y de salud y seguridad incluidos en los contratos de servicios o de provisión de bienes se celebrarán en concordancia con los principios de la política ambiental, social y de salud y seguridad de Emergencias y las modalidades de planificación, implementación, seguimiento y corrección previstas en el sistema integrado de gestión de la empresa.

i. Seguimiento y Evaluación

Emergencias planifica en forma anual las auditorias de verificación de condiciones ambientales y de salud y seguridad de la sede central y sedes secundarias. También realiza auditorías mensuales en sus diferentes sedes, donde, entre otras cosas, verifican el estado de la infraestructura y utilización de EPP. Los desvíos observados son objeto de seguimiento hasta su resolución. Si bien se realiza la planificación de estudios ambientales y de calidad y seguridad de ambientes de trabajo que requiere la legislación, no se dispone de un Plan de Monitoreo Ambiental ni de un Plan de Monitoreo de Salud y Seguridad que permita realizar un seguimiento planificado y sistemático de los parámetros representativos de la gestión ambiental (por ejemplo, valores de parámetros indicadores de la calidad de efluentes líquidos y gaseosos, tipo, cantidad y destino de residuos generados, intensidad de ruido ambiental, etc.) ni de la gestión en salud y seguridad (por ejemplo, calidad de aire laboral, nivel de ruido laboral y nivel de iluminación en ambientes de trabajo, resistencia de puesta a tierra en tableros eléctricos, resultados de revisión técnica periódica de aparatos sometidos a presión, etc.). Según se indica en la Acción 1.9 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará un Plan de Monitoreo y Seguimiento de aspectos ambientales y sociales significativos vinculados a la totalidad de actividades de Emergencias, y de riesgos ocupacionales asociados a actividades del personal propio y del personal contratado. El seguimiento incluirá un análisis de las posibles causas de los casos en que los valores medidos excedan los límites aceptados por la legislación vigente o por las guías de la Corporación Financiera Internacional aplicables a las actividades del sector ([3]). Se deberán calcular y registrar Índices de Siniestralidad Laboral (mínimamente Índice de Frecuencia - cantidad de trabajadores siniestrados por millón de horas trabajadas - e Índice de Pérdida - cantidad de días perdidos por cada mil trabajadores expuestos -) con frecuencia mensual, tanto para personal propio como para personal contratado.

j. Participación de actores sociales

Las actividades de Emergencias no implican, en principio, impactos directos de carácter adverso a las comunidades vecinas. No obstante, la empresa difunde sus actividades y mantiene canales de comunicación mediante redes sociales y a través de un formulario de contacto publicado en su página web, para recibir consultas u opiniones sobre sus operaciones comerciales. Según se establece en la Acción 1.10 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias ampliará el carácter de la consulta por los canales habituales de contacto, extendiendo la misma no solo a potenciales clientes, sino a cualquier persona de la comunidad que pudiera formular preguntas, quejas, reclamos o sugerencias; complementariamente, Emergencias preparará e implementará un mecanismo de recepción, resolución y respuesta a dichas inquietudes, estableciendo responsabilidades y plazos máximos de resolución y comunicación.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

a. Políticas y procedimientos de recursos humanos

Emergencias no ha elaborado aún una Política de Recursos Humanos. El sindicato que convoca a los empleados es el denominado FATSA (Federación de Asociaciones de Trabajadores de la Sanidad Argentina). Según lo informado por Emergencias, la relación entre la empresa y el sindicato no presenta conflictos; los empleados han designado a sus representantes, quienes coordinan periódicamente la revisión general de las condiciones de salubridad y seguridad de ambientes de

trabajo, informando los resultados al Comité de Higiene y Seguridad (conformado por representantes de los empleados y de la empresa), en donde se adoptan las medidas preventivas y/o correctivas que correspondan en cada caso.

Emergencias no dispone de un mecanismo de recepción y resolución de quejas que pudieran ser elevadas a la Dirección por empleados propios y/o contratados. Según la Acción 2.1 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará un mecanismo de recepción y resolución de quejas, reclamos o sugerencias que pudieran formular empleados directos o contratados, permitiendo la modalidad de comunicación anónima. El mecanismo incluirá la designación de responsabilidades para recibir, resolver y comunicar los resultados del proceso, y un plazo máximo para implementar acciones correctivas y/o dar una respuesta, en caso de corresponder, a quien hubiere formulado la queja, reclamo o sugerencia.

b. Salud y seguridad en el trabajo

Durante la debida diligencia ambiental y social, personal de BID Invest ha visitado las instalaciones de la sede central y del taller mecánico de Emergencias, pudiéndose apreciar que las condiciones de los sitios de trabajo eran aceptables. Las condiciones de salubridad y de seguridad operativa de las instalaciones administrativa y del taller mecánico se evalúan como adecuadas, en términos generales.

Emergencias realiza relevamientos de riesgos laborales periódicos, y efectúa mediciones de parámetros de calidad y seguridad de ambientes de trabajo, tales como nivel de ruido, nivel de iluminación, calidad de aire, análisis bacteriológico de calidad de agua de consumo, medición de resistencia de puesta a tierra y continuidad eléctrica, control de recipientes sometidos a presión, etc. Emergencias efectúa un seguimiento de la siniestralidad laboral mediante el cálculo mensual del Índice de Incidencia (Número de accidentes por cada mil trabajadores expuestos), no incluyendo en las estadísticas a los trabajadores contratados. Tal como se establece en la Acción 1.9 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará un Plan de Monitoreo y Seguimiento de riesgos ocupacionales incluyendo el seguimiento mensual de Índices de Siniestralidad medido para personal propio y contratado.

4.3 Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación

a. Gases de efecto invernadero

Emergencias no ha procedido aún a cuantificar la generación de Gases de Efecto Invernadero asociada a sus operaciones. Según se establece en la Acción 3.1 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará un Inventario de Gases de Efecto Invernadero. La metodología a ser adoptada podrá basarse en la Norma ISO 14064-1, utilizando el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (ECCR) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) como guía de trabajo

b. Gestión de residuos

En el taller mecánico y en la farmacia de reequipamiento de ambulancias, los principales residuos generados son residuos de taller (filtros, trapos, envases de aceite, etc.), residuos patogénicos, medicamentos vencidos y barros de cámara de sedimentación de agua de lavado de vehículos. El efluente de lavado es sometido a una sedimentación y de separación de grasas y aceites antes de ser evacuado a la red pública. AYSA (empresa proveedora del servicio cloacal) realiza muestras periódicas del vertido, dejando a disposición de Emergencias una contramuestra para análisis. Emergencias ha preparado un procedimiento de gestión de residuos. Su implementación está a

cargo del departamento de Calidad, bajo el asesoramiento de una consultora especializada en Medio Ambiente. El procedimiento prevé la clasificación y separación de los distintos tipos de residuos (reciclables, peligrosos o especiales, patogénicos y comunes)

c. Consumo de agua, de energía eléctrica y prevención de la contaminación

Entre los objetivos ambientales de Emergencias, se incluye la reducción del consumo de agua, del consumo de energía eléctrica, de la generación de residuos y el aumento de su reciclado, la mejora en el cumplimiento legal respecto a la calidad de gases de escape de sus ambulancias, y la disminución de la generación de gases de escape de sus unidades mediante una adecuada programación de la logística de traslados. Actualmente, el consumo de agua es cuantificado mediante mediciones indicadas en recibos de facturación. Según se indica en la Acción 3.2 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará medidas para reducir el consumo de energía eléctrica, el consumo general de agua, el consumo específico de agua destinada al lavado de ambulancias y el consumo de papel para oficinas. Se efectuará el seguimiento mensual y anual acumulado de dichos consumos.

d. Utilización y Manejo de Plaguicidas

Emergencias ha informado que utiliza sustancias plaguicidas y ha suministrado sus nombres comerciales y hojas de seguridad de producto. Ninguna de las sustancias plaguicidas se incluye en las categorías de alta peligrosidad 1a y/o 1b establecidas por la Organización Mundial de la Salud.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

Las actividades de Emergencias que pudieran impactar negativamente y en forma directa sobre la salud y seguridad de las comunidades vecinas están asociadas a posibles accidentes viales por desplazamiento de vehículos propios o contratados, incluyendo ambulancias. Si bien el personal propio que conduce las ambulancias es entrenado mediante un simulador y recibe cursos anuales para conducción a alta velocidad, según la Acción 4.1 del Plan de Acción Ambiental y Social, Emergencias preparará e implementará un procedimiento específico destinado al manejo seguro de todo tipo de vehículo propio de Emergencias o bajo servicio tercerizado, con énfasis en la conducción de ambulancias. En dicho procedimiento se especificará el modo en que deben conducirse los vehículos para aumentar el grado de seguridad vial, así como la seguridad y confort del paciente y para reducir las eventuales molestias a la comunidad (principalmente por empleo de la sirena), tanto bajo condiciones normales como bajo condiciones climáticas adversas.

Emergencias contrata servicios de vigilancia privada; ninguno de sus miembros portan armas de fuego ni disponen de autorización para ello, siendo entrenados únicamente para las tareas específicas de vigilancia, debiendo dar aviso a las fuerzas de seguridad públicas en caso de riesgo o situación delictiva.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

Contacto: Sra. Tamara Kruk

Teléfono: 15 2 859 4546

Email: tamarakruk@gmail.com

Dirección: Melián 2752 - 5º Piso (C1439EYH) CABA, Argentina

Información de Contacto

Para preguntas relacionadas al proyecto, incluyendo preguntas ambientales y sociales relacionadas a la transacción de BID Invest por favor contactar al cliente (ver pestaña de Resumen de la Inversión) o al BID Invest a través del correo electrónico requestinformation@idbinvest.org. Como último recurso, las comunidades afectadas tienen acceso al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID Invest a través del correo electrónico mecanismo@iadb.org o MICI@iadb.org o llamando al +1(202)623-3952.

---

[1] Las Normas de Desempeño de la CFI (Corporación Financiera Internacional) son parte integrante de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest.

[2] Emergencias ha presentado a BID Invest copia de un procedimiento para gestión de contratistas de obras civiles, no aplicable para servicios contratados en general.

[3] Las Guías sobre medio ambiente, salud y seguridad son documentos de referencia técnica que contienen ejemplos generales y específicos de la Buena Práctica Internacional para la Industria. Para este proyecto resultan de aplicación las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad – IFC Abril 2007 y las Guías sobre Instalaciones de Atención Sanitaria – IFC Abril 2007