

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) Mejorando los servicios de salud en Argentina con Emergencias - ARGENTINA

Idioma original del documento: español

Fecha de emisión: febrero de 2026

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

Emergencias S.A. (la “Empresa”, o “Emergencias”), fundada en 1979, es una empresa argentina líder en emergencias médicas extrahospitalarias, siendo la primera en el sector en certificarse bajo las normas ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001¹. Los servicios prestados por la Empresa incluyen: i) emergencias médicas prehospitales; ii) atención médica ambulatoria en centros médicos²; iii) medicina laboral y salud ocupacional³; iv) servicios médicos a instituciones como escuelas, clubes, bancos y comercios; v) traslados sanitarios terrestres y aéreos y vi) servicios médicos a las industrias minera y petrolera, en ubicaciones remotas o de difícil acceso, a través de la división Operaciones Complejas⁴.

En la ciudad de Buenos Aires, la Empresa posee su sede central, centros médicos ambulatorios y una base operativa y logística, y presta, a través de sus unidades móviles⁵, sus servicios en toda el Área Metropolitana de Buenos Aires (“AMBA”). Emergencias posee también instalaciones para atención médica extrahospitalaria en las ciudades de San Juan, Mendoza, Salta, San Salvador de Jujuy y Córdoba.

La Empresa brinda, además, servicios médicos a empresas petroleras y mineras en zonas remotas, incluyendo: i) consultas médicas de demanda espontánea⁶; ii) atención de urgencias (accidentes y agudización de enfermedades) y atención de emergencias; iii) traslados sanitarios terrestres y aéreos, para derivación de paciente a centros médicos de la zona respectiva⁷; iv) prevención y medicina laboral (chequeos médicos periódicos, control de aptitud física y programas de salud ocupacional); v) atención médica en unidades sanitarias mineras o petroleras mediante centros médicos móviles y puestos

¹ Estándares internacionales creados por la Organización Internacional de Normalización (ISO). ISO 9.001 se refiere a calidad de producto, ISO 14.001 a calidad de gestión ambiental e ISO 45.001 a calidad de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

² En Buenos Aires, la Empresa opera centros médicos propios en los barrios de Belgrano, Colegiales, Palermo, Caballito y en el partido de Lomas de Zamora.

³ En materia de medicina laboral, la Empresa ofrece los siguientes servicios: i) consultorios “*in company*” móviles o externos; ii) exámenes de salud pre-ocupacionales, periódicos, de egreso y por licencias prolongadas; iii) vacunación, planes de salud para empleados, capacitación en respiración cardiopulmonar (“RCP”) y primeros auxilios; iv) unidades móviles de terapia intensiva; y v) asistencia a terceros en el ámbito laboral.

⁴ Servicios de salud para: i) minería, en las provincias de San Juan, Salta y Neuquén; ii) industria petrolera, en las provincias de La Pampa, Mendoza, Neuquén y Río Negro; iii) parques eólicos, en la provincia de Buenos Aires; iv) construcción de gasoductos, en las provincias de Chubut, Santa Cruz y San Luis y v) aeropuertos (Aeroparque, Río Gallegos, Comodoro Rivadavia, San Juan, San Luis, Posadas, Santa Fe, Santiago Del Estero, El Palomar, San Rafael, Esquel, Río Cuarto, Mar del Plata y Mendoza). Los servicios ofrecidos cubren: i) traslados de urgencia con móviles UTIM, trailers sanitarios y traslados sanitarios aéreos y terrestres; ii) medicina laboral y preocupacional y iii) capacitaciones de RCP y desfibrilador.

⁵ Ambulancias equipadas para urgencias y traslados, móviles para atención pediátrica y neonatal, y equipos de asistencia inmediata en moto para zonas de difícil acceso.

⁶ En la demanda espontánea podrían existir casos de bajo riesgo, como por ejemplo agudización de síntomas de enfermedades pre-existentes, incluyendo posibles enfermedades de carácter profesional en el ámbito minero o petrolero.

⁷ Para la atención médica en zonas remotas, se dispone de una flota de trailers sanitarios, pick-ups 4x2 y 4x4 y un avión propio con base en el aeropuerto de San Fernando.

sanitarios; y vi) capacitación en primeros auxilios y seguridad (entrenamiento de brigadas internas de las Empresas clientes). En el interior del país, la Empresa posee: i) instalaciones para atención médica extrahospitalaria en las ciudades de San Juan, Mendoza, Salta, San Salvador de Jujuy y Córdoba y ii) bases operativas que brindan soporte logístico a las actividades en zonas remotas, ubicadas en las ciudades de San Juan y Neuquén.

La presente operación (el “Proyecto”) contempla la expansión de la oferta y calidad de los servicios médicos de salud que presta Emergencias, especialmente en lo atinente a: i) servicios en regiones mineras claves de Argentina y en comunidades rurales empleando unidades móviles de diagnóstico, y ii) a mejoras en la digitalización para atención ambulatoria y gestión de registros médicos.

El proceso de debida diligencia ambiental y social (“DDAS”) incluyó, entre otros aspectos: i) entrevistas al personal de la Empresa; y ii) la revisión de documentación de carácter ambiental, social y de salud y seguridad proporcionada por la Empresa (políticas, planes, manuales, procedimientos, programas y registros del sistema de gestión integrado).

Para asegurar el compromiso del Proyecto con el respeto y la protección de los derechos humanos, su tolerancia cero ante represalias, y su empeño en proveer y garantizar un entorno seguro para que las partes interesadas puedan expresar sus preocupaciones sin temor a retaliación alguna, el proceso de DDAS también incluyó la revisión de documentos y de mecanismos de gestión de la Empresa tales como: i) su Código de Ética, ii) su Política de Género y Diversidad, iii) su Política de Prevención de Adicciones, iv) su Política de intervención en caso de violencia laboral; y v) su Política de Convivencia.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado en la Categoría B debido a que podrá generar impactos y riesgos de mediana intensidad, localizados y, en su mayoría, reversibles y gestionables mediante planes y programas de probada eficacia.

Las Normas de Desempeño (“ND”) activadas por el Proyecto son: i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; iii) ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación y iv) ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Contexto ambiental y social

3.1 Características generales del sitio del proyecto

La Empresa desarrolla sus actividades en: i) áreas urbanas y semiurbanas de Buenos Aires⁸ y de algunas ciudades del interior del país; y ii) en zonas alejadas de centros urbanos⁹, brindando servicios de salud al

⁸ Las actividades en áreas urbanas y semiurbanas de Buenos Aires se desarrollan en el ámbito del Área Metropolitana de Buenos Aires (“AMBA”), la cual comprende la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (“CABA”) y el primer y el segundo cordón del Gran Buenos Aires, ambos ubicados en la Provincia de Buenos Aires.

⁹ Designadas por Emergencias como zonas remotas

personal que se desempeña en el ámbito de las industrias minera y petrolera, así como en las fases de construcción y operación de parques eólicos.

Las actividades en zonas remotas se desarrollan, habitualmente, en unidades sanitarias mineras o petroleras¹⁰ de las empresas clientes. El servicio de salud consiste en una atención prehospitalaria que incluye atención médica, estabilización, traslado y derivación hacia centros hospitalarios de mayor complejidad. La población objeto del servicio incluye a empleados propios, contratistas y subcontratistas de las empresas contratantes. Para brindar su servicio en zonas remotas, Emergencias dispone de Unidades de Terapia Intensiva Móviles (“UTIM”) con tracción 4x4, pick-ups 4x4 y trailers (incluyendo los de uso sanitario y los diseñados para alojamiento de personal)¹¹. La dotación del servicio médico está conformada por médicos, enfermeros y choferes, cuya cantidad depende de las necesidades operativas de cada proyecto¹².

La Empresa desarrolla además actividades asociadas a la gestión de medicamentos, formación y capacitación y chequeo del estado de trailers y unidades de traslado¹³.

3.2 Riesgos contextuales

Entre los principales riesgos contextuales se identifican los siguientes: i) los riesgos sobre la vida de las personas y las instalaciones, asociados a eventos climáticos (inundaciones, tormentas eléctricas y fuertes vientos); ii) riesgos asociados a seguridad del personal (robos, asesinatos, etc.), los que, usualmente, ocurren en zonas periurbanas de grandes centros poblados; y iii) riesgos asociados a posibles actos de violencia (generalmente apropiación de terrenos y destrucción e incendio de instalaciones) por parte de grupos autodenominados representantes de la población indígena en la zona patagónica.

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

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

4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

La Empresa gestiona los aspectos de Calidad, Ambiente, Salud, Higiene y Habilitaciones (“CASHH”) asociados a sus actividades, mediante un Sistema de Gestión Integrado (“SGI”), certificado bajo las normas ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001¹⁴.

El SGI está gobernado por una gerencia, a la cual reporta el Jefe de CASHH. Al Jefe de CASHH reportan los responsables de las áreas de: i) Calidad; ii) Medio Ambiente e Higiene y Seguridad y iii) Habilitaciones.

¹⁰ Una unidad sanitaria típica, está compuesta de una recepción, dos o tres consultorios de atención para demanda espontánea, una estación de enfermería, una farmacia y un “shock room” (sitio para atención médica de pacientes críticos). Dependiendo del tipo de proyecto, esta unidad puede ser fija o móvil.

¹¹ En el ámbito de Operaciones Complejas, Emergencias cuenta con 51 trailers activos (44 propios y 7 alquilados), 59 ambulancias activas (56 propias y 3 alquiladas) y 26 pick-ups 4x4.

¹² El personal que Emergencias destina a los campamentos mineros o petroleros permanece 14 días en el sitio y tiene 14 días libres (14x14). Los turnos también pueden ser de 7x7 o 21x7.

¹³ El mantenimiento de las unidades de traslado y de los trailers se realiza en talleres externos.

¹⁴ La Empresa cuenta con certificación ISO 9001 en Gestión de Servicios de Medicina Pre-Hospitalaria, ISO 14001 en Gestión de Sistemas Medioambientales e ISO 45001 en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el ámbito de Operaciones Complejas, existe un Director y un Gerente General, al cual reportan 5 gerencias (Operaciones, Comercial, Control de Gestión, Capital Humano y Dirección Médica). Los aspectos ambientales, sociales y de salud y seguridad son gestionados por el Jefe de CASHH, quien, a su vez, reporta a la Dirección de CASHH a nivel corporativo.

Las sedes que Emergencias posee en el interior del país incluyen las siguientes posiciones: i) un coordinador médico, encargado de la coordinación general de actividades, incluyendo las de planificación, capacitación, provisión de insumos médicos, control y mantenimiento de documentos de gestión, coordinación de traslados médicos, supervisión y evaluación continua del personal médico, y relación con coordinadores médicos de Empresas clientes; ii) un médico asistencial referente, que brinda atención médica prehospitalaria, asistencia médica durante el traslado y capacitación médica, y reporta al Coordinador Médico; y iii) un jefe operativo, quien coordina los turnos médicos, compra de insumos, regula las vacaciones del personal, gestiona los reclamos de la empresa cliente y registra el mantenimiento de los vehículos.

Los campamentos de operaciones complejas incluyen, además: i) un representante técnico, quien coordina acciones con la empresa cliente; ii) supervisores operativos, encargados de la planificación y supervisión de los servicios; iii) personal médico, enfermeros y choferes; iv) personal de mantenimiento de flota de vehículos; v) personal de logística; vi) personal de recursos humanos (aspectos laborales y de capacitación) y vii) analistas de calidad, ambiente y salud y seguridad. Cuando las condiciones así lo requieren, la Empresa contrata consultoras especializadas para brindar asesoramiento ambiental y de salud y seguridad.

Para las operaciones en el AMBA y en zonas urbanas y remotas del interior del país, la identificación, evaluación, gestión, el control y seguimiento de impactos ambientales y de riesgos ocupacionales por parte de Emergencias es realizada mediante matrices. En ese sentido, la Empresa, anualmente, define planes de trabajo (para CASHH) identificando objetivos, metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, efectuándose luego el seguimiento de la evolución y el cumplimiento de objetivos específicos. Emergencias, además, posee manuales del SIG¹⁵ específicos para el AMBA y centros urbanos del interior del país, y las zonas remotas donde opera. La gestión de los planes, programas y procedimientos del SIG se realiza a través de la herramienta informatizada ISO MANAGEMENT (también denominada “SharePoint”).

4.1.b Política

La Empresa posee una Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Responsabilidad Social, comprometiéndose a desarrollar sus actividades promoviendo la sustentabilidad, la transparencia, la comunicación con los colaboradores y su participación, la protección del medio ambiente, el establecimiento de condiciones de trabajo seguras, el respeto por los derechos humanos, la adhesión a los principios de responsabilidad social y la innovación permanente.

Emergencias posee además las siguientes políticas: i) de Gestión de Activos Físicos y Mantenimiento (compromiso de gestionar los activos físicos controlando el triple impacto en materia económica, medioambiental y social); ii) de Género y Diversidad; iii) de Ausentismo; y iv) de Prevención de Adicciones.

¹⁵ Manuales de gestión ambiental y manuales de salud y seguridad en el trabajo.

Emergencias elaborará una Política Ambiental, Social y de Salud y Seguridad aplicable a todas las actividades del Proyecto, congruente con sus políticas Corporativas y con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, la cual será de cumplimiento obligatorio para su personal, así como para los proveedores de bienes y servicios, contratistas y subcontratistas afectados al Proyecto.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

La identificación, evaluación y valoración de impactos ambientales y de riesgos ocupacionales se gestiona mediante el procedimiento “Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y Peligros y Riesgos para la Seguridad & Salud en el Trabajo” (LEG 105), empleando para el efecto matrices para el registro de los impactos, riesgos y medidas de monitoreo y control. El cumplimiento legal en materia ambiental para cada locación y unidad de negocio se asegura mediante el empleo de la plataforma digital denominada LEXA, en donde se registra el estado de acatamiento de cada requisito y en cada locación.

En el ámbito de las operaciones complejas, Emergencias se obliga a cumplir con los requerimientos en salud, seguridad y medio ambiente (“SSMA”) incluidos en los contratos firmados con sus clientes.

4.1.c.i Impactos y riesgos directos e indirectos

En términos generales, las actividades de Emergencias presentan, entre otros, los siguientes impactos y riesgos: i) riesgo de contaminación ambiental y de intoxicación del personal y de terceros por generación y manipulación de residuos (sólidos y líquidos) y sustancias químicas; ii) riesgo a la salud del personal propio y de miembros de la comunidad, por eventualidades asociadas a la generación y manipulación de residuos patogénicos; iii) riesgo a la salud del personal por posible transmisión de enfermedades durante la atención médica; iv) contaminación del aire por emisiones de combustión de vehículos; v) consumo de agua y de energía en las bases operativas, oficinas y unidades sanitarias; vi) riesgo de vida del personal propio y contratado y de terceros por accidentes viales durante el empleo de móviles de la Empresa y vii) riesgos de accidentes laborales en sedes administrativas, operativas y de servicio médico. Todos estos impactos y riesgos se consideran de mediana-baja intensidad.

4.1.c.ii Análisis de alternativas

Dado que los proyectos de Emergencias se sitúan en sitios que demandan servicios médicos, éstos no son sometidos a análisis de alternativas.

4.1.c.iii Impactos acumulativos

Dada su naturaleza, los proyectos de Emergencias no son sometidos a análisis de impactos acumulativos.

4.1.c.iv Riesgos de género

Mediante el Código de Ética, la Política de Género y Diversidad, la Política de Convivencia y la Política de Intervención en Casos de Violencia Laboral, Emergencias garantiza el principio de igualdad de oportunidades laborales y de condiciones de trabajo, la no discriminación por causa alguna, y el trabajo en un ambiente libre de violencia laboral, intimidación y acoso en todas sus formas.

4.1.c.v Programas de género

Si bien la Empresa no posee una estrategia de igualdad de género, se destacan los siguientes puntos: iii) la existencia de una Política de Género y Diversidad; ii) el 63% de trabajadores de Emergencias son mujeres; iii) el 50% de los puestos directivos de la Empresa están ocupados por personal femenino¹⁶; iv) la Empresa cuenta con instalaciones sanitarias separadas por género, adecuadamente iluminadas y con control de acceso; y iv) el canal de denuncias de la Empresa contempla mecanismos para manejar casos de violencia de género y permite la gestión de denuncias anónimas.

4.1.c.vi Exposición al cambio climático

El aumento esperado de la frecuencia e intensidad de precipitaciones extremas y de la temperatura generadas por el cambio climático podría: i) afectar los traslados asociados a las emergencias médica, debido a la posible disrupción operacional de vías, de telecomunicaciones y a una mayor dificultad para acceder a zonas críticas; ii) generar estrés térmico y deshidratación del personal médico y conductor de vehículos; y, iii) producir mayor demanda energética para climatización de vehículos y equipos de conservación de medicamentos¹⁷.

4.1.d Programas de gestión

Las herramientas de gestión del SGI de Emergencias consisten, principalmente, en planes, programas, procedimientos e instructivos, mediante los cuales la Empresa gestiona los aspectos de SSMA de sus actividades tanto en el AMBA como en zonas urbanas y remotas del interior del país. Las herramientas de gestión cubren las etapas de planificación, ejecución, monitoreo y acciones correctivas.

A través del procedimiento “Gestión Documental” (LEG 227), la Empresa establece la metodología de elaboración, aprobación, distribución y control de toda la documentación alcanzada por el SGI. Para esto, cuenta con un sistema informático de gestión que asegura que los documentos sean verificados, aprobados por personal autorizado y permanezcan disponibles para consulta de todo el personal.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Mediante el Procedimiento de Capacitaciones (LEG 273), el CASHH: i) identifica las necesidades de capacitación; ii) diseña las capacitaciones necesarias; iii) elabora el Plan de Capacitación Anual; iv) gestiona los registros generados por implementación del Plan; y v) evalúa la eficacia de las capacitaciones dictadas. Anualmente, la Empresa realiza dos simulacros de emergencia por sede, incluyendo evacuación general y derrame de sustancias químicas, con participación de brigadistas internos y servicios externos.

El personal contratado para realizar actividades en operaciones complejas recibe la siguiente capacitación: i) inducción previa, la cual incluye medidas de salud y seguridad ocupacional, códigos de convivencia, políticas y programas de emergencias e inducciones obligatorias requeridas por la empresa cliente; y, ii) entrenamiento en aspectos vinculados a calidad médica del servicio, procedimientos médicos y de enfermería, factores ambientales y riesgos de seguridad y salud en el trabajo. El personal

¹⁶ Estos porcentajes incluyen al personal de Operaciones Complejas.

¹⁷ Informe de evaluación de adaptación a la alineación con el Acuerdo de París, elaborado por la División de cambio climático de BID Invest para el Proyecto.

médico de Operaciones Complejas recibe formación avanzada para brindar atención médica según normativas nacionales e internacionales, adaptados a cada tipo de industria (petrolera, minera y parques eólicos) y a cada sitio¹⁸.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

El Plan General de Contingencias establece los protocolos generales de respuesta ante emergencias en sedes operativas y administrativas. Este plan se aplica para la operación tradicional en AMBA y para sedes del interior del país (en este último caso con ligeras variantes en cuanto a los escenarios probables y planes de evacuación)¹⁹.

Los Planes de Contingencia para actividades de la Empresa en zonas mineras y petroleras consideran diferentes escenarios posibles para manejar: i) emergencias en unidades sanitarias; ii) accidentes o eventualidades durante los traslados del personal; y iii) emergencias climáticas. La Empresa ha establecido la obligatoriedad de exhibir planos y roles de evacuación, de controlar y probar los elementos de lucha contra incendios, de realizar simulacros y de cumplir con la legislación aplicable. Estos planes contemplan también acciones a implementar ante accidentes de trabajo y accidentes viales²⁰.

Los accidentes e incidentes en sede central, en bases operativas y en centros médicos son gestionados mediante el procedimiento “Gestión de Accidentes y Enfermedades Profesionales” (ADM7819), el cual incluye un formato para el generar un informe de investigación de accidentes. Sin embargo, para sistematizar la gestión de accidentes en el ámbito del Proyecto, Emergencias modificará el procedimiento para incluir: i) la identificación de las personas accidentadas; ii) una descripción detallada del accidente, citando testigos, en caso que fuera posible; iii) el listado de acciones inmediatas a ser implementadas ante un accidente (atención médica de urgencia); iv) un reporte de seguimiento del estado de salud de las personas accidentadas; v) un protocolo de comunicaciones externas, incluyendo destinatarios (autoridad policial, seguros, entidades de financiamiento, entre otros), modalidad y plazo; y vi) un formato y la metodología a ser aplicadas para elaborar el respectivo informe de investigación.

4.1.g Seguimiento y evaluación

Mediante planes de monitoreo y control operacional, la Empresa promueve la alineación de las prácticas operativas con los estándares CASHH establecidos. En este sentido, las acciones de monitoreo y las medidas de control contemplan: i) eventuales cambios en la legislación aplicable; ii) requisitos de empresas clientes y otros que voluntariamente suscriba Emergencias; iii) los objetivos propuestos; iv) accidentes, incidentes y enfermedades profesionales; v) no conformidades y oportunidades de mejora; y vi) eventuales reclamos por parte de los clientes.

¹⁸ El personal médico de Operaciones Complejas cuenta con cursos avanzados de soporte vital cardiovascular avanzado (*Advanced Cardiovascular Life Support* o “*ACLS*”), soporte vital de emergencia para traumatismos (*Emergency Trauma Life Support* o “*ETLS*”) y soporte vital prehospitalario para traumatismos (*Prehospital Trauma Life Support* o “*PHTLS*”).

¹⁹ Los planes de evacuación de cada sede, que incluyen elementos particulares del sitio (como planos de evacuación mostrando ubicación de elementos de lucha contra incendio, tableros eléctricos, puntos de encuentro, etc.), se ajustan a la normativa nacional y provincial que corresponda.

²⁰ Los accidentes de trabajo ocurridos en zonas remotas son gestionados mediante un sistema digital global y centralizado (“*AVAIN*”).

Las condiciones ambientales y la seguridad de las instalaciones son verificadas mediante inspecciones periódicas, aplicando el procedimiento “Inspección de Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo y Check List de Herramientas” (LEG 63). Las inspecciones se realizan de manera periódica y sin aviso previo. Para cada desvío identificado se establecen acciones correctivas incluidas en un plan específico.

Anualmente la Dirección de la Empresa realiza una revisión general de su desempeño, evaluando, principalmente, los siguientes aspectos: i) las medidas implementadas para gestionar cambios en las matrices de aspectos ambientales y peligros ocupacionales; ii) la gestión de la siniestralidad laboral; iii) el cumplimiento de los aspectos legales y otros compromisos; iv) los resultados de la gestión con las partes interesadas; v) las no conformidades y acciones correctivas; vi) el desempeño de los proveedores externos; vii) los resultados de auditorías; viii) el grado de cumplimiento de objetivos, metas y políticas; y ix) la eficacia de acciones tomadas para enfrentar riesgos y aprovechar oportunidades.

4.1.h Participación de los actores sociales

Mediante la Fundación Emergencias²¹, la Empresa promueve el desarrollo sustentable en salud a través de programas sociales de alto impacto (especialmente en envejecimiento y salud comunitaria), la capacitación pública en reanimación cardiopulmonar (“RCP”) y en primeros auxilios, acciones de voluntariado corporativo y alianzas con organismos públicos y organizaciones no gubernamentales (“ONG”). Estas acciones contribuyen a definir la relación de la Empresa con las comunidades en los ámbitos en que actúa.

4.1.h.i Divulgación de información

Por la naturaleza y el modo en que brinda sus servicios, la Empresa no realiza la divulgación de sus proyectos a nivel de las comunidades locales. No obstante, en el ámbito de las Operaciones Complejas, Emergencias mantiene una comunicación fluida con autoridades de localidades cercanas a los campamentos mineros o petroleros, de modo de planificar los traslados y atención médica de pacientes que, habiendo recibido atención prehospitalaria necesiten ser ingresados a centros de salud locales.

En colaboración con la Fundación Emergencias, la Empresa capacita al personal de centros de salud de las comunidades para garantizar la atención médica local de pacientes trasladados desde campamentos mineros o petroleros.

4.1.h.ii Consulta y participación informadas

Por la naturaleza de los servicios que presta, la Empresa no lleva a cabo procesos de consulta y participación informada por parte de terceras partes.

4.1.h.iii Pueblos indígenas

Ni el Proyecto ni las operaciones actuales de Emergencias tienen impacto negativo alguno sobre ninguna comunidad indígena.

²¹ La misión de la Fundación Emergencias, el vehículo de acción social de Emergencias, es la de fortalecer las capacidades comunitarias en materia de salud, prevención y respuesta ante emergencias a través de programas de capacitación en primeros auxilios, actividades educativas en escuelas y organizaciones sociales, campañas de sensibilización y acciones solidarias orientadas a mejorar el acceso a la salud.

4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

Emergencias posee canales de contacto para reclamos del servicio médico, sus turnos y operaciones comerciales, pero no para que la comunidad pueda formular sugerencias, quejas o reclamos. En este sentido, Emergencias establecerá canales de comunicación (teléfono, email, etc.) para que cualquier persona de la comunidad pueda formular preguntas, quejas, reclamos o sugerencias (“PQRS”), que contenga protocolos para la recepción, resolución y respuesta a dichas inquietudes, estableciendo responsabilidades y plazos máximos de resolución y comunicación.

4.1.i.i Disposiciones para abordar las quejas de los grupos vulnerables

Por el tipo de servicio que presta, no se prevé que las actividades de Emergencias puedan generar, de forma directa o indirecta, impactos materiales adversos sobre los grupos vulnerables de las comunidades vecinas.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

Emergencias cuenta con 1.453 empleados permanentes y 422 empleados contratados, de los cuales el 44% corresponde a personal femenino. El 33% del personal directivo es de sexo femenino. El personal tercerizado, afectado principalmente a tareas de servicios recurrentes, asciende a 28 personas. El 92% del personal reside en el AMBA. Para Operaciones Complejas, la Empresa cuenta con 380 empleados propios (incluyendo choferes, enfermeros y médicos) y 44 empleados contratados, siendo el 19% de sexo femenino. Dentro del personal directivo de Operaciones Complejas, el 17% corresponde a personal femenino.

El régimen laboral incluye una jornada de 9 horas, descanso de 45 minutos, horas extra registradas y compensadas, vacaciones conforme a la Ley de Contrato de Trabajo. El personal cuenta con los servicios de una Aseguradora de Riesgos de Trabajo (“ART”) y medicina prepaga.

4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

Las políticas y códigos aplicables a la gestión de recursos humanos incluyen a las siguientes: i) Código de Ética; ii) Política de Género y Diversidad; iii) Política de Ausentismo; iv) Política de Prevención de Adicciones; v) Política de Intervención en casos de violencia laboral; y vi) Política de Convivencia.

Entre otros aspectos, el Código de Ética prescribe para el personal: i) consulta interna para resolver situaciones que pudieran presentar conflictos de interés; ii) conductas que aseguren la honestidad y transparencia; y iii) principios de relacionamiento con clientes, proveedores y contratistas que aseguren el cumplimiento de los principios éticos, de los requerimientos legales, y de las políticas de calidad, ambientales, sociales y de salud y seguridad de la Empresa.

La Política de Género y Diversidad establece los principios de: i) no discriminación (por motivos de edad, cultura, género, identidades de género, religión, creencia, tradiciones, nacionalidad, grupos étnicos, comunidades, estados de salud); ii) diversidad e inclusión; iii) equidad de género (acciones positivas que

garanticen el acceso a las condiciones de igualdad de hecho para las mujeres y personas LGBTI+)²²; iv) igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres (en lo referente a acceso al empleo, retribución, formación, promoción profesional, el acceso a posiciones de liderazgo y condiciones de trabajo); y v) confidencialidad de denuncias.

La Política de Ausentismo establece la modalidad de gestión y aprobación de casos de no asistencia laboral y de licencias laborales; la de Prevención de Adicciones promueve la prevención del consumo de alcohol o drogas en la Empresa, fomentando un ambiente laboral saludable y seguro; la de Intervención en Casos de Violencia Laboral, tiene como objetivo identificar, analizar, atender y prevenir casos de violencia laboral, para promover un ambiente de trabajo de respeto, libertad, igualdad y dignidad²³; la de Convivencia, busca establecer normas para asegurar un ambiente de trabajo basado en el buen trato y el respeto mutuo; y la de Manejo de Vehículos, establece las obligaciones de quienes deben conducir los vehículos de la Empresa para prevenir accidentes y disminuir el nivel de riesgo de esta actividad.

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

Los aspectos de contratación, remuneración, compensación, cobertura de servicios de salud, vacaciones y licencias del personal propio y del personal contratado, son gestionados por la Empresa en cumplimiento con la legislación vigente.

4.2.a.iii Organizaciones laborales

Parte del personal propio de Emergencias y del personal tercerizado está adherida a organizaciones sindicales²⁴, las que ofrecen a sus afiliados representación gremial, beneficios sociales y convenios colectivos que regulan las condiciones laborales, los salarios y derechos de los trabajadores.

El Comité de Higiene y Seguridad, conformado por representantes de los trabajadores y de la Empresa, se reúne mensualmente para dar seguimiento a los planes y programas de Salud y Seguridad, a las condiciones de trabajo, a los procesos de investigación de accidentes, y cualquier otro tema elevado por el personal propio o contratado. Los resultados se documentan en las correspondientes minutas.

4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

En línea con su Código de Ética, Emergencias garantiza que las decisiones vinculadas al empleo estén basadas exclusivamente en los requisitos inherentes a cada puesto, sin considerar características personales ajenas a dichos criterios. La Empresa promueve la igualdad de oportunidades y el trato justo, prohibiendo cualquier tipo de discriminación en los procesos de reclutamiento, contratación, compensación (salarios y prestaciones), condiciones de trabajo y términos de empleo, acceso a la capacitación, asignación de puestos, promoción, despido, jubilación y prácticas disciplinarias.

²² LGBTI+ es un acrónimo para designar colectivamente a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans (transgéneros, transexuales, travestis), intersex, asexuales, pansexuales, no binarios y cualquier otra identidad tal como cada persona lo vivencia.

²³ Mediante la Política de Intervención en Casos de Violencia Laboral, la Empresa declara su tolerancia cero a cualquier conducta que implique, directa o indirectamente, acoso, hostigamiento, discriminación y violencia laboral en cualquiera de sus formas.

²⁴ Parte del personal propio de Emergencias está adherido a alguno de los siguientes sindicatos: i) 459/06 Sanidad; ii) 1228/11 AMAP Asociación de Médicos de la Actividad Privada; iii) CCT 637/11 Petroleros Jerárquicos y iv) CCT 644/12 Petroleros Actividad Privada. Parte del personal contratado por Emergencias está adherido a alguno de los siguientes sindicatos: i) USPRA CCT de Seguridad y ii) SOM Sindicatos de Obreros de Maestranza.

4.2.a.v Reducción de la fuerza laboral

Dada la naturaleza de las actividades de Emergencias en el ámbito operativo, la Empresa no prevé reducción de su fuerza laboral.

4.2.a.vi Mecanismo de atención de quejas

La Empresa establece los siguientes canales para comunicar quejas, reclamos o denuncias en el ámbito laboral: i) información al Comité de Ética, a través del Canal Ético, por parte de cualquier empleado que tuviera conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del Código de Ética, asegurándose la confidencialidad de la comunicación, la no aplicación de ningún tipo de represalia y la opción al anonimato del comunicador; ii) denuncia a las gerencias Legal o de Relaciones Laborales, en cualquier caso que pudiese ser calificado como violencia laboral; iii) *whatsapp*, chat interno, correo electrónico interno y buzón físico; y iv) comunicación o reporte directo al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, instancia en que los responsables de áreas socializan y consolidan toda comunicación o reporte recibido de los empleados.

4.2.b Protección de la fuerza laboral

La aplicación del Código de Ética, así como de las Políticas de Género y Diversidad, de Prevención de Adicciones, de Intervención en Casos de Violencia Laboral y de la Política de Convivencia, contribuyen a asegurar la protección de la fuerza laboral de Emergencias. Asimismo, el aseguramiento de adecuadas condiciones de trabajo, la implementación de procedimientos de trabajo seguro, y la asistencia médica al personal, contribuyen a prevenir accidentes y enfermedades laborales.

4.2.b.i Trabajo infantil y forzado

No existen en la nómina del personal de Emergencia trabajadores menores, ya que, de acuerdo con la legislación vigente, todo aspirante debe ser mayor de edad. Tampoco está permitido el trabajo forzado o no remunerado.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Emergencias gestiona los aspectos de Salud y Seguridad en el Trabajo (“SST”) en sus instalaciones de manera congruente con la normativa vigente²⁵. Los requerimientos legales y los riesgos ocupacionales identificados son gestionados (previstos, gestionados, monitoreados y evaluados) mediante procedimientos específicos, planes y programas del Sistema de Gestión Integrado, bajo modalidad y requerimientos de la Norma ISO 45.001.

Las actividades asociadas a la gestión de los aspectos legales y de SST son planificadas anualmente en el Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo y mediante el Plan Anual de Salud, para las diferentes locaciones y unidades de negocio de la Empresa. Las condiciones de SST de las instalaciones son verificadas mediante inspecciones realizadas por el responsable de SST de cada sitio, sin previo aviso. Las acciones correctivas correspondientes son incluidas en un Plan de Acción específico para cada locación.

²⁵ La legislación básica de Higiene y Seguridad en el Trabajo está plasmada en la Ley Nacional 19.587, su Decreto Reglamentario 351/79 y resoluciones conexas.

Anualmente, la Dirección realiza una revisión del desempeño en SST de la Empresa. Los resultados de la revisión y los cambios implementados en las herramientas de gestión del SGI son documentados en el respectivo informe anual.

4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

La Política de Género y Diversidad de Emergencias establece, para su personal, la no discriminación por condiciones de discapacidad. Los inmuebles operativos y administrativos de la Empresa cuentan con condiciones de accesibilidad acorde a la normativa vigente²⁶ (rampas de acceso y servicios sanitarios específicos).

4.2.e Trabajadores contratados por terceras partes

Las pautas (basadas en normas y procedimientos del SGI) para adquisición de bienes en general, activos fijos y la contratación de todo tipo de servicios de Emergencias, se establecen en el Manual de Abastecimiento. Sin embargo, Emergencias modificará este Manual para: i) incluir criterios de salud, seguridad y medio ambiente (“SSMA”) en el proceso de selección de proveedores; ii) prever la inclusión de especificaciones en SSMA para productos o servicios a ser contratados; iii) especificar aspectos en materia de SSMA en la preparación de contratos con proveedores de bienes o servicios; iv) asignar personal de SSMA para revisión de contratos y para seguimiento de la entrega de bienes o de servicios; y v) prever la posible visita de personal de SSMA de Emergencias para evaluar instalaciones de proveedores de servicios.

La gestión de contratistas y proveedores de servicios de Emergencias se realiza mediante el procedimiento “Control de Contratistas y Proveedores de Servicios en materia de Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo”. No obstante, Emergencias modificará este procedimiento para: i) hacer referencia al Manual de Abastecimiento, como documento marco para la gestión de contratistas y proveedores; ii) incluir especificaciones mínimas para preparación del respectivo contrato de trabajo considerando (a) aspectos de las Políticas de Recursos Humanos y de la Política de SSMA del Proyecto que resulten aplicables y (b) la aplicabilidad de requerimientos específicos de SSMA del SGI atendiendo a la naturaleza de las tareas y su nivel de riesgo; iii) establecer pautas de actuación de todo proveedor para ante emergencias; y iv) requerir que todo proveedor se adhiera al mecanismo de quejas y reclamos de Emergencias.

Mediante el procedimiento “Procesos de Compras – Operaciones Complejas”, Emergencias gestiona la adquisición de bienes en general, así como la contratación de todo tipo de servicio en Operaciones Complejas. No obstante, modificará este procedimiento para: i) hacer referencia al Manual de Abastecimiento, como documento marco para la gestión de contratistas y proveedores; y ii) asignar responsabilidades al personal de CASHH para (a) la revisión de aspectos SSMA en solicitudes de pedido, (b) la evaluación de aspectos SSMA de ofertas y (c) la revisión de aspectos de SSMA en contratos.

Mediante el procedimiento “Evaluación de Proveedores”, Emergencias evalúa a proveedores que suministran bienes o servicios considerados críticos. Sin embargo, Emergencias modificará este procedimiento asignando responsabilidades al personal de SSMA para que: i) participe en la clasificación de criticidad de los productos o servicios recibidos por Emergencias; y ii) establezca, entre los criterios

²⁶ Ley Nacional 24.314 y Decreto Reglamentario 914/97.

de evaluación de cada proveedor, su grado de cumplimiento con los requerimientos de SSMA del respectivo contrato de provisión de bienes o servicios.

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

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

El ahorro en el consumo de energía eléctrica y de agua se incluyen entre los objetivos anuales propuestos en algunas de las sedes de Emergencias. La gestión de estos aspectos contempla: i) su inclusión en las respectivas matrices de identificación y evaluación de impactos ambientales; ii) la planificación e implementación de campañas internas para ahorro de agua y energía; y iii) acciones corporativas como sustitución de la totalidad de las luminarias por elementos con tecnología LED.

Para mejorar el uso eficiente de agua y de energía, Emergencias, para cada sede del AMBA y del interior del país: i) medirá y registrará su consumo en las correspondientes matrices de identificación de impactos ambientales; ii) establecerá, entre los objetivos anuales, valores de disminución porcentual interanual de consumo; y iii) diseñará e implementará estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.

4.3.a.i Gases de efecto invernadero

Anualmente, a través de una consultora especializada, Emergencias calcula la Huella de Carbono de la Empresa utilizando para el efecto los procedimientos indicados en la norma ISO 14064-1. Al final de cada año calendario, Emergencias continuará calculando las emisiones GEI correspondientes al año anterior y estimará las que se generarán para el siguiente año.

4.3.b Prevención de la contaminación

La disminución de la contaminación se incluye como uno de los objetivos de la Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Responsabilidad Social de Emergencias. Las principales fuentes de contaminación la constituyen los residuos sólidos (con énfasis en los patogénicos), los efluentes líquidos y los eventuales derrames accidentales de sustancias químicas.

4.3.b.i Residuos y derrames de sustancias químicas

Los residuos generados por las actividades de la Empresa son segregados bajo la clasificación de: i) residuos especiales o peligrosos (pilas, tubos fluorescentes, cartuchos de impresoras, residuos de taller, barros de cámara de sedimentación del taller, medicamentos vencidos, etc.); ii) patogénicos, que se dividen en (a) sólidos (algodón, gasas, vías, tapabocas, etc.) y (b) cortopunzantes (agujas, bisturís, etc.) empleados en atención médica; iii) comunes (restos de alimentos, residuos de baños, vestuarios y comedores y barrido en general); iv) reciclables (residuos secos pasibles de ser reciclados, reutilizados o reducidos y que pueden volverse a utilizar); y v) residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (“RAEE”) (computadoras, celulares, impresoras, equipos de electromedicina, etc.).

En línea con los requerimientos legales, Emergencias separa en sitio estos residuos utilizando recipientes de distinto color: i) cestos amarillos, para residuos peligrosos, incluyendo medicamentos vencidos y residuos de taller; ii) cestos negros, para residuos especiales como artefactos de iluminación y

computación, cables, etc.; iii) cajas blancas, para pilas; iv) cestos grises, para residuos comunes incluyendo plásticos sucios; iv) cestos verdes, para residuos reciclables como plásticos limpios; y v) cestos rojos, para residuos patogénicos.

Entre los residuos líquidos se pueden distinguir los siguientes grandes grupos: i) efluentes sanitarios de instalaciones médicas, administrativas y operativas, que son descargados a la red cloacal; ii) efluentes sanitarios de trailers en unidades sanitarias en zonas remotas, que son descargados a sistemas de recolección y tratamiento de empresas clientes de Emergencias²⁷; y iii) efluentes de lavado de vehículos en taller, que son conducidos a la red cloacal, previo tratamiento primario.

La gestión de los residuos se realiza mediante implementación de procedimientos del SIG, en cumplimiento de requerimientos legales y de las empresas clientes de Emergencias. En estos procedimientos se establecen: i) la asignación de responsabilidades; ii) la metodología para la clasificación, recolección, almacenamiento transitorio y tratamiento y disposición final por empresas habilitadas; iii) la gestión de contingencias en el almacenamiento de los residuos; iv) un flujograma de gestión; y v) la generación y el registro de indicadores de gestión. Para la gestión de los residuos patogénicos, la Empresa ha elaborado manuales específicos²⁸ en los cuales se establecen directivas de gestión desde la recolección del residuo hasta el retiro, tratamiento y su disposición final.

4.3.b.ii Manejo de materiales peligrosos

La gestión de sustancias químicas es realizada por la Empresa mediante la implementación del procedimiento Gestión de Productos Químicos, el cual especifica: i) el trámite interno para compra de los productos; y ii) las condiciones de aceptación del producto para que ingrese a Emergencias. No obstante, Emergencias modificará este procedimiento para: i) citar como referencia al Manual de Abastecimiento, para la operación de compras; ii) dar intervención al personal de CASHH para la autorización de la compra; iii) indicar qué tipo de evaluación de riesgo y qué tipo de precauciones deben tenerse en cuenta al emplear cada producto; iv) establecer la obligatoriedad de formación y entrenamiento del personal autorizado para manipular productos químicos; v) especificar las condiciones mínimas que deben poseer los sitios para almacenamiento (ventilación, protección contra incendios, cartelería de seguridad y disponibilidad de elementos de contención de derrames y de equipos de protección personal -EPPs, entre otras condiciones); y vi) asegurar de que no se adquieran ni utilicen productos incluidos en las clases “Ia” (extremadamente peligrosos) ni “Ib” (altamente peligrosos) conforme a la clasificación recomendada por la Organización Mundial de la Salud (“OMS”).

4.3.b.iii Manejo y uso de pesticidas

Emergencias no cuenta actualmente con un procedimiento específico para la gestión de plaguicidas. En este sentido incluirá un Anexo en su Manual de Abastecimiento, especificando: i) los requerimientos mínimos para preparar contratos de control de plagas; y ii) que todo contrato deberá incluir una cláusula que establezca la prohibición de uso de sustancias incluidas en las clases “Ia” (extremadamente peligrosas) o “Ib” (altamente peligrosas) según la clasificación de la OMS.

²⁷ El servicio de gestión de efluentes contratado por las empresas clientes de Emergencias puede ser de “gestión in situ”, o bien incluir el servicio de transporte y tratamiento en una planta específica.

²⁸ Los manuales de gestión de residuos patogénicos se elaboran en concordancia con los requerimientos específicos de la legislación nacional y de la provincia que corresponde.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

Las actividades de Emergencias con potencialidad de generar impactos negativos directos sobre la salud y seguridad de las comunidades vecinas están asociadas principalmente a: i) posibles accidentes viales eventualmente vinculados al desplazamiento de vehículos de la Empresa; y ii) afectación de la salud comunitaria por eventual gestión inadecuada de residuos patogénicos.

Para disminuir la probabilidad de accidentes vehiculares, Emergencias ha preparado una Política de Manejo de Vehículos, cuya implementación establece una serie de obligaciones al personal asignado a la conducción de vehículos, entre las que se distinguen las siguientes: i) el asistir a cursos de manejo seguro²⁹; ii) el respetar velocidades máximas³⁰ y demás regulaciones legales; y iii) la prohibición de consumo de alcohol y drogas.

La gestión de residuos patogénicos, incluyendo acciones de respuesta ante derrames de líquidos biopatogénicos, está regulada en los manuales de gestión de clasificación, segregación y manipulación de residuos patogénicos de la Empresa, elaborados bajo requerimientos legales de carácter nacional y local (según corresponda).

4.4.a.i Exposición de la comunidad a enfermedades

Si bien los contratos de transporte, tratamiento y disposición final de residuos patógenos requieren, al momento del retiro de los residuos, la firma de un manifiesto de retiro, no estipulan explícitamente la necesidad de que este documento sea también firmado por la empresa encargada del tratamiento final de dichos residuos, que asegure que la cadena de entrega, transporte y disposición final no haya sido violentada. En este sentido, Emergencias procederá a incluir un Anexo al Manual de Abastecimiento, especificando los requerimientos mínimos que deben considerarse en los contratos de transporte y disposición final de residuos patogénicos para todas sus sedes (AMBA e interior del país) con la finalidad de garantizar la trazabilidad de la cadena de generación, entrega, transporte y disposición final del residuo.

4.4.b Personal de seguridad

Emergencias no emplea fuerzas de seguridad armadas. El servicio de vigilancia es privado, no armado y capacitado en principios éticos, en resolución pacífica de conflictos y en derechos humanos.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace: edaumas@emergencias.com.ar

²⁹ El procedimiento Manejo Seguro de Vehículos establece las prácticas adecuadas de manejo seguros de todo tipo de vehículos de la compañía.

³⁰ El personal asignado al manejo de vehículos recibe una Llave de Manejo ("PIN"), la que lo identifica como usuario del vehículo, funciona bajo un sistema de supervisión satelital y reporta diariamente sobre la conducta y acciones en la conducción del vehículo con lo cual se determina el nivel de riesgo de la modalidad de manejo del conductor.