



**PROACTIVA**  
M E D I O   A M B I E N T E

# PRIMERA COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Julio de 2011



# Índice

## Comunicación de Progreso Pacto Mundial

Carta de renovación del Compromiso	3
El perfil de nuestra organización	4
<b>01 Derechos Humanos</b>	<b>6</b>
<b>02 Principios laborales</b>	<b>13</b>
<b>03 Principios Medioambientales</b>	<b>18</b>
<b>04 Principios de anticorrupción</b>	<b>24</b>





**Proactiva Medio Ambiente** ha asumido el firme compromiso de adoptar, respetar y difundir los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Desde nuestra adhesión en 2009, hemos impulsado la integración de sus 10 principios en nuestras políticas y en nuestros programas y difundido de manera activa su contenido entre nuestros principales Grupos de Interés, con el fin de suscitar su adhesión a este instrumento de ciudadanía corporativa.

Proactiva Medio Ambiente dispone de políticas, programas y proyectos orientados a promover el respeto de los derechos humanos, la ética y la lucha contra la corrupción, la preservación del medio ambiente y el cuidado de la salud, el bienestar y las mejores condiciones laborales de nuestros trabajadores. Estos programas están orientados a fortalecer la gestión interna del Grupo, garantizar el cumplimiento de las normas y compromisos, pero también a promover prácticas sociales y ambientales responsables entre nuestros clientes, usuarios y proveedores.

Con este **Primer Informe de Progreso** queremos dejar constancia de las acciones desarrolladas por nuestra empresa a lo largo de los últimos 2 años, abarcando el periodo julio 2009 - julio 2011 y hacer partícipes de nuestros compromisos a nuestros trabajadores, nuestros clientes, las sociedades en las que actuamos, nuestros proveedores y nuestros accionistas.

Asimismo, queremos reiterar nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestra voluntad de ser parte activa del mismo.

Estamos convencidos que el Pacto Global es y seguirá siendo un instrumento clave para promover la Responsabilidad Social y Ambiental de las empresas, la conducta ética y transparente en los negocios y el fomento de los derechos laborales y los derechos humanos en todas las sociedades. Para el Grupo Proactiva Medio Ambiente es motivo de satisfacción y orgullo formar parte de esta iniciativa internacional.

  
**Olivier Orsini**  
Presidente

## Una empresa con vocación latinoamericana

Proactiva Medio Ambiente tiene como vocación brindar servicios ambientales a los países de América Latina, su único y exclusivo ámbito de actuación.

Presente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela, brindamos acceso a servicios esenciales a más de 42 millones de latinoamericanos. Con sede en Madrid (España) Proactiva Medio Ambiente es una de las empresas líderes de América Latina en servicios medioambientales, especializada en la gestión integral del agua y la gestión integral de los residuos. Estamos respaldados por dos líderes mundiales: FCC Servicios Ciudadanos S.A. y Veolia Environnement, referencias internacionales en la construcción y los servicios.

Nuestro objetivo es fortalecer nuestra presencia en América Latina, apoyar el desarrollo local y consolidar un modelo de negocio basado en el respeto al medio ambiente.

Ofrecemos nuestros servicios a más de 130 Municipalidades, entre las cuales podemos mencionar Aguascalientes (México), Bogotá (Colombia), Buenos Aires, (Argentina), Santiago (Chile), Lima (Perú), Montería (Colombia), Ciudad de México (México) e Iperó (Brasil) entre otras.

### Socio confiable de las ciudades latinoamericanas

Gracias a nuestra capacidad para proponer y desarrollar soluciones adaptadas a las necesidades locales en materia de acceso a servicios de primera necesidad, como agua potable, saneamiento y gestión de los residuos, a nuestra capacidad de invertir y transferir conocimiento y de acompañar a las autoridades locales en el cumplimiento de sus compromisos locales e internacionales, Proactiva Medio Ambiente reafirma su posición de socio estratégico y confiable de las ciudades y de los gobiernos latinoamericanos. Prueba de ello son las más de 130 Municipalidades y los **4.200 clientes industriales** que han confiado sus servicios a Proactiva Medio Ambiente y sus filiales en América Latina.

Proactiva pone a disposición de sus clientes las mejores y más sofisticadas tecnologías para la protección del medio ambiente. Trabajamos al Servicio de los clientes industriales y de las colectividades públicas con un criterio de calidad y sostenibilidad en el servicio, lo que se refleja en la obtención de diversas certificaciones (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).

### Actor indiscutible del Desarrollo Sostenible

El manejo y conservación del agua, la recolección y el tratamiento de los residuos, así como la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero son el corazón de nuestra actividad. Realizamos la prestación de nuestros servicios bajo un enfoque de gestión y preservación de los recursos naturales y de la biodiversidad, de transferencia de tecnología limpia y de promoción de una nueva cultura ciudadana. Promovemos el desarrollo de competencias locales, velando por transferir los más altos estándares sociales y realizando inversiones con alto impacto social. La triple dimensión, económica, social y ambiental es el núcleo de nuestro modelo de negocio y nos convierte en un actor indiscutible del desarrollo sostenible.

### Nuestra oferta

- Gestión comercial de clientes
- Recolección de residuos sólidos urbanos
- Reciclaje de residuos industriales
- Recolección y tratamiento de residuos hospitalarios
- Operación y construcción de rellenos sanitarios
- Disposición final de residuos
- Operación de plantas de transferencia de residuos
- Barrido manual y mecánico
- Proyectos MDL
- Mantenimiento, operación y automatización de instalaciones acuíferas
- Diseño, financiación y construcción de infraestructuras sanitarias de agua



### Nuestros valores

Nuestros valores reafirman el compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Global de la ONU. Asimismo, Proactiva se ha dotado de una Carta de Responsabilidad Social Corporativa coherente con los principios del Pacto Global.

Nuestros valores son:

1. **La Ética y la Responsabilidad Social**

Nuestro compromiso con nuestros trabajadores, con el medio ambiente y con el entorno que nos rodea hacen parte de la identidad del Grupo. Ser consciente del impacto de nuestra labor vertebrará nuestra actividad.

2. **Calidad en el servicio**

Alcanzar altos niveles de calidad en los servicios prestados a nuestros clientes y usuarios es una prioridad. Nuestra actividad está certificada por las Normas ISO.

3. **Calidad de Vida y Desarrollo de las personas**

Garantizamos la continuidad y eficiencia del servicio público. Aplicamos criterios de responsabilidad social y desarrollo de programas específicos de educación y sensibilización en las poblaciones donde operamos.

4. **Compromiso con América Latina**

Tenemos la vocación de permanecer en América Latina, de apostar por inversiones a largo plazo y de transmitir nuestro conocimiento a la región.

5. **Respeto por el Medio Ambiente**

Nos comprometemos con una cultura de protección del medio ambiente, haciendo un uso eficiente de los recursos naturales e innovando con prácticas responsables.

6. **Creación de Valor**

Generamos una riqueza perdurable para toda la sociedad y dinamizamos el tejido industrial y económico de los países en los que operamos.



Calidad de Vida  
para América Latina



**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### Valoración, política y objetivos

Nuestra **Carta de Responsabilidad Social Corporativa** establece en su principio 3: *“Respetar y promover los Derechos Humanos y ofrecer condiciones de trabajo dignas a nuestros colaboradores”*.

Asimismo, el Principio 4 establece: *“Hacer de la seguridad laboral un eje prioritario de nuestra acción”*.

Estos Principios son y deben ser el sustento de las políticas y de los programas desarrollados por el Grupo Proactiva Medio Ambiente en relación con el respeto de los derechos humanos y el impacto de nuestras acciones dentro y fuera de la organización.

En tal sentido, Proactiva Medio Ambiente ha adoptado diversas políticas y desarrollado programas vinculados a los Derechos Humanos, en particular:

La **Política de Derechos Humanos**, de obligatorio cumplimiento en todas las empresas del Grupo, filiales y operaciones. Esta Política contiene disposiciones relacionadas con las condiciones de trabajo, la seguridad, la igualdad, la no discriminación, tal como se menciona a continuación:

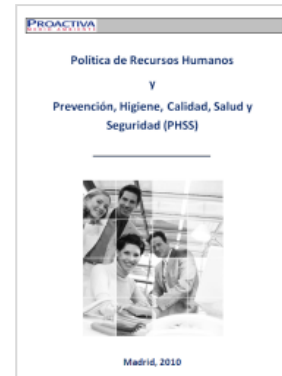
- Asegurar unas condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables a todas las personas que trabajan directamente en nuestros centros de trabajo.
- Promover el respeto de estas condiciones laborales seguras y dignas en nuestra cadena de suministro.
- Rechazar y condenar expresamente las condiciones laborales en régimen de esclavitud, el trabajo forzoso o realizado bajo cualquier forma de coacción, así como la utilización de mano de obra infantil.

La **Política de Ética** en la cual se recogen disposiciones relativas al respeto de los Derechos Humanos, acordes con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), las líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Entre sus principios se encuentra: Respetar los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, contribuir a la preservación del entorno natural y colaborar con el desarrollo y bienestar de las comunidades.



**Política de Seguridad en el Trabajo:** Asimismo la empresa ha adoptado una **Política de RRHH y Prevención, Higiene, Calidad, Salud y Seguridad (PHSS)** en la cual se establecen los compromisos, principios y objetivos en esta materia. Esta política ha sido elaborada siguiendo las exigencias del estándar OHSAS 18001:2007. Sus objetivos son: desarrollar una cultura de prevención, higiene, seguridad y salud ocupacional, estimulando a toda la organización a concebirlos como valores esenciales, asociados a la realización personal así como a su propio bienestar y el de su familia; disponer de los recursos necesarios para una adecuada gestión de la seguridad ocupacional, orientada a la prevención y el cuidado de la salud, que considere el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios que afecten las actividades desarrolladas; garantizar a nuestros trabajadores, contratistas y visitantes, una adecuada formación teórica y práctica sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo, las medidas de prevención a adoptar, la correcta utilización de los elementos de protección personal y colectiva, y realizar el máximo esfuerzo en la reducción de la siniestralidad, con base en el criterio que todo accidente puede y debe ser evitado.



**Política de Gestión de Proveedores:** La Carta de Responsabilidad Social Corporativa establece en su Principio 10 el compromiso de promover prácticas responsables entre sus Grupos de interés: *“Susciar entre nuestros interlocutores la adhesión al Pacto Global de la ONU y a los principios de Responsabilidad Social Corporativa del grupo”*.

Para reforzar este principio, Proactiva Medio Ambiente ha adoptado una política interna destinada a promover en su cadena de valor y de suministro principios de responsabilidad social corporativa, entre los que destacan principios laborales vinculados a los Derechos humanos. Esto se lleva a cabo mediante las cláusulas contractuales de Responsabilidad Social Corporativa, la vinculación y la sensibilización de requisitos de responsabilidad social afines a los procesos de selección y contratación.

**Relación con la comunidad:** Nuestra Carta de Responsabilidad Social Corporativa establece en el Principio 8: *“Contribuir con el desarrollo de las comunidades en donde servimos, creando empleo, transfiriendo conocimiento y realizando inversiones productivas”*.

En tal sentido, el Grupo Proactiva Medio Ambiente ha realizado esfuerzos para contribuir con el desarrollo de las sociedades donde se implanta y cuida por el impacto social de sus actividades. En tal sentido ha puesto en marcha numerosas iniciativas destinadas a mejorar su calidad de vida y promover un desarrollo equilibrado. Estas iniciativas involucran a los empleados del Grupo y se centran en programas de acceso a servicios básicos, educativos, ambientales, de reinserción social y laboral, entre otros.

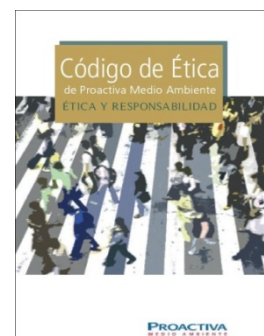
Para su puesta en marcha, Proactiva Medio Ambiente ha desarrollado acuerdos de colaboración con varias agencias de las Naciones Unidas, con instituciones locales y otras entidades educativas y ambientales, como Unitar, ONU-Habitat, Microsoft, entre otras.

## Implementación

Proactiva Medio Ambiente ha llevado a cabo la comunicación y difusión de estos instrumentos, su integración en las políticas internas e implantación a través de programas específicos.

Se ha puesto en marcha un **Programa de Ética** que comprende normas internas, procedimientos y mecanismos para solución de incidencias.

Este Programa ha sido difundido en todo el Grupo. Se han llevado a cabo **Jornadas de difusión y sensibilización sobre Ética y Derechos Laborales** en todas las filiales del Grupo, poniendo énfasis los aspectos vinculados al respeto de los Derechos Humanos.



En efecto, dentro del Código se recogen disposiciones como:

- Respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos inherentes.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- Objetividad profesional.

El programa ha sido puesto a disposición de todos los trabajadores a través de diferentes medios, tal como lo establece el Código: *“todos los colaboradores serán informados de la existencia del código de ética y del Canal de Comunicación de Ética y de su procedimiento a través de una comunicación interna, de su puesta a disposición en la intranet, de la incorporación en los contratos de trabajo de un anexo en el que se informa al nuevo trabajador sobre el Código de Ética y el Canal de Comunicación de Ética”* (pág. 13 Código de Ética).

### La Seguridad Laboral

En los años 2009 y 2010 se fijaron objetivos relacionados con el refuerzo de la gestión de Prevención, Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional (PHSS) con el fin de disminuir los niveles de accidentes y arraigar **la Cultura de Seguridad** en la empresa. Para conseguirlo se han desarrollado diversas iniciativas, entre las que destacan:

- El **“Premio PHSS Proactivo”**: Premios anuales al mejor desempeño en distintos aspectos de los sistemas de gestión de prevención de riesgos. Con estos premios se busca estimular el trabajo en prevención y distinguir el esfuerzo realizado.
- **kit de Formación en PHSS para Mandos Medios**: material puesto a disposición de los Mandos Medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos en materia de prevención, aportarles herramientas concretas que faciliten su desempeño cotidiano en seguridad y salud ocupacional y contribuir a la disminución de la siniestralidad. Dicho kit, consta de cinco módulos, uno de introducción a la temática y cuatro herramientas de gestión (Método del Árbol de Causas para la Investigación y Prevención de Accidentes Laborales, Charlas de Seguridad, Análisis de Trabajo Seguro y Uso, Cuidado y Conservación de Equipos de Protección Individual). El objetivo es **fortalecer la Cultura de Prevención dentro de la empresa**, a partir de una activa participación de los Mandos Medios, integrando la prevención a todas las actividades que se desarrollan en cada país y cada contrato.
- **Capacitaciones en PHSS**: En complemento de lo anterior, se han instaurado y desarrollado importantes ciclos de instrucción para los trabajadores, dirigidos a sensibilizarlos en el auto cuidado, el uso de elementos de protección personal y el trabajo seguro. Se adoptó el lema *“No hay trabajo tan urgente que no pueda ser ejecutado con seguridad”*, el cual ha sido difundido en publicaciones, carteles, correos internos, página de intranet, formaciones y encuentros. En la actualidad se ha lanzado una nueva campaña para adoptar un nuevo Lema de Seguridad.
- **Plan de Auditorías Internas**: Anualmente se desarrolla un plan de auditorías internas corporativo y cada país debe suministrar el suyo. El procedimiento corporativo de auditorías se base en la norma ISO 19011 y OHSAS 18001:2007. El procedimiento contempla los puntos inherentes a: planificación de la auditoría, notificación de la misma, ejecución, gestión de no conformidades, informe de auditoría, distribución del informe y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.





### Derechos humanos, trabajadores y familia:

- **Programas de prevención de adicciones:** En distintas filiales del Grupo se realizan programas para prevenir adicciones a las drogas, el alcohol y otras sustancias perjudiciales para la salud de los trabajadores y de sus familias. El objetivo es generar conciencia en la totalidad de los empleados y lograr erradicar y prevenir las adicciones. El programa se desarrolla mediante charlas de especialistas, reuniones y espacios de discusión, en los cuales se fomenta el intercambio de experiencias, vivencias y conocimientos sobre un tema tan difícil y controvertido. Asimismo, en algunas empresas del grupo, se ha puesto a disposición apoyo psicológico y acompañamiento en caso de adicción, tanto para el trabajador, como para sus familiares.
- **Educación para Todos:** Numerosos son los programas llevados a cabo en las distintas empresas del grupo para facilitar a los trabajadores completar sus estudios en distintos niveles educativos (educación primaria, secundaria, profesional y universitaria). La empresa, a través de convenios con instituciones educativas, ofrece facilidades para compaginar horarios, ayudas económicas y espacios cuando así se requiere. Asimismo, se han establecido programas de certificación de competencias, con el fin de otorgar un reconocimiento formal a las competencias adquiridas con la práctica profesional. Cabe destacar como ejemplo, el programa de Proactiva aguas de Montería “*la educación garantiza tu futuro*” con el cual se ha logrado acompañar a un grupo de trabajadores desde el nivel primario, hasta el ingreso en el nivel universitario y el programa de certificación de competencias de Interagua (Ecuador).

### Derechos humanos en la cadena de valor y suministro:

Proactiva Medio Ambiente inicio el proceso de sensibilización de sus proveedores, mediante el envío de una comunicación, informando sobre el compromiso adquirido en el cumplimiento del Pacto Mundial. De igual manera, se ha adoptado un estándar mínimo en la gestión de proveedores que comprende criterios éticos y de respeto de los derechos humanos para su selección, así como una cláusula contractual que comprende disposiciones sobre el respeto de las condiciones de trabajo: *“Seleccionar a los proveedores con arreglo a su desempeño, pero también a criterios objetivos que incluyan principios relativos a la ética y la responsabilidad, tales como la prohibición de los trabajos forzados y el trabajo de menores, la prohibición de discriminación laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad laboral y en general, el respeto de la ley y de las costumbres locales.”* (pág. 7 Código de Ética).

### Derechos Humanos y Comunidad:


Proactiva Medio Ambiente ha desarrollado numerosas iniciativas con el fin de contribuir con el desarrollo económico y social en su zona de actuación.

Para materializar nuestro apoyo, se ha puesto en marcha un programa de **Voluntariado Corporativo**, cuyos objetivos son:

- Promover una cultura de colaboración en la empresa.
- Promover un clima de trabajo favorable que aumente la lealtad, motivación y afecto de parte de sus empleados.
- Estrechar vínculos de solidaridad con las sociedades de acogida.
- Contribuir al progreso social y económico de comunidades y poblaciones en desventaja.

De igual manera, numerosas iniciativas sociales de gran impacto local han sido desarrolladas en todos los países donde estamos presentes:

- **Programa de Pilas Públicas:** Proactiva Medio Ambiente, como prestador de servicios públicos ha desarrollado en colaboración con distintas entidades locales, programas para favorecer el acceso a los servicios básicos esenciales (agua potable y alcantarillado) a la población en situación socio-económica desfavorable. Destaca el programa de Pilas Publicas, con el cual se ha dado acceso al agua potable a 14 comunidades ubicadas en asentamientos periféricos, del estrato social más bajo, en Montería, Colombia.

- **Programa Educa:** En colaboración con Microsoft se ha puesto en marcha el Programa Educa, cuyo objetivo es la alfabetización digital. Este proyecto se implementa en el marco del programa de Voluntariado Corporativo y está destinado en una primera etapa a los hijos de los colaboradores del grupo Proactiva con dificultades para acceder a herramientas tecnológicas y en una segunda etapa, a trabajadores y a vecinos de nuestras operaciones en situación económica desfavorable. Con este programa la empresa ha formado a más de 200 niños y de esta manera ha fortalecido los vínculos con sus colaboradores y ha promovido el papel de agentes y promotores del desarrollo de todos los colaboradores que participan como miembros del voluntariado corporativo.
 
- **Programa de reinserción laboral de recicladores informales:** Puesto en marcha en el Relleno Sanitario Presidente con el fin de ofrecer mejores condiciones de vida a más de 500 personas que desempeñaban la actividad del reciclaje de manera informal. Gracias a la organización del trabajo en cooperativas, la realización de acuerdos institucionales y la búsqueda de alternativas sociales, a finales de 2009 los beneficiarios del programa abandonaron la actividad y se reinsertaron en el tejido social y laboral formal. Uno de los aspectos claves del éxito del programa fue el trabajo conjunto con otras instituciones locales tales como los hospitales públicos y entidades educativas que brindaron capacitaciones para facilitar la reintegración económica y laboral.
- **Programa de reinserción social: “Miel para la paz”:** es un proyecto social desarrollado en Colombia, en colaboración con la Oficina de Naciones Unidas contra las Drogas (Colombia), la Fundación Veolia y otros socios privados. Este proyecto va dirigido a familias campesinas en el marco de los programas de la sustitución de cultivos de coca y tiene por objeto brindar la capacitación y apoyo necesario para desempeñar una actividad lucrativa lícita tal como la producción de miel. Este proyecto ha obtenido grandes reconocimientos nacionales e internacionales y en 2009 se han aprobado los recursos para financiar una segunda fase del proyecto.
- **Contratación y formación de jóvenes de bajos recursos (Doña Juana):** Biogás Doña Juana (Colombia), empresa encargada de captar y valorizar el biogás del Relleno Sanitario Doña Juana (Bogotá), ha llevado a cabo un proceso de contratación de jóvenes procedentes de los barrios cercanos a la operación, pertenecientes al estrato socio-económico más bajo. El proceso ha consistido en la contratación, capacitación técnica y el entrenamiento de un grupo de jóvenes y finalmente la integración laboral como personal del contrato. En la actualidad, estos jóvenes trabajadores instalan las redes de captación del biogás del Relleno Sanitario uno de los más grandes de América Latina. Con este programa se ha conseguido impactar tanto la vida de los jóvenes participantes como a la comunidad vecina.
- **Intervenciones en caso de emergencia: Interagua - Veolia Force:** Gracias a un convenio de colaboración firmado entre Interagua (nuestra filial en Ecuador), la Cruz Roja Ecuatoriana, La Fundación Veolia Environnement (Veolia Force) y Proactiva Medio Ambiente, se lanzó en Ecuador la plataforma para intervenciones humanitarias *Veolia Force*, con la cual proveer de agua potable a las poblaciones afectadas en caso de catástrofes. Para su implementación se han puesto a disposición de la Comunidad equipos, materiales y personal técnico capacitado para intervenir en caso de emergencias. Está basada en una red de empleados voluntarios. La plataforma tiene un carácter estable y cuenta con voluntarios de la empresa formados por la Cruz Roja y con equipos y materiales técnicos proporcionados por la empresa.

## Medición de Resultados

Proactiva Medio Ambiente realiza informes periódicos sobre indicadores sociales, así como auditorías internas, dentro de las cuales se revisan aspectos de ética, de derechos humanos, seguridad laboral, entre otros.

### Reporte de indicadores sociales

En el 2010, los principales resultados relativos a la seguridad laboral fueron los siguientes:

- Tasa de accidentalidad: 44.56
- Tasa de Gravedad: 0,79
- Número de trabajadores que han recibido formación: 10.063

### Auditorías en Seguridad y Salud

De igual manera, cada año se llevan a cabo auditorías internas en materia de seguridad laboral. En el periodo 2010 encontramos:

- Nº de empresas auditadas por auditorías internas: Cincuenta y seis (56)
- Nº de centros auditados por auditorías internas: Sesenta y ocho (68)
- Nº de empresas auditadas por auditorías externas reglamentarias: 1 (uno)
- Nº de centros auditados por auditorías externas reglamentarias: Noventa y tres (93) dentro de los cuales se incluyen ochenta y tres (83) estaciones de bombeo de agua potable y aguas servidas.
- Nº de empresas auditadas en OHSAS : Diez (10)
- Nº de centros auditados en OHSAS: Ciento veintitrés (123), dentro de los mismos cuentan las ochenta y tres (83) estaciones de bombeo de agua potable y aguas servidas.
- Nº total de empresas certificadas en OHSAS 18001 : Siete (7)
- Nº total de trabajadores de empresas certificadas en OHSAS : Tres mil trescientos (3.300)

Adicionalmente, el grupo se somete de manera voluntaria a una auditoría periódica externa, a través de una agencia de calificación extra-financiera en la que se realiza un foco especial sobre aspectos laborales, de ética y de respeto a los derechos humanos.

Estas auditorías permiten valorar los avances y detectar oportunidades de mejora en todos los ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa, facilitando la toma de decisiones para la mejora continua en la gestión interna.

Desde 2008, todas las filiales del Grupo han sido auditadas tanto por auditores internos como externos. Las calificaciones obtenidas reflejan el compromiso de la empresa con la Responsabilidad Social Corporativa, su integración en todas las políticas de la empresa y los avances registrados año tras año.

**METODOLOGIA**  
Modelo de Evaluación

**7 PRINCIPIOS DE GESTION**

- Principios de gestión relacionado con las mejores practicas de las empresas por cada tema de RSE y validados por la experiencia de nuestros auditores
- Cobertura completa del proceso Compromiso – Desarrollo – Resultado – Evaluación
- Fundamentos de la matriz de evaluación por cada tema de la RSE

**PRINCIPIO 1 : VALORES LIADOS AL LIDERAZGO**  
→ Discurso y posicionamiento del corporate, estrategia y objetivos elaborados

**PRINCIPIO 2 : ORGANIZACION DE LA RESPONSABILIDAD**  
→ Recursos (humanos, técnicos, financieros...), procesos de funcionamiento, orientación estratégica

**PRINCIPIO 3 : TRANSPARENCIA DE LAS INFORMACIONES**  
→ Sistema de información y *reporting*, comunicación interna e externa

**PRINCIPIO 4 : COMPROMISOS PARA LOS GRUPOS DE INTERES**  
→ Dialogo con los grupos de interés, definición de los objetivos y planes de acción

**PRINCIPIO 5 : CONTROL**  
→ Modalidades de seguimiento y control, medida de los resultados

**PRINCIPIO 6 : INNOVACION**  
→ Innovación técnica, aptitud a replantearse su actividad, difusión de las buenas prácticas

**PRINCIPIO 7 : VISION A LARGO PLAZO**  
→ Reflexión prospectiva, desarrollo de socios y estudios estratégicos

BMJ **PROACTIVA**  
Informe de auditoría RSE  
Versión final - 2007/2010

**METODOLOGIA**  
Modelo de Evaluación

**6 AERAS DE RESPONSABILIDAD**

- Panel exhaustivo que cubre la totalidad del campo no financiero de responsabilidad de la empresa
- Distinción explícita en termino de responsabilidad de la empresa según los socios comerciales arriba del proceso (proveedores, suministros, subcontratistas) y los socios comerciales finales (clientes, utilizadores, ordenantes)
- División de cada tema por distintos criterios de análisis, que están elegidos según las expectativas de los grupos de interés (contratados o no)
- La problemática de Gobierno fue evaluado únicamente al nivel del corporate

**MEDIO AMBIENTE**  
→ Impactos de la empresa por cuenta propia o por cuenta tercera sobre el ámbito natural, que sea al nivel local y mundial.

**RECURSOS HUMANOS**  
→ Relaciones con los colaboradores internos de la empresa y sus representantes.

**RELACION COMERCIAL**  
→ Responsabilidad de la empresas frente a sus socios comerciales, sus clientes, usuarios y ordenantes

**COMPRAS Y SUMINISTRO**  
→ Responsabilidad de la empresa frente a sus proveedores, suministradores y subcontratistas

**SOCIEDAD CIVIL**  
→ Relación con el conjunto de los grupos de interés (institucionales, asociativos, territoriales, etc.)

**GOBIERNO**  
→ Principios de buen gobierno y gestión sana del comercio y del desarrollo de la empresa

BMJ **PROACTIVA**  
Informe de auditoría RSE – PMA  
Versión final – 2007/2010



### Valoración Global de los programas, objetivos y resultados:

PROGRAMA	OBJETIVOS	METAS	RESULTADO CONSEGUIDO	META SIGUIENTE
POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS	Redactar, comunicar e implantar una Política de Derechos Humanos de obligatorio cumplimiento en toda la Organización.	<p>Analizar todos los aspectos sobre Derechos humanos que conciernen a la empresa en 2010 y redactar una política para el grupo.</p> <p>Difundirla e implantarla en toda la organización en 2011.</p> <p>Alinear las políticas internas a lo establecido en materia de Derechos Humanos en 2011.</p>	<p>La política de Derechos Humanos ha sido redactada y aprobada por la máxima autoridad de la organización.</p> <p>Ha sido difundida en todas las empresas del Grupo.</p>	<p>Implantar la Política de Derechos Humanos en toda la organización.</p> <p>Promover la revisión de las políticas internas a la luz de lo establecido en la política de derechos humanos.</p> <p>Integrar en las auditorías el aspecto "Derechos Humanos".</p> <p>Incorporar en las Jornadas de integración y formación los aspectos de la política de Derechos humanos</p>
POLITICA Y PROGRAMA DE ÉTICA	<p>Redactar una Política de Ética para el Grupo.</p> <p>Adoptar un Programa de Ética: Código de Ética, Canal de Comunicación, Instancias y Procedimientos internos.</p>	<p>Implantar el programa en el 100% de empresas del Grupo en 2010.</p>	<p>La política y el programa han sido adoptados e Implantados en 7 países del grupo.</p> <p>Se han realizado Jornadas de difusión en el 85% de las filiales.</p> <p>Se ha presentado y resuelto (1) una incidencia a través del canal de Comunicación y la comisión de Cumplimiento.</p>	<p>Alcanzar el 100% de los trabajadores mediante las Jornadas de difusión y sensibilización en 2011.</p> <p>Fomentar el uso de los procedimientos internos para resolución de incidencias</p>
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Diseñar y adoptar un Programa de voluntariado corporativo "marco" para las empresas.	<p>Puesta en marcha del programa de voluntariado corporativo en los principales contratos del Grupo en 2010.</p> <p>Establecimiento de indicadores para medir resultados en 2011.</p>	<p>De 8 países en los que está presente el Grupo, se han puesto en marcha iniciativas a través del voluntariado corporativo en 6 países.</p> <p>Los niveles de estructuración varían de un país a otro, incluso de un contrato a otro.</p> <p>No se ha establecido un mecanismo para medir resultados e impactos internos y externos.</p>	<p>Fortalecer el programa en todo el Grupo, mediante la creación de un Fondo de solidaridad corporativo.</p> <p>Homogeneizar la estructuración y potenciar el impacto interno y externo.</p> <p>Establecer un sistema de medición de resultados.</p>
PROGRAMA DE SEGURIDAD LABORAL	<p>Adoptar, Difundir e implantar la Política de Seguridad Laboral del grupo.</p> <p>Potenciar y fortalecer los programas internos destinados a fortalecer la cultura interna de seguridad.</p>	<p>Adopción y difusión de la política interna en el 100% de empresas del grupo en 2010.</p> <p>Fortalecer y consolidar los programas internos de formación, sensibilización y control (anual).</p> <p>Mejorar los índices de seguridad (anual).</p>	<p>La política de Seguridad Laboral ha sido difundida e implantada en el 100% de las empresas.</p> <p>Se ha hecho entrega del Kit de Seguridad a todos los interesados.</p> <p>Se ha llevado a cabo la formación de los Mandos Medios en los 8 países del Grupo.</p> <p>Se ha realizado la entrega anual de Premios Proactivo a la seguridad.</p> <p>Se ha cumplido en el 100% con el calendario de auditorías internas.</p> <p>No se ha logrado mejorar los índices de seguridad.</p>	<p>Se lanzara una nueva campaña interna para escoger el lema de seguridad.</p> <p>Se fortalecerán las acciones de sensibilización interna para garantizar la mejora de los índices de seguridad.</p>



## PRINCIPIOS LABORALES

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### Valoración, política y objetivos

Proactiva Medio Ambiente vela por el respeto de la normativa laboral nacional e internacional, reconoce al trabajador como un socio estratégico, velando por brindar las mejores condiciones de trabajo y el respeto de los derechos laborales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la prohibición del trabajo infantil. Estos compromisos se enmarcan en los Principios 3 y 6 de la Carta de Responsabilidad Social Corporativa que establecen:

Principio 3: “Respetar y promover los Derechos Humanos y **ofrecer condiciones de trabajo dignas a nuestros colaboradores**”.

Principio 6: “Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los contratos y compromisos adquiridos”.

Adicionalmente, el **Código de Ética** ofrece un marco completo relacionado a la igualdad de oportunidades, la evolución dentro de la empresa, las condiciones laborales. El Código de Ética establece, entre otros aspectos, los siguientes:

*“La responsabilidad en el ámbito social interno consiste en ofrecer a todos los colaboradores del Grupo sin excepción, un trabajo adecuado a sus competencias y capacidades, un ambiente de trabajo sano en condiciones de seguridad, lo cual implica:*

- *La adopción de una política de desarrollo de competencias profesionales, movilidad y promoción social.*
- *La adopción y ejecución de planes de formación con vistas a fomentar el desarrollo de nuevas competencias, el crecimiento profesional y personal de cada colaborador.*
- *La promoción de las innovaciones sociales, el fomento del espíritu de iniciativa, de responsabilidad y de solidaridad.*
- *La garantía de una protección social de calidad por lo que respecta a la previsión (enfermedad, discapacidad, fallecimiento) y la jubilación.*
- *El respeto de todas y cada una de las normas fundamentales internacionales del trabajo, como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo o las recogidas en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en particular las relativas a la prohibición del trabajo infantil, los trabajos forzados y la no discriminación por motivos de edad, sexo, raza, religión o discapacidad”.*

En el marco estos principios laborales y valores éticos, el Grupo Proactiva Medio Ambiente ha adoptado diversos lineamientos, políticas y programas.

**Condiciones de trabajo:** Asimismo, todos los trabajadores del Grupo Proactiva Medio Ambiente, cuentan con un contrato de trabajo, conforme a la legislación nacional, en el que se establece el salario, el régimen de vacaciones, las prestaciones sociales, entre otros. Así mismo, se garantiza un ambiente de trabajo seguro y sano, con condiciones físicas y ambientales aptas para el desempeño de todas las funciones.

Adicionalmente se han adoptado convenios colectivos en los cuales se establece, entre otros, el número de horas trabajadas por los empleados, de conformidad con la legislación de cada país.

**Diversidad y discriminación en el empleo:** Nuestros procesos de selección de personal se basan en criterios objetivos, en función de los perfiles y de las competencias de los candidatos y de los puestos a ser ocupados. Bajo ninguna circunstancia adoptamos criterios de sexo, religión, identidad, raza, etc en los procesos de selección. De la misma manera, la evolución profesional se lleva a cabo en función de criterios objetivos formalizados en distintos instrumentos o procedimientos como las descripciones de puestos.

**Formación:** La empresa ofrece planes de formación interna, con el fin de mejorar las competencias de sus trabajadores y ofrecer un mecanismo objetivo de progreso y evolución dentro del grupo. La política de formación se efectúa respetando los siguientes principios:

- Oportunidad de formación para todos
- Mejora continua
- Anticipación de cambios
- Adecuación de las formaciones a las necesidades de los trabajadores y a las funciones que desempeña

**Erradicación del trabajo infantil:** Todos nuestros colaboradores son mayores de edad. La empresa prohíbe la contratación de menores de edad al interior de la organización.

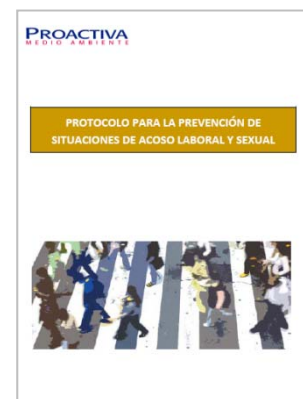
Asimismo, entre sus procedimientos se encuentra una comunicación a todos los proveedores informando sobre el compromiso adquirido por Proactiva Medio Ambiente con el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, entre los que se incluyen los principios laborales. Adicionalmente, se ha previsto que los proveedores con los que Proactiva ya tiene suscrito un acuerdo, deben firmar una carta de compromiso donde se obligan a dicho cumplimiento.

## Implementación

Proactiva Medio Ambiente ha puesto en marcha varias iniciativas orientadas a detectar cualquier tipo de discriminación, pero igualmente a promover la igualdad de oportunidades y la diversidad dentro del Grupo:

**El Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual**, para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos de acoso laboral o sexual que puedan producirse dentro de la empresa y que puedan atentar contra la dignidad y los derechos fundamentales de los trabajadores en el ámbito de las relaciones laborales de esta Compañía.

Se ha difundido y se ha hecho público su contenido y procedimientos para denunciar y sancionar actos de discriminación o acoso. El Protocolo está publicado en la página de inicio de la intranet corporativa. La finalidad de este Protocolo es facilitar a los gestores de equipos y al resto de trabajadores una serie de directrices que les permita identificar y evitar, en su caso, situaciones que pudieran entenderse constitutivas de algún tipo de acoso



dentro del entorno laboral. Y a efectos prácticos de concreción, se observarán especialmente las siguientes 10 medidas: Respeto, Comunicación, Reputación, discreción en la represión, no arbitrariedad, uniformidad y equidad, prohibición de comportamientos sexuales, regalos no deseados, evitar hostigamientos, oportunidades de formación y promoción.

**El Programa “Integración para todos”:** Desde la creación de los departamentos de Formación dentro del área de Recursos Humanos, se decidió poner en marcha esta iniciativa con el objeto de integrar al 100% del personal de la empresa. Los objetivos son:

- Generar un clima de pertenencia y fidelidad a la empresa
- Mejorar el clima organizacional
- Generar valor y confianza
- Crear espacios de información, participación y opinión
- Motivación
- Crear un sentido de unidad en la empresa
- Poner las bases para poder desarrollar de manera más eficiente cualquier iniciativa futura
- Optimizar las posibilidades de la empresa

En definitiva, el objetivo primordial ha sido el integrar a todo el personal en la **Cultura Proactiva**.

**Planes de Desarrollo Integral y oportunidades de evolución de carreras.** Para garantizar la objetividad de estos planes se han instaurado:

- **Entrevistas de desempeño anual** con el fin de evaluar de manera objetiva el desempeño de todos los trabajadores, así como identificar y definir las necesidades de formación y anticipar sus posibilidades y perspectivas de evolución dentro de la empresa.
- **Descripción de puestos**, con el fin de disponer de un referencial objetivo sobre las competencias y perfiles requeridos a la hora de contratar y de proponer una evolución de carrera.
- **Gestión de las competencias** En tal sentido se han llevado a cabo diversas iniciativas para garantizar la evolución de carrera con base a criterios objetivos y anticipar cambios dentro de la empresa.

### Formación:

Se han puesto en marcha diversos programas para garantizar el desarrollo de las **competencias técnicas** necesarias, así como anticipar cambios técnicos o de legislación. Para su cumplimiento Proactiva Medio Ambiente ha puesto en marcha varios programas, entre los que destacan:

- El **“Comité Métier”**: Con el fin de establecer los programas de formación a 3 años, de acuerdo a las necesidades específicas detectadas en cada uno de los países donde opera. Este programa de formación se lleva a cabo a lo largo del período establecido con el apoyo de expertos del grupo, de especialistas externos o provenientes de las casas matrices. De esta manera se asegura la transferencia de conocimientos. El primer programa de formación finalizó su ejecución en 2010 y actualmente se ha aprobado el segundo Programa de formación a 3 años.
- **Programas de formación de habilidades directivas:** De igual manera, el Grupo ha puesto en marcha el **“Programa Talentos”**, destinado a jóvenes del Grupo con potencial directivo, con gran motivación, compromiso y entusiasmo. Este programa comprende tanto el trabajo sobre el desarrollo de habilidades personales y profesionales, como el análisis y estudio de temáticas de empresa. Para ello, se llevan a cabo entrevistas con directores, elaboración de proyectos de empresa, mesas redondas temáticas y actividades de integración, así como visitas a instalaciones. Este programa ha iniciado su primera fase de desarrollo y continuará hasta 2011.



- **Programa Galileo:** Destinado a fomentar un mayor conocimiento del Grupo, de su dimensión latinoamericana, mediante el desarrollo de misiones de terreno, en las cuales los trabajadores participantes tiene la oportunidad de conocer las mejores prácticas del Grupo y descubrir los métodos de gestión empleados en distintas operaciones. Este Programa ha llevado a cabo su primera edición en 2010/2011. Su lema es *“CONECTAR, COMPARTIR, INNOVAR”*.



**Encuesta de Clima Laboral:** Para conocer el grado de satisfacción, integración y compromiso de los colaboradores del Grupo, se ha lanzado una encuesta piloto de Clima Laboral, con el apoyo de un proveedor externo. Escuchar y actuar, ese es el objetivo de esta iniciativa de mejora continua que permite conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores y asociar planes de acción a los resultados. La primera prueba se llevó a cabo en el contrato de gestión del agua en Aguascalientes (México). Participó el 95% de los trabajadores. Actualmente se ha implementado un Plan de acción para responder a las expectativas de los trabajadores de Aguascalientes y se ha iniciado el proceso para realizar la encuesta en todo el grupo Proactiva. Entre las medidas adoptadas se encuentra la promoción de la igualdad de oportunidades.

### Introducción

Participación total: 603 personas

- Han contestado a la encuesta 603 personas. Sobre un total de 634 con posibilidades de responder representa el **95%** de la población
- Un **95%** es un valor muy alto, muy por encima de los valores habituales de participación en empresas de este tipo y tamaño (actualmente nuestra media de participación está en un 68%)
- 603 personas nos dan un **nivel de significancia muy bueno**, por encima del óptimo (95%-5%). En este caso, hay un 98% de posibilidades que los resultados que afectan a la globalidad de la empresa varíasen como mucho un +/-1,16% en caso de que hubiera contestado toda la población. Los resultados globales son, pues, muy seguros.
- Tipo encuesta mixta (electrónica con códigos anónimos personales y en papel)
- Recepción de respuestas entre los días 14 y 27-Julio del 2010

Copyright © 2010 OpenMet Group www.openmet.com

## Medición de resultados

### Reporte de indicadores sociales

Para hacer seguimiento a los programas y garantizar su cumplimiento, Proactiva Medio Ambiente cuenta con un dispositivo de indicadores sociales y un reporte que se actualiza mensualmente. En el 2010, los principales resultados fueron los siguientes:

- Porcentaje de Mujeres contratadas: 15,93%
- Porcentaje de Mujeres en puestos directivos: 1,34%
- Número de Convenios Colectivos: 44

De igual manera, los aspectos laborales son auditados en el marco de las evaluaciones extra-financieras realizadas por una consultora externa en los contratos del Grupo.

### RECURSOS HUMANOS

#### Criterios seleccionados

**Criterio 1: Capital humano**

- Gestión de los empleos y de las habilidades
- Formación y desarrollo personal
- Innovación social

**Criterio 2: Cohesión social**

- Relaciones sociales
- Diversidad social y cultural
- Paridad Hombres/mujeres

**Criterio 3: Retribución socio-económica**

- Política de Remuneración
- Otra Remuneración y ventajas sociales
- Plan de accionariado para trabajadores

**Criterio 4: Condición de trabajo**

- Prevención y seguridad
- Salud laboral
- Conciliación de los tiempos personales y profesionales
- Mecanismos y lanzamiento de alerta profesional

### RECURSOS HUMANOS

#### Diagnóstico

**Puntos fuertes**

- Una **visión estratégica de la gestión de los recursos humanos** y una política de gestión de los RH bien estructurada.
- Una **implementación exitosa de los principales herramientas de desarrollo del capital humano**: plan de formación, informe de eficacia, política de integración de los nuevos colaboradores, etc.
- Despliegue efectivo de los **sistemas de gestión de la seguridad al trabajo**, y toma en cuenta de las **problemáticas de salud y bienestar** de los empleados
- Compromiso social voluntario: elaboración de un **departamento de asistencia social y de un fondo de solidaridad** (2008)
- Comportamiento proactiva sobre las **problemáticas de diversidad de los efectivos**, especialmente (1) el acceso de las mujeres a puestos de dirección y (2) integración voluntarista de personas en situación de hándicap.

**Plan de mejora**

- La elaboración de un **organigrama de sustitución y planes de sucesión**, al nivel operativo y al nivel de la dirección de la empresa
- La oportunidad de poner en marcha **encuestas de satisfacción internas y a destinos de los colaboradores**.
- La necesidad de fomentar el **diálogo con los representantes sindicales**

Informe de auditoría y evaluación RSE – INTERAGUA, Guayaquil  
Versión final– el16 de Julio de 2010

17





Valoración global de programas, objetivos y resultados:

PROGRAMA	OBJETIVO	META	RESULTADO CONSEGUIDO	META SIGUIENTE
PROGRAMA DE FORMACION	Establecer un programa de formación adaptado a las necesidades del Grupo.	Llevar a cabo el <i>Comité Metier</i> para detectar necesidades y establecer el Plan de Formación a 3 años.	Se estableció el Primer Plan de Formación a 3 años.  87,73% de trabajadores participaron en las formaciones del 2010.  Un nuevo Plan de Formación ha sido adoptado en 2011.	Ejecutar el nuevo plan de formación en un 100%.
ACOSO LABORAL Y SEXUAL	Adoptar en 2010 un instrumento interno para prevenir y sancionar los casos de acoso laboral y sexual.	Definir, adoptar y difundir el protocolo en todas las empresas del Grupo.  Sensibilizar a los trabajadores sobre las situaciones de acoso laboral y sexual.  Informar sobre los mecanismos existentes para prevenir y denunciar casos de acoso laboral y sexual.	Se ha realizado la difusión en un 85% de las empresas del grupo.	Completar el proceso de difusión y sensibilización hasta alcanzar al 100% de los trabajadores.
ENTREVISTAS DE DESEMPEÑO	Establecer un programa de entrevistas de desempeño para garantizar la transparencia en la evaluación.	Implantar el programa de entrevistas de desempeño.  Alcanzar el 100% del público objetivo (cuadros profesionales y personal administrativo).		Alcanzar cada año el 100% del público objetivo.  Utilizar la comunicación interna para fortalecer el proceso de convocatoria.
CLIMA LABORAL	Evaluar el grado de satisfacción y de motivación de los trabajadores y establecer planes de acción.	Realizar una prueba piloto en un contrato estratégico del Grupo en 2010.  Generalizar las encuestas a partir de las lecciones aprendidas en la prueba piloto en 2011.	Se realizó la primera prueba piloto con una participación del 96% de los trabajadores del contrato seleccionado (Aguascalientes, México).  Se establecieron los planes de acción (actualmente en fase de ejecución).	Realizar la encuesta de clima laboral en al menos 5 contratos estratégicos.  Realizar en 2011 un benchmark.  Detectar las mejores prácticas.  Establecer los planes de acción.



**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Valoración, política y objetivos

Por la naturaleza de su actividad, Proactiva Medio Ambiente está comprometida con el cuidado del Medio Ambiente, no sólo previniendo y/o mitigando aquellos impactos negativos, sino también fomentando iniciativas con impactos positivos sobre el medio ambiente.

La gestión ambiental de la empresa se enmarca en lo dispuesto en la Carta de Responsabilidad Social Corporativa, que establece en su Principio 1: *“Respetar el medio ambiente mitigando el impacto de nuestras actividades y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos”*.

Asimismo, el Código de Ética del Grupo establece: *“La voluntad de Proactiva Medio ambiente es consolidar su cultura de desarrollo sostenible y su compromiso social y ambiental. A tal efecto, la empresa velará por desarrollar todas sus actividades guardando un equilibrio entre los aspectos sociales, ambientales y económicos. Asimismo velará por crear una cultura interna de responsabilidad social y ambiental sensibilizando a sus trabajadores y desarrollando acciones y programas destinados a tal fin.”* (pág. 11).

Para su aplicación se ha adoptado una **Política de Gestión Ambiental**, que establece:

- Mantener un enfoque ambiental preventivo.
- Cumplir con las normativas legales y otros requisitos ambientales suscritos, ya sean obligatorios o voluntarios.
- Realizar programas de formación y sensibilización al personal en materia ambiental.
- Mejorar continuamente los procesos y prevenir la contaminación.
- Fomentar iniciativas para promover la responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y el de uso tecnologías respetuosas con el medioambiente.



Para garantizar el cumplimiento de nuestra Política se han diseñado e implantado programas corporativos con objetivos específicos, de obligado cumplimiento en todo el Grupo:

- Sistema de Gestión Ambiental para todas las empresas.
- Plan de Eco-eficiencia
- Gestión de la Huella de Carbono



Estos programas se complementan con iniciativas ambientales de cada país, en las cuales se consideran las particularidades de sus actividades y de sus entornos.

De igual manera, se ha privilegiado el uso de tecnologías limpias respetuosas con el Medio Ambiente. Destaca en particular la puesta en marcha de proyectos de captación, destrucción y valorización del Biogás, en el marco del **Mecanismo de Desarrollo Limpio del protocolo de Kyoto**.

Por último, Proactiva medio Ambiente otorga gran importancia a la protección y preservación de la **Biodiversidad en América Latina**, lo cual se pone de manifiesto en varias iniciativas puestas en marcha en varios países.

## Implementación

La empresa ha efectuado importantes inversiones destinadas a neutralizar y/o minimizar los impactos ambientales de las actividades, desarrollando rigurosos estándares para la protección ambiental y de los recursos naturales, mejorando sus instalaciones y sistemas productivos e incorporando innovaciones tecnológicas.

En este sentido, la compañía lleva adelante acciones proactivas para sustentar la gestión ambiental enmarcadas en la política ambiental.

### Sistema de Gestión Ambiental – SGA

El Sistema de Gestión Ambiental ha sido puesto en marcha en todos los países donde opera el Grupo. Para su correcta implantación se ha creado una red de coordinadores y responsables ambientales a nivel país y se ha establecido un cronograma, con 4 fases, de obligado cumplimiento para todas las empresas concernidas.

El Sistema de Gestión Ambiental está alineado con las normas ISO 14001. En este marco se han definido requisitos y modalidades para la identificación y evaluación de aspectos ambientales relacionados con las actividades, productos y servicios desarrollados por Proactiva Medio Ambiente. Igualmente, se han establecido objetivos y programas orientados a la revisión constante de sus actividades y a la mejora continua de las mismas.

De forma complementaria, y con el fin de garantizar el rigor en la gestión ambiental, se han implementado distintas herramientas informáticas adaptadas a nuestras actividades. Gracias a las mismas se estandarizan los procedimientos generales, los métodos de identificación, de evaluación, de registro, etc.

Dentro del Programa de Gestión Ambiental se han desarrollado actividades como:

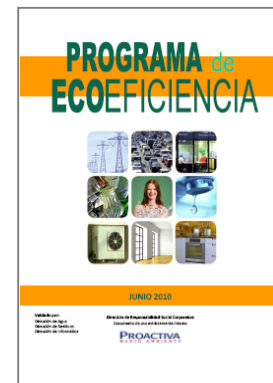
- **Programas de capacitación e inducción permanentes:** se brindan constantemente programas de capacitación para los empleados, contratistas y responsables de seguridad y medio ambiente. Dentro del marco ambiental se tratan temas como la gestión de residuos, manejo de sustancias químicas, derrames, y se imparten conocimientos generales de los temas ambientales y del sistema de gestión ambiental.
- **Concienciación en el cuidado ambiental:** se busca permanentemente capacitar y concienciar al personal en cada puesto de trabajo sobre temáticas de cuidado ambiental. En este sentido se ha dado énfasis a la campaña de **Ecogestos** orientada principalmente a los consumos específicos de agua y luz, sin que esto afecte la calidad, la seguridad y la producción. Se han realizado campañas de comunicación dirigidas a los empleados acerca de temas relacionados con el cuidado ambiental, recogidos en la **Guía de Ecogestos**. Los mensajes se han transmitido a través de jornadas de sensibilización, carteles, vía e-mail y en publicaciones internas.



- **Plan de Eco-eficiencia**, ha sido adoptado a nivel Grupo e implementado en todos los países. Este programa ofrece un sistema de gestión y un referencial de medidas para disminuir el consumo de recursos (energía, agua, papel) y para realizar compras “responsables” de equipos e insumos respetuosos con el medio ambiente.

La metodología comprende:

- Planificación de objetivos
- Ejecución de acciones
- Verificación
- Revisión y planes de mejora



### Huella de carbono:

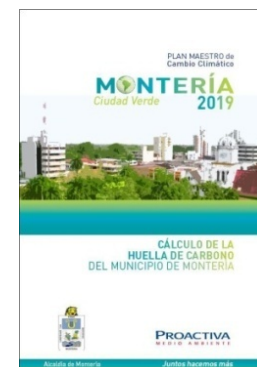
La **Gestión de la Huella de Carbono**, es un programa corporativo destinado a cuantificar, reducir, comunicar y gestionar la cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas en nuestras operaciones. Con este programa se identifican las fuentes de emisiones de GEI de las actividades y servicios, para la posterior definición de planes de acción para una correcta gestión del CO<sub>2</sub>.

El Programa Huella de Carbono ha sido puesto en marcha a nivel Grupo. Para su correcta implantación se ha creado una “**Red CO<sub>2</sub>**”, compuesta por un equipo basado en 4 países con el fin de cubrir las 3 zonas geográficas del Grupo: Zona Norte (México), Zona Andina (Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela), Zona Andina (Argentina, Brasil y Chile) y España (Sede Corporativa del Grupo).

Para garantizar la calidad de los resultados, se han adaptado herramientas informáticas a las actividades del Grupo y a América Latina. Se siguen las Directrices del Panel Intergubernamental Sobre Cambio Climático y el GHG Protocol, con un enfoque de Análisis del Ciclo de Vida de los Servicios.

Dos pruebas piloto se realizaron en la fase inicial tanto en la actividad agua, como en la actividad residuos. Adicionalmente se ha adoptado un plan de trabajo para generalizar esta iniciativa y realizar la gestión del CO<sub>2</sub> en las principales operaciones del Grupo, en particular en las operaciones estratégicas. De esta manera se garantiza la mejora ambiental de nuestra gestión a nivel de Grupo.

Adicionalmente, Proactiva ha puesto en marcha una iniciativa innovadora: **Calcular la huella de carbono de toda una ciudad** en el marco de un acuerdo de cooperación público-privado. El primer proyecto ha sido desarrollado en **Montería (Colombia)**, convirtiéndose en la primera ciudad colombiana en calcular y gestionar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.



### Proyectos MDL

En el marco del Protocolo de Kyoto, Proactiva Medio Ambiente ha puesto en marcha diversos proyectos para la captación, destrucción y valorización energética del biogás proveniente de los Rellenos Sanitarios operados en distintas ciudades de América Latina.

En la actualidad, Proactiva Medio Ambiente cuenta con cuatro proyectos MDL registrados ante el UNFCCC: en México (Proyecto de Mérida); en Argentina (Proyecto de Fachinal), en Brasil (Proyecto de Tijuquintas) cuyas actividades están basadas en la captación, extracción y destrucción térmica de biogás de relleno sanitario; y otro proyecto en Colombia (Proyecto Doña Juana) cuyo objetivo, además de la destrucción térmica del biogás, es su aprovechamiento energético (térmico y eléctrico).

Además otros tres proyectos cuentan con la carta de aprobación nacional y se encuentran en fase de validación MDL: Querétaro (México), Tlalnepantla (México) y Presidente (Colombia). Adicionalmente, Proactiva Medio Ambiente está diseñando un octavo proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio, el proyecto La Yesca en Chile.

Con estos proyectos se espera reducir las emisiones de metano a la atmosfera, un gas 25 veces más contaminante que el CO<sub>2</sub> según el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático. Las estimaciones de reducción de emisiones de estos 8 proyectos pueden cifrarse en 460.810 1.100.000 tCO<sub>2</sub>eq al año.

### Protección de la Biodiversidad:

Proactiva Medio Ambiente ha integrado en la gestión de varios de sus rellenos sanitarios y de sus plantas de tratamiento de agua potable acciones destinadas a la protección de la flora y la fauna contigua. Cuenta con tres proyectos emblemáticos en materia de protección de la biodiversidad:



- En el Relleno Sanitario **Santiago Poniente** (Chile), la gestión de la operación ha realizado la contabilidad de especies de la flora y la fauna, desarrollando un plan de plantación de especies y de conservación del águila, ave emblemática de la zona.
- De igual manera en argentina, en la provincia de **Misiones**, zona de referencia por albergar las cataratas de Iguazú, Proactiva llevó a cabo un proyecto de contabilidad y preservación de la flora y la fauna, integrando de manera destacable las operaciones del relleno sanitario al paisaje natural.
- Por último, **Proactiva Aguas de Montería** ha iniciado de manera voluntaria un programa de protección de la biodiversidad en las zonas cercanas a las fuentes naturales de agua. Para ello ha firmado un Convenio de Colaboración con la Universidad de la ciudad, así como profesionales especializados en biología que en este momento está llevando a cabo el inventario de especies de la zona de Sierra Chiquita.

Adicionalmente, Proactiva Medio Ambiente participa en **Programas de Reforestación**, en el marco de acuerdos institucionales con las municipalidades y universidades, a fin de recuperar áreas naturales y garantizar la integración respetuosa de sus actividades en el medio ambiente. Estos programas de reforestación se realizan mediante campañas de plantación de especies nativas. Estas nuevas plantaciones favorecen la recuperación y mejora de la calidad de los suelos, el aumento de la cobertura forestal y la recuperación de cuencas hidrográficas de gran importancia para el abastecimiento de agua. En México, Colombia, Ecuador, Chile y Argentina, Proactiva participa en diferentes campañas de reforestación, en colaboración con las autoridades municipales.

Asimismo, Proactiva Medio Ambiente desarrolla la **Campaña “Alrededor del Mundo”** destinada a educar y sensibilizar a niños latinoamericanos sobre el cuidado del medio ambiente. Desde su inicio, han participado unos 100.000 niños de 8 países. Las últimas campañas han estado consagradas a la protección de la biodiversidad, para lo cual se han elaborado materiales pedagógicos adaptados al contexto latinoamericano y organizado visitas pedagógicas a lugares emblemáticos de biodiversidad en América Latina, como los parques de Galápagos (Ecuador) e Iguazú (argentina y Brasil). Estas campañas se han llevado a cabo con la colaboración de las autoridades municipales, de entidades educativas locales y otras instituciones como la UNESCO y el Jardín Botánico de Sao Paulo.



## Medición de resultados

De acuerdo a su sistema de gestión, Proactiva Medio Ambiente trabaja integralmente en planes de mejoras ambientales de cada sector de sus actividades, estableciendo objetivos generales y específicos que contribuyen a una mayor concienciación, participación y compromiso del personal en actividades relacionadas con temáticas ambientales.

Para su seguimiento, se cuenta con reportes ambientales, como el **e-report**, una herramienta de reporte corporativa puesta a disposición por una de las casas matrices del Grupo y en la cual se hace un seguimiento anual de todos los indicadores ambientales.

De igual manera, se hacen evaluaciones periódicas para determinar avances o proponer planes de acción para mejorar la gestión. Las auditorías son llevadas a cabo por auditores locales, corporativos y por auditores de las casas matrices. Al final de las auditorías se establecen planes de acción para mejora de la gestión.

Por último, la evaluación extra-financiera, considera igualmente el ámbito ambiental.

### MEDIO AMBIENTE Criterios seleccionados

#### Criterio 1 : Gestión integrada del medio ambiente

- Política Medio ambiental
- Sistema de gestión del medio ambiente
- Reporting medioambiental
- Eco-concepción et análisis del ciclo de vida de los productos/ servicios

#### Criterio 2 : Recursos naturales y biodiversidad

- Programa de ahorro y uso eficiente del agua y técnicas de reciclaje
- Integración de la rareza de los recursos en los modelos económicos
- Reducción al mínimo y compensación de los impactos sobre la biodiversidad

#### Criterio 3 : Impactos locales

- Gestión de los rechazos (emisiones, rechazo acuoso)
- Substitución de los productos químicos peligrosos
- Recolección/ clasificación /reciclaje y reducción en el fuente de los residuos sólidos
- Reducción de la molestia sonora o olfativa

#### Criterio 4 : Energía/ Carbono

- Eficacidad Energética
- Producción de energía renovables
- Oportunidades ligados a los bonos de carbono
- Compensación de carbono



Informe de auditoria R  
Versión final -

### MEDIO AMBIENTE Diagnóstico

#### Puntos fuertes

- un liderazgo enunciado para mejores practicas en las operaciones ( ejemplo: tratamiento de los aguas residuales, voluntad de generalizar las certificaciones ISO 14001 – 4 contratos certificados ahora).
- Una politica muy estructurada para el desarrollo de sistemas de management medioambiental (SME) por cada contrato.
- Compromisos que se aplican a todo el perímetro de actividades: renovación de la flota de vehículos de colecta (ahora un 50%), eficacia energética de las actividades terciarias (-5%), etc.
- Un esfuerzo de sensibilización de los grupos de interés (internos e externos) al medio ambiente.
- Una iniciativa piloto en Montera de evaluación carbono y de compensación (reforestación) por duplicar.
- Dos importantes proyectos certificados MDP de captación de biogás (Presidente y Doña Juana, el proyecto más importante de América Latina), con compromisos enunciados en materia de valorización energética.

#### Plan de mejora

- Necesidad de denominar responsables en central para conducir la política medioambiental global de la empresa
- Necesidad de difundir las buenas practicas medioambientales entre los diferentes contratos.
- Necesidad de formalizar una política respecto a la protección de la biodiversidad



Informe de auditoria RSE – PMA Colombia  
Versión final – 20/07/2010



15

### Valoración global de los programas, objetivos y resultados:

PROGRAMA	OBJETIVOS	METAS	RESULTADO CONSEGUIDO	META SIGUIENTE
<b>HUELLA CARBÓN</b>	Realizar el cálculo de emisiones de CO2 de nuestra actividad y valorizarlo en la oferta comercial.	Adoptar a nivel de Grupo una herramienta para el cálculo de la huella carbón.	Creación de una Red de CO2 para la gestión del CO2 en los contratos estratégicos.	Generalizar el cálculo de la Huella de Carbono y su gestión en los contratos estratégicos del grupo.  Desarrollar el Cálculo de la Huella de Carbono en 3 nuevas ciudades.
		Formar internamente a responsables para el cálculo de la Huella de Carbono en cada país.  Realizar pruebas pilotos en contratos estratégicos a finales de 2010.	Formación en el cálculo de la Huella de Carbono y el Análisis del Ciclo de Vida.  Desarrollo y adaptación de una herramienta de cálculo de la Huella de Carbono para las operaciones de agua y residuos en América Latina.  Realización de 3 pruebas piloto en contratos estratégicos y realización de una nueva etapa de cálculo en otros 7 contratos del Grupo.  Desarrollo del cálculo de la Huella de Carbono en toda una ciudad según la metodología del IPCC.	
		Incluir la prestación "Huella de Carbono" en las ofertas comerciales 2011.	Inclusión de la gestión de la Huella en dos ofertas de servicio.	Sistematizar su inclusión en todas las ofertas comerciales que realice el Grupo.
<b>ECO-EFICIENCIA</b>	Implantar el Plan de Eco-eficiencia en las empresas del Grupo.	Implantar el Programa de Ecoeficiencia en todas las empresas del Grupo.  Divulgar de la guía de eco-gestos.  Implantar medidas de eco-eficiencia en todas las empresas del Grupo.	Aplicación de Planes de Ecoeficiencia en todos los países del Grupo.  Realización del lanzamiento de la Guía de Ecogestos.	Hacer seguimiento al Plan de Ecoeficiencia establecido en todos los países.
	Disminuir el consumo energético, de agua y de insumos.	Reportar disminución de consumos en al menos 15% de las empresas.	Más del 20% de las empresas implicadas en el alcance del Plan de Ecoeficiencia han reportado una disminución de su consumo.	Mantener la medida de ahorro de recursos.
	Fomentar una cultura de Eco-eficiencia.	Sensibilizar al 100% de los colaboradores en eco-eficiencia - A Finales de 2011.	Realización de Jornadas de Sensibilización en el 70% de las empresas implicadas en el Plan.	Alcanzar al 100% de empleados en la sensibilización.
<b>SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental Común para las empresas del Grupo	Implantar el 100% de los requisitos en todas las empresas implicados en el SGA al final del 2011.	El SGA ha sido implantado en un 78% en las empresas concernidas por el sistema de gestión.	Implantar el 100% de los requisitos del SGA en las empresas del Grupo.
		Auditar el SGA en dos países en el 2011.	Realización de una auditoría del SGA en los contratos de Relleno Sanitario en Brasil.	Auditar el cumplimiento del SGA en 3 países del Grupo.  Establecer un protocolo para mejorar los sistemas de reporte interno.
		Obtener la certificación de la norma ISO 14.001 en el 100% en las empresas estratégicas para finales del 2011.	El 75% de las empresas estratégicas ya tienen certificación ISO 14.001  Hasta la fecha más del 30% del total de empresas del grupo están certificadas con la Norma ISO 14.001.  En la actualidad 7 empresas del Grupo preparan certificaciones para finales del 2011, lo que representa un 20% adicional.	Cumplir con el programa de certificaciones previsto. Renovar certificaciones.
	Establecer estándares mínimos para la gestión de residuos.	Adoptar el estándar mínimo para rellenos sanitarios en todas las empresas estratégicas que realizan dicha actividad para final del 2011.	El Estándar Mínimo ha sido elaborado y adaptado a los Rellenos Sanitarios de América Latina. Está en fase de aprobación.	Implantar el Estándar Mínimo e integrarlo en el control operacional

**PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

**Valoración, política y objetivos**

Proactiva Medio Ambiente vela por el cumplimiento de la ley, las normas, promueve la lealtad y la ética profesional, el buen gobierno, y la transparencia en la información.

El cumplimiento de todos los marcos normativos, contratos y compromisos está recogido en el principio 6 de la carta de Responsabilidad Social corporativa.

De igual manera, el Principio 9 establece: *“Impulsar el dialogo, la transparencia y la veracidad en la comunicación con nuestros usuarios, clientes y otros grupos de interes”*.

**Programa de Ética:** Los principios de ética y transparencia se plasman en el Programa de Ética. Este Programa comprende una **Política de Ética**, un **Código de Ética**, la creación de una **Comisión de Cumplimiento** cuya misión es velar por la aplicación del Código y resolver toda violación a sus disposiciones, un **Canal de Comunicación** a través del cual todos los colaboradores del Grupo pueden comunicar e informar a la Comisión de Cumplimiento, de un modo confidencial, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan violaciones e incumplimientos a lo establecido en el Código de Ética.

De acuerdo con los lineamientos del Código de Ética, todos los empleados de la compañía deben cumplir con las leyes aplicables en los diferentes países en los que se opera, y señala específicamente que *“Ante los distintos grupos de interés se deberá respetar todos los compromisos contractuales de Proactiva Medio Ambiente, así como cualquier legislación y normativa aplicable, en particular las relativas a la competencia, la lucha contra la corrupción y la financiación política”* (pág. 6).

En relación a la **Transparencia**, Proactiva Medio Ambiente promueve los principios del buen gobierno empresarial. En tal sentido, organiza reuniones periódicas del Consejo de Administración y del Comité de Dirección, en las cuales se informa de las actividades del Grupo y de sus resultados. Asimismo, genera informes periódicos de uso interno y externo, como el Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

**El Código de Ética Financiero:** La Dirección de Administración y Finanzas se encarga de recoger, tratar y supervisar los datos referentes a Proactiva Medio Ambiente y sus empresas, y controlar la elaboración y difusión de los documentos e informes financieros destinados a sus casas matrices, preparar eventuales informes externos y auditorías. El Departamento Financiero supervisa y coordina sus acciones con la Dirección General y los diversos departamentos operativos de Proactiva Medio Ambiente. Anualmente se realiza la difusión del Código Financiero. *“Proactiva Medio Ambiente ha adoptado asimismo un Código de Ética en materia financiera que recoge normas de*





*buena conducta aplicables a los principales directivos encargados de dar el visto bueno a la información financiera y contable, y encaminado a someterlos a obligaciones especiales de integridad, diligencia y supervisión de la Información (pág. 9 Código de Ética).*

**La Relación con los Grupos de interés:** En el Código de Ética se establecen disposiciones sobre la relación con los Grupos de interés. En particular, establece la prohibición de ofrecer o recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a clientes, proveedores, administraciones públicas o personas que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades.

Asimismo, se ha adoptado una política en la relación con los proveedores, para garantizar la transparencia en la selección y contratación y en la adquisición de bienes y servicios.

**Programa de Gestión de riesgos:** Se ha puesto en marcha un programa destinado a identificar, evaluar, gestionar y mitigar todo tipo de riesgos. Con este programa, impulsado por la Dirección General, se establece el **Mapa de Riesgos** de las operaciones Proactiva Medio Ambiente para su adecuada gestión.

## Implementación

### Difusión del Programa de Ética:

Con el fin de difundir el Programa de ética se llevaron a cabo distintas acciones durante el 2010. Entre ellas destacan:

- Jornadas de Sensibilización y Difusión del Programa de Ética.
- Capacitaciones sobre valores y Ética laboral. La difusión de la creación de la comisión de Cumplimiento y del canal de ética, fue realizada en todas las capacitaciones de manera que todos los trabajadores del grupo conozcan la existencia de la comisión y cómo utilizar el canal de comunicación creado.
- Entrega de un ejemplar impreso del Código de Ética a cada trabajador y puesta a disposición a través de canales informáticos (Intranet).
- Registro de las capacitaciones.
- Se adaptaron las Jornadas de inducción de nuevos empleados para incorporar el programa de ética.
- Se dispuso la entrega del Código a todos los nuevos trabajadores que se incorporen al Grupo, así como una cláusula contractual.

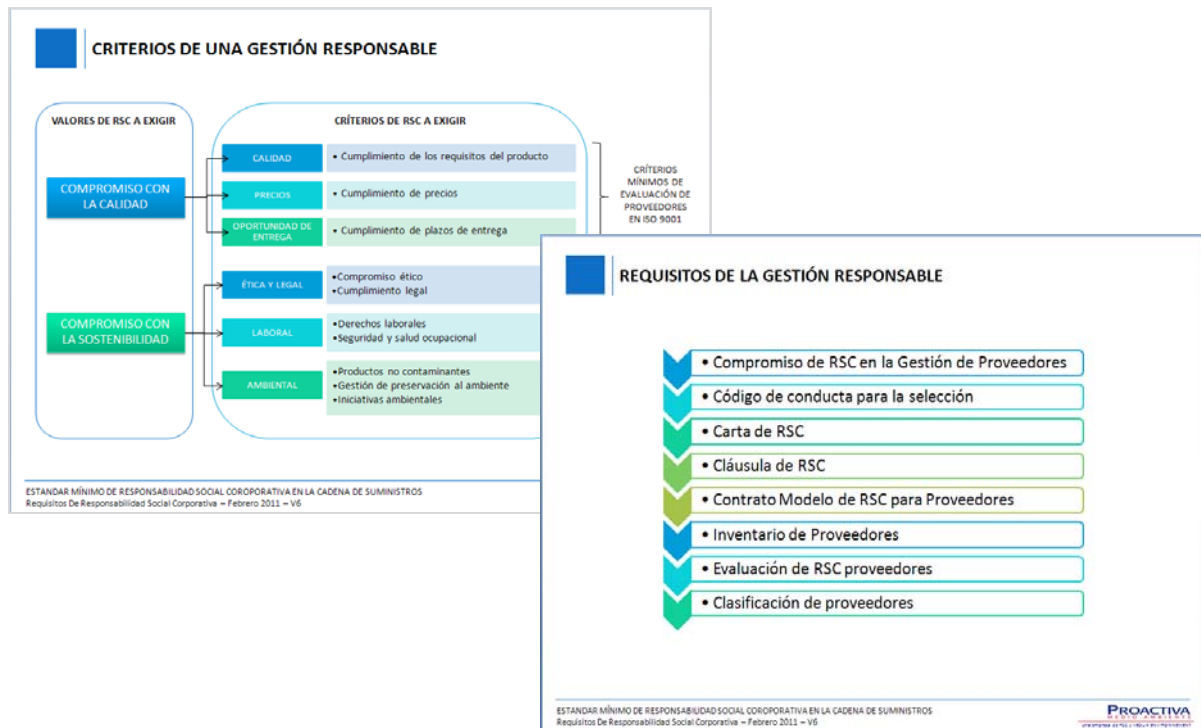
### Puesta en marcha del estándar mínimo en la relación con los proveedores:

Desde 2009 Proactiva Medio Ambiente ha incorporado una nueva Cláusula de Responsabilidad Social Corporativa en los contratos con los **Proveedores**, que dispone el respeto a principios de ética, medidas de seguridad laboral y cuidado del medio ambiente. Este contrato va acompañado de la Carta de Responsabilidad Social Corporativa y del Pacto Global de la ONU.

Adicionalmente, se ha adoptado un **Estándar mínimo en la cadena de suministro**, en el que se establecen criterios de sostenibilidad para la selección de proveedores, así como un Código de Conducta para garantizar la transparencia en la selección.

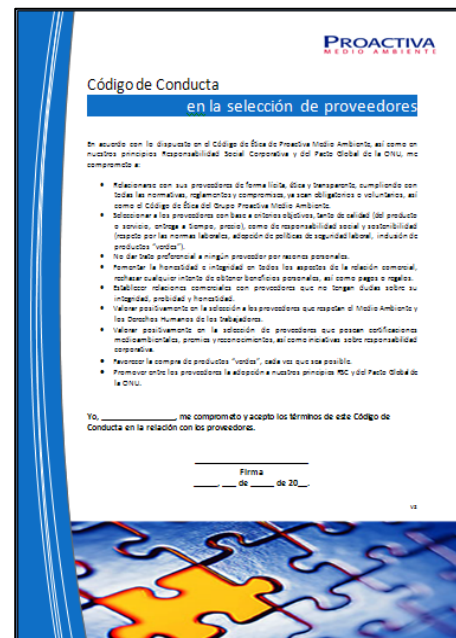


El Estándar Mínimo de la Gestión Responsable en la Cadena de Suministros, establece los requisitos de RSC impuestos por la organización tales como:



El **Código de Conducta** rige el proceso de selección de proveedores y la relación que se establece con ellos, con el fin de garantizar la transparencia y la conducta ética. Entre sus disposiciones están:

- Relacionarse con sus proveedores de forma lícita, ética y transparente, cumpliendo con todas las normativas, reglamentos y compromisos, ya sean obligatorios o voluntarios, así como el Código de Ética del Grupo Proactiva Medio Ambiente.
- Seleccionar a los proveedores con base a criterios objetivos, tanto de calidad (del producto o servicio, entrega a tiempo, precio), como de responsabilidad social y sostenibilidad (respeto por las normas laborales, adopción de políticas de seguridad laboral, inclusión de productos “verdes”).
- No dar trato preferencial a ningún proveedor por razones personales.
- Insistir en la honestidad e integridad en todos los aspectos de la relación comercial, rechazar cualquier intento de obtener beneficios personales, así como pagos o regalos.
- No establecer relaciones comerciales con proveedores sobre los que existan dudas sobre su integridad, probidad y honestidad.
- Valorar positivamente en la selección a los proveedores que respetan el Medio Ambiente y los Derechos Humanos de los trabajadores.
- Valorar positivamente en la selección de proveedores que posean certificaciones medioambientales, premios y reconocimientos, así como iniciativas sobre responsabilidad corporativa.
- Promover entre los proveedores la adopción a nuestros principios RSC y del Pacto Global de la ONU.



**Programa de Riesgos:** El Programa ha sido puesto en marcha a nivel Grupo. La metodología ha sido adoptada a nivel del Grupo y difundida en todos los países. Este Sistema de Gestión permite detectar toda clase de riesgos, incluyendo aspectos vinculados con la Ética dentro de la empresa.

En el 2010 se realizaron pruebas piloto en varios contratos, se establecieron los comités de riesgos y los planes de acción en 5 contratos de Proactiva de 4 países: Colombia, México, Ecuador y Argentina. De los contratos con cartografía de riesgos, 3 pertenecen a la actividad de agua y 2 a la de residuos, representando todos ellos el 40% de la cifra de negocios de Proactiva en el año 2010. Para el caso de la actividad de agua la cobertura es de 2/3 del total de esta actividad.



Durante el ejercicio 2011 se pretende extender su implementación a Brasil, Perú y Chile. En los países donde ya cuentan con experiencia, se expandirá a los contratos más significativos con el apoyo de los Comités de Riesgos ya creados. El plan de actuación tiene como objetivo alcanzar una cobertura próxima al 90% en la actividad agua y se pretende impulsar su implementación en los segmentos de tratamiento e industriales dentro de la actividad residuos.

**Dialogo con los grupos de interés:** Proactiva Medio Ambiente ha participado en diversas reuniones, foros y encuentros nacionales e internacionales con el fin de presentar los resultados de su gestión y debatir con los Grupos de Interés más representativos sobre temas que conciernen a nuestra actividad: Medio ambiente, acceso a servicios básicos, desarrollo sostenible, cambio climático. De esta manera promueve el dialogo transparente, el debate constructivo y el intercambio de experiencias para una mejora de los servicios urbanos en América Latina.

Destacan:

- **Foro Mundial del agua**, Estambul (2009): Proactiva Medio Ambiente impulsó la participación de la Municipalidad de Guayaquil, con el fin de presentar los resultados en materia de gestión del agua potable y promover la adopción de compromisos para una mejor gestión del agua (servicio gestionado en la ciudad de Guayaquil por Interagua, filial de Proactiva Medio ambiente). En este marco, la ciudad de Guayaquil se adhirió a la Carta del Agua de Estambul, firmada por otras 35 ciudades del mundo.
- **Foro Mundial Urbano**, Rio de Janeiro (2010): Proactiva Medio ambiente participo en varias discusiones, entre las que destaca le reunión del Banco Interamericano de Desarrollo y la mesa “multistakeholders” sobre acceso a servicios básicos organizada por ONU HABITAT, en la cual participaron representantes de la federación de Gobiernos Municipales de América Latina, de la Asociación de usuarios del servicio, una ONG de defensa del acceso al servicio del agua y dos representantes de gobiernos locales: Aguascalientes y Guayaquil. El objetivo era presentar la visión de todos los actores clave de la gestión de los servicios básicos.
- **Cumbre Mundial de Alcaldes sobre Cambio Climático** (2010), Ciudad de México: Proactiva Medio Ambiente fue uno de los socios privados de esta cumbre y testigo de honor de la firma del Pacto de México, con el cual 135 ciudades se comprometieron a reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero y adoptar planes de acción para mitigación y adaptación al Cambio Climático.

Desde inicios de 2011, Proactiva Medio Ambiente ha participado en diversas reuniones sobre cambio climático, así como en las reuniones preparatorias del Foro Mundial del Agua que tendrá lugar en 2012 en Marsella y de la Cumbre Rio+ 20 que tendrá lugar ese mismo año en Rio de Janeiro.

## Medición de resultados

La entidad dispone de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado donde anualmente se realizan auditorías externas financieras y contables además de presentar el estado de las cuentas de la empresa al Consejo de Administración.

Igualmente se elabora cada dos años un informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el cual se recogen las iniciativas socialmente responsables realizadas por nuestras empresas, permitiendo valorar la contribución de nuestra estrategia en responsabilidad corporativa a un entorno sostenible.

Se han realizado auditorías de Ética por parte del Comité de Ética de una de las casas matrices (Veolia Environnement).

Se han realizado las auditorías extra-financieras acordando en 2010 un apartado especial al aspecto “Ética”.

### METODOLOGIA

#### Modelo de Evaluación

#### 7 PRINCIPIOS DE GESTION

- Principios de gestión relacionado con las mejores practicas de las empresas por cada tema de RSE y validados por la experiencia de nuestros auditores
- Cobertura completa del proceso Compromiso – Desarrollo – Resultado – Evaluación
- Fundamentos de la matriz de evaluación por cada área de la RSE

**PRINCIPIO 1 : VALORES LIADOS AL LIDERAZGO**  
→ Discurso y posicionamiento del *corporate*, estrategia y objetivos elaborados

**PRINCIPIO 2 : ORGANIZACION DE LA RESPONSABILIDAD**  
→ Recursos (humanos, técnicos, financieros...), procesos de funcionamiento, orientación estratégica

**PRINCIPIO 3 : TRANSPARENCIA DE LAS INFORMACIONES**  
→ Sistema de información y *reporting*, comunicación interna e externa

**PRINCIPIO 4 : COMPROMISOS PARA LOS GRUPOS DE INTERES**  
→ Dialogo con los grupos de interés, definición de los objetivos y plan de acción

**PRINCIPIO 5 : CONTROL**  
→ Modalidades de seguimiento y control, medida de los resultados

**PRINCIPIO 6 : INNOVACION**  
→ Innovación técnica, aptitud a replantearse su actividad, difusión de las buenas prácticas

**PRINCIPIO 7 : VISION A LARGO PLAZO**  
→ Reflexión prospectiva, desarrollo de socios y estudios estratégicos



Informe de auditoria y evaluación RSE – PMA Argentina  
Versión final – El 19 de Julio de 2010



**Valoración global de los programas, objetivos y resultados:**

PROGRAMA	OBJETIVO	META	RESULTADO CONSEGUIDO	META SIGUIENTE
POLITICA Y PROGRAMA DE ÉTICA	Redactar, Comunicar e Implantar una Política de Ética.  Adoptar un Programa de Ética: Código de Ética, Canal de Comunicación, Instancias y Procedimientos internos.	Implantar el programa en el 100% de empresas del Grupo en 2010.	La política y el programa han sido adoptados e Implantados.  Se han realizado Jornadas de Difusión en el 85% de las filiales.  Se ha presentado y resuelto una (1) incidencia a través del canal de Comunicación y la comisión de Cumplimiento.	Alcanzar el 100% de los trabajadores mediante las Jornadas de difusión y sensibilización en 2011.  Fomentar el uso de los procedimientos internos para resolución de incidencias  Sensibilizar a grupos de interés externos sobre el programa de ética del grupo y promover su cumplimiento.
PROGRAMA DE GESTION DE PROVEEDORES	Adoptar un Clausula de Responsabilidad Social para los contratos con proveedores y contratistas  Elaborar un Estándar Mínimo en la gestión de proveedores.  Difundir la carta RSC entre proveedores.	Implantar la clausula RSC en el 100% de contratos con proveedores y contratistas.  Difundir el estándar Mínimo e integrarlo como prueba piloto en las operaciones de un país del grupo.	Se ha implantado la Clausula RSC en el 68% de los contratos del Grupo.  El estándar Mínimos ha sido difundido a través de los coordinadores de RSC.  Se realizo la integración del Estándar Mínimo completa en un país (México).  Se difundió la Carta RSC entre 68% de los proveedores y contratistas.	Integrar de manera progresiva el estándar mínimo en todos los contratos del Grupo en 2011.
PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS	Adoptar un programa de Gestión de Riesgos para el Grupo.	Realizar pruebas piloto en 2010.  Establecer la cartografía de riesgos y los planes de acción.	Año 2010: Implementado el sistema de Gestión de Riesgos en 5 contratos de 4 países: Colombia, México, Ecuador y Argentina.  De los contratos con cartografía de riesgos (3 agua y 2 residuos), representan todos ellos el 40% de la cifra de negocios de Proactiva en el año 2.010	En 2011, se pretende extender su implementación a los países restantes: Brasil, Perú y Chile.  Y los contratos con el sistema ya consolidado tendrán una campaña de actualización de la cartografía de riesgos.