

## Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS ó ESRS) Tienda Amiga - BOLIVIA

**Idioma original del documento:** Español  
**Fecha de emisión:** Agosto de 2021

### 1. Información general de la operación

La presente transacción consiste en una línea de crédito revolviente para financiar capital de trabajo a favor de Tienda Amiga (“la Compañía”), empresa localizada en Bolivia. Los fondos estarán destinados a la importación de bienes duraderos para el hogar, electrodomésticos y otros electrónicos de proveedores extranjeros. Tienda Amiga es uno de los mayores actores minoristas en el mercado boliviano con cinco sucursales en el departamento de Santa Cruz.

### 2. Alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest

El análisis ambiental y social de la operación propuesta consistió en una revisión documental del desempeño ambiental y social de Tienda Amiga, la aplicación del cuestionario del BID Invest para este tipo de operaciones, y entrevistas durante junio y julio del año 2021 al personal directivo y operativo de la Compañía. La revisión no contempló visitas físicas a sus instalaciones.

Esta revisión se enfocó en el cumplimiento de las siguientes Normas de Desempeño (ND) de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés): ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; y ND2: Trabajo y condiciones laborales; ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; y ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

### 3. Clasificación ambiental y social y su justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado en la Categoría C debido a que los impactos incrementales que generará son bajos o nulos y fácilmente manejables desde la perspectiva del Proyecto.

### 4. Riesgos ambientales y sociales

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

Tienda Amiga comercializa más de 3,000 productos para el hogar, sus líneas de productos principales son: electrónica, celular, hogar, y línea blanca. La Compañía cuenta con cinco tiendas sucursales y un almacén en Santa Cruz. Las tiendas se encuentran en centros urbanos concurridos mientras el almacén en una zona industrial. Tanto las tiendas como el almacén son predios arrendados por Tienda Amiga con contratos a largo plazo (10 años o más). La flota de vehículos para transporte de mercadería es propia e incluye 3 camiones de 6 toneladas y 15 motos que se utilizan para cerrar ventas y realizar cobranzas.

Los principales riesgos e impactos de esta transacción se relacionan principalmente con el cumplimiento de las normas laborales, de salud y seguridad ocupacional; la generación de residuos; el manejo de la flota de transporte; y el adecuado funcionamiento de los sistemas de prevención de incendios.

Tienda amiga cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), cuya última revisión fue en Julio del 2021. El objetivo del SIG es medir, administrar y controlar el desempeño de sus procesos, comprende seis secciones: (i) definición de metas (objetivos), (ii) gestión de procesos, (iii) gestión de indicadores, (iv) gestión de reuniones efectivas, v) gestión de soluciones de problemas, y vi) gestión de riesgo operativo. Cada sección cuenta con documentos específicos para las operaciones de la Compañía. Por ejemplo, la gestión de riesgo operativo incluye un documento de análisis de riesgos que identifica los potenciales peligros que puedan generarse durante las actividades de la empresa, los pondera, y propone medidas preventivas por área de trabajo. Tienda Amiga, además, cuenta con un Programa de Salud y Seguridad del Trabajo (PSST), en vigencia desde el año 2019, que incluye una Política y Objetivos de Salud y Seguridad en el Trabajo, dotación de EPPs, plan de emergencias, medición de luz, ruidos, ventilación, etc. Si bien, Tienda Amiga cuenta en su página web<sup>1</sup> con información de contacto que incluye dirección y número de teléfono y un formulario electrónico, no cuenta con un mecanismo formal de captura y respuesta a reclamos externos. Tienda Amiga deberá fortalecer su SIG y su PSST para alinear sus operaciones a la Norma de Desempeño 1 - Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales de la IFC.

Tienda Amiga cuenta con las respectivas licencias de funcionamiento otorgadas por el Gobierno Municipal de Santa Cruz, con el Certificado de Registro Obligatorio de Empleados (ROE) otorgado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social de Bolivia, y con un Certificado de Registro Fitosanitario otorgado por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e inocuidad Alimentaria (SENASAG). La Compañía, además cuenta con un Certificado de Operador Económico Autorizado (OEA) otorgado por la Aduana Nacional que respalda su compromiso con la seguridad de la cadena logística internacional como importador. Adicionalmente, Tienda Amiga cuenta con una matriz de seguimiento de permisos y cumplimiento legal que indica los documentos a presentar por cada norma, fechas de renovación y responsables.

#### 4.2 Trabajo y condiciones laborales

Tienda Amiga tiene 147 personas como personal de planta, 33 empleados eventuales (en temporadas de campañas masivas) y 11 en cargos ejecutivos, de los cuales 47% están ocupados por mujeres. El personal eventual cuenta con los mismos derechos que el personal de planta.

Tienda Amiga redujo en dos años la rotación de personal en 40%, a mayo del año 2021 la rotación era de 14%. La Compañía, atribuye este avance, entre otros factores, a la implementación de cuatro programas: (i) Desarrollo de Talento – cursos y talleres programados en el Plan de Capacitación; (ii) Cuidando – Licencia extendida de maternidad y de paternidad; (iii) Celebrando – Kit de bienvenida, felicitación de nacimiento y aniversarios, etc.; (iv) Compartiendo – organización de actividades de voluntariado.

La Compañía cuenta con una Política de Administración del Personal donde se explican los derechos y las obligaciones de los trabajadores, incluyendo el derecho a tener un cambio de identidad de género siguiendo la Ley de Identidad de Género N° 807. La subgerencia de Recursos Humanos elabora y da cumplimiento al plan de desarrollo y capacitación del personal de la Compañía. Las capacitaciones son anuales y los principales temas incluyen: prevención de riesgos laborales, manejo de extintores, uso de

---

<sup>1</sup> <https://www.tiendaamiga.com.bo/contacto/>

EPP y señalización de seguridad, Primeros Auxilios y Plan de Emergencias. Tienda Amiga cuenta con Programa de Salud y Seguridad del Trabajo (PSST) sólido que resguarda la salud y seguridad de sus empleados. Sin embargo, la Compañía no cuenta con un mecanismo de quejas interno formal.

Desde el 2019, Tienda Amiga posee un Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo (PSST) que incluye capacitaciones y simulacros según el área asignada. Como parte de su PSTT, Tienda Amiga cuenta con una Matriz de Dotación de Equipo de Protección Personal (EPP) que detalla el tipo de EPP y tiempo de reposición por área de trabajo. Además, durante la pandemia COVID-19, la Compañía implementó un Protocolo de Bioseguridad que incluye la dotación de EPP (barbijo, alcohol, etc.) y monitoreo semanal a través de llamadas al personal y la aplicación de pruebas rápidas gratuitas.

Tienda Amiga monitorea y registra las lesiones a su fuerza laboral y calcula la tasa de frecuencia de lesiones y la tasa de severidad. Desde el 2018 ambas tasas han disminuido, excepto el 2020, en relación con el 2021. La tasa de lesiones por millón de horas trabajadas bajo de 4.31 el 2018 a 4.10 el 2019 a 2.32 el 2021 (el año 2020 fue de 2.24). La tasa de severidad de igual forma de 0.56 el 2018 a 0.41 el 2019 a 0.15 el 2021. La mayoría de las lesiones se registran fuera de las instalaciones de Tienda Amiga durante el proceso de cobranza realizado por motoristas.

La Compañía cuenta con una política de Selección Evaluación y re-Evaluación de Proveedores (PRO-CPR-004) y una política de Selección de Nuevos Proveedores e Inclusión de Nuevos productos (PRO-MKT-003). Los criterios de evaluación son calidad de producto, tiempos de entrega, cumplimiento en cantidad, precios competitivos, y respuesta oportuna a los requerimientos o quejas del producto. Sin embargo, criterios de cumplimiento con la normativa ambiental y laboral relevante no son explícitos.

Tienda Amiga cuenta con un Procedimiento Contra Incendio (PRO-CD-007) como parte de su Sistema de Gestión Integrado, que incluye un sistema de alarmas contra incendios en todos los predios de la empresa. En mayo del año 2021, Tienda Amiga, realizó un simulacro contra incendios con la participación de 15 trabajadores en la sucursal de mayor envergadura (Equipetrol). La Compañía hace inspección anual de sus extintores mediante un consultor externo acreditado por el Ministerio de Trabajo Boliviano. Dicha inspección, incluye una capacitación al personal sobre su uso. Tienda Amiga debe realizar el mismo procedimiento de capacitación y simulacro en todas sus instalaciones y a todo su personal.

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

El suministro de agua es proporcionado por la empresa local Cooperativa de Servicios de Agua Potable (SAGUAPAC), el consumo es mínimo y comprende los usos de limpieza y baños en su mayoría. La energía eléctrica es provista por la empresa local Cooperativa de Electrificación Rural (CRE) los principales usos son focos de alumbrado, equipos electrónicos, y aires acondicionados. La Compañía no cuenta con fuentes alternativas de energía.

La Compañía ha adoptado procedimientos operativos como parte del Sistema de Gestión Integral cuyo objetivo es fomentar un adecuado manejo ambiental y social, por ejemplo, el Procedimiento de Bajas de Inventario (PRO-CIS-006), Manejo de Residuos (PRO-RH-013), entre otros. Sin embargo, como parte del fortalecimiento de su Sistema Integral de Gestión, Tienda Amiga se recomienda elaborar un plan de gestión de uso de recursos que provea información sobre la cantidad, la fuente, de recursos y medidas de uso eficiente aplicables. Para el caso de la flota de transporte, determinará la cantidad de las emisiones y el consumo de combustible y establecerá planes de mejora.

#### 4.4 Salud y seguridad de la comunidad

El centro de almacenamiento de Tienda Amiga se encuentra en una zona industrial en Santa Cruz alejada de poblaciones. Tienda Amiga no tiene pasivos de seguridad, ni salud ambiental ni ocupacional pendientes (incluyendo demandas legales). La seguridad física de todos sus predios está a cargo de empresas especializadas cuyos guardias están desarmados y su función principal es la de controlar el ingreso de personas a los locales y proveer vigilancia.

La Compañía cuenta con planes de prevención y respuesta a situaciones de emergencia, que incluyen accidentes personales o enfermedades, incendio y/o explosiones, derrames, y desastres naturales (tormentas eléctricas e inundaciones). La revisión efectuada ha permitido constatar que, a la fecha, no se han producido situaciones que pongan en riesgo la salud o la seguridad de la población.

#### 5. Medidas de manejo propuestas

Los informes que la Compañía envía periódicamente al Ministerio de Trabajo y las visitas aleatorias de la autoridad a las operaciones de Tienda Amiga indican que las medidas de manejo contenidas en los planes y programas aprobados en los permisos otorgados están siendo ejecutadas de forma prevista. Además, Tienda Amiga realiza de forma anual una revisión de desempeño del sistema de gestión de seguridad de la cadena logística internacional como parte de su proceso de mejora continua y certificación Operador Económico Autorizado (OEA) donde se identifican oportunidades de mejora y se establecen objetivos de gestión monitoreados mensualmente.

#### 6. Información Adicional

Para preguntas acerca del Proyecto contactar:

Nombre: Carola Gamarra Gonzales  
Título: Sub Gerente de Control de Gestión  
Número de teléfono: +591 3 3180030  
Correo electrónico: carola.gamarra@tiendaamiga.com.bo

Para preguntas y comentarios a BID Invest, contactar:

Nombre: Grupo de Comunicación de BID Invest  
Correo electrónico: [requestinformation@idbinvest.org](mailto:requestinformation@idbinvest.org)

Adicionalmente y como último recurso, las comunidades afectadas pueden acceder al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) de la CII de la siguiente forma:

Número de teléfono: +1 (202) 623-3952  
Número de fax: +1 (202) 312-4057  
Dirección: 1300 New York Ave. NW Washington, DC. USA. 20577  
Correo electrónico: mecanismo@iadb.org o MICI@iadb.org