

**Tienda Amiga -BOLIVIA**  
**Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS o ESAP)**

Item No.	Aspecto	Acción	Entregable	Fecha de Entrega
<b>ND 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales</b>				
1.1	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Programa de Salud y Seguridad del Trabajo (PSST)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el SIG y el PSST en base al manual y herramientas de implementación de la IFC<sup>1</sup>.</li> <li>2. Fortalecer el SIG y PSST cerrando las brechas identificadas en la evaluación del ítem 1.1.1.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de evaluación del SIG/PSST</li> <li>2. SIG/PSST fortalecidos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tres meses después de la firma del acuerdo del préstamo.</li> <li>2. Seis meses después de la firma del préstamo.</li> </ol>
1.2	Mecanismo de Quejas Externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adecuar el Procedimiento para llevar a cabo el Proceso de Sugerencias o Quejas para proporcionar un mecanismo de fácil acceso y culturalmente apropiado, sin que dicho procedimiento impida el acceso a otros recursos administrativos o judiciales aplicables, según la gravedad de la falta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismo de Quejas Externo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tres meses después de la firma del acuerdo del préstamo.</li> </ol>
<b>ND 2: Trabajo y Condiciones Laborales</b>				
2.1	Mecanismo de Quejas Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un mecanismo interno de reclamos a fin de que esté enfocado en sus colaboradores y cualquier trabajador que ingrese a un establecimiento de Tienda Amiga, que documente las comunicaciones internas detallando: (i) cómo y a través de que medio(s) se recibe el reclamo de los colaboradores o cualquier trabajador de sus contratistas y subcontratistas; (ii) cómo se evalúan estos reclamos; (iii) cómo se brindan y dan seguimiento a las respuestas, para concluir con el cierre del reclamo; y (iv) cualquier ajuste o mejora a sus Sistema Integrado de Gestión o al Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo en cuanto a comunicación y divulgación de la información.</li> <li>2. Implementar Mecanismo de Quejas Interno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismo de Quejas Interno.</li> <li>2. Registro de quejas y resolución de las mismas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tres meses después de la firma del acuerdo del préstamo</li> <li>2. Seis meses después de la firma del acuerdo del préstamo</li> </ol>
2.2	Cadena de Suministro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar los procedimientos de selección de proveedores (PRO-CPR-004 y PRO-MKT-003) para incluir una evaluación sobre cumplimiento de normas laborales y Salud y Seguridad en el Trabajo y que incorpore la necesidad de que cada proveedor firme una Carta de Declaración donde certifique (i) el cumplimiento con la legislación laboral y SST vigente, en particular la prohibición del trabajo infantil y de trabajos forzados, la no discriminación, equidad de género y garantizar condiciones seguras de trabajo, y (ii) la legislación ambiental aplicable, a efectos de minimizar impactos ambientales, mediante el control de sus emisiones a la atmósfera, el manejo y tratamiento adecuado de los residuos líquidos y sólidos, y el consumo racional de los recursos naturales en sus proceso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimientos de proveedores actualizados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seis meses después de la firma del préstamo.</li> </ol>

<sup>1</sup> <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/a97e52e0-311f-4765-b654-5cddbceae99/ESMS+Handbook+General+v2.1+SP.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzhmva0>

Item No.	Aspecto	Acción	Entregable	Fecha de Entrega
2.3	Salud y Seguridad en el Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar las causas raíz de los accidentes y lesiones sufridas por los motoristas.</li> <li>2. Elaborar un plan de acción que baje o elimine estos accidentes/lesiones.</li> <li>3. Ejecutar el plan de acción elaborado en el punto 2.</li> <li>4. Mediante un profesional calificado y aceptable para el BID Invest realizar un análisis de brechas del sistema de incendios contra las normas de la Asociación Nacional de Protección contra Incendios (NFPA, por sus siglas en inglés).</li> <li>5. En caso de ser necesario, ejecutar un plan de acción para cerrar las brechas identificadas.</li> <li>6. Realizar un simulacro en cada sucursal y centro de operación (almacén)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de Causas Raíz sobre tasa de lesiones de motoristas.</li> <li>2. Plan de Acción para reducir tasa de lesión por horas trabajadas (LSTIFR).</li> <li>3. Comprobante de ejecución de cada componente del plan de acción.</li> <li>4. Informe de brechas del sistema contra incendios contra las normas del NFPA.</li> <li>5. Informe de ejecución del plan de acción para el cierre de las brechas.</li> <li>6. Reporte de simulacro (sucursal, número de participantes, agenda de simulacro, registro fotográfico, etc.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tres meses después de la firma del acuerdo del préstamo</li> <li>2. Tres meses después de la firma del acuerdo del préstamo</li> <li>3. Seis meses después de la firma del acuerdo del préstamo.</li> <li>4. Seis meses después de la firma del acuerdo del préstamo.</li> <li>5. Seis meses después de haberse realizado el análisis de brechas</li> <li>6. Adjunto al Reporte de Monitoreo Anual.</li> </ol>