

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (SGRS)

COPIA CONTROLADA

1. Introducción

El presente Manual del Gestión de Responsabilidad Social (en adelante, el Manual) tiene como objetivo establecer los lineamientos para la implementación, gestión, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS) de **Grey Inversiones S.A.C. B.I.C.** (Grey de ahora en adelante).

Este Manual está basado en los requisitos de la Norma Internacional SA 8000:2014, y se aplica a los siguientes procesos:

Tipo de procesos	Procesos
Estratégicos	1. Gestión de Alta Dirección 2. SGRS 3. SGSST 4. SGAS
Operacionales	1. Gestión Comercial (abarca áreas indicadas) 1.1. Gestión de Ventas 1.2. Licitaciones 2. Gestión de Distribución (abarca a las áreas indicadas) 2.1. Importaciones 2.2. Almacenamiento 2.3. Distribución 2.4. Gestión Regulatorio y de Calidad
Soporte	1. Gestión de Recursos Humanos 2. Gestión de Administración y Finanzas

2. Términos, definiciones y siglas.

- **Alta Dirección:** personas responsables de dirigir la organización y asegurar la implementación y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social
- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
- **Equipo de Desempeño Social:** grupo responsable de implementar, supervisar y mejorar el desempeño conforme a la norma SA 8000.
- **Representante de los Trabajadores (RTDS):** Trabajador elegido para facilitar la comunicación con la Alta Dirección sobre temas de SA 8000.
- **SA 8000:** Norma internacional que establece requisitos sobre responsabilidad social y derechos laborales.
Trabajador Joven: Todo trabajador mayor de la edad de un niño (14/15 años) y menor de 18 años.
- **Trabajo Forzoso:** Todo trabajo realizado bajo amenaza de castigo o que no sea voluntario.

3. Metodología.

El presente documento es de aplicación para todo el personal de Grey, así como para las personas naturales o jurídicas que participan en los procesos involucrados en el alcance del sistema de gestión de la organización.

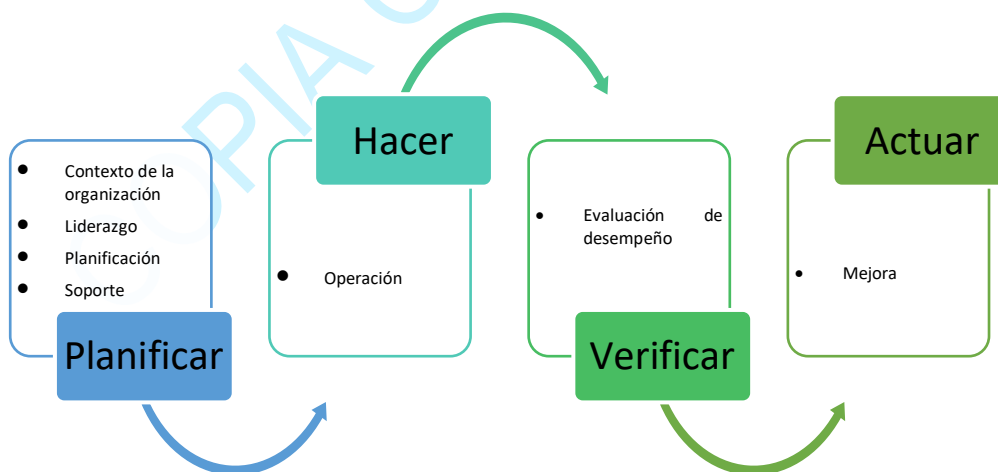
El sistema de gestión se implementará en base a las características y el contexto específico de la organización; asimismo, los riesgos de responsabilidad social identificados y los controles que se implementen deberán responder a la realidad específica de la misma.

Grey establece, documenta, implementa, mantiene y efectúa la mejora continua del sistema de gestión, el cual se desarrollará en base al Ciclo de Deming PHVA¹ y acorde a lo establecido en las normas SA 8000:

Este documento está basado en la metodología PHVA la cual se puede describir brevemente como:

- Planificar: Establecer los objetivos y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: Implementar lo planificado.
- Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Figura 1: Implementación del sistema de gestión



Elaborado tomando como referencia la norma ISO 9001.

¹ El ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), también conocido como Deming, es una estrategia de mejora continua de la calidad, utilizada para implementar sistemas de gestión regulados por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization – ISO)

4. Requisitos de responsabilidad social

4.1 Generalidades.

Grey, ha establecido lineamientos estrictos para asegurar el cumplimiento de la norma internacional SA 8000:2014. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para todo el personal y proveedores.

4.2 Declaración de Requisitos Sociales

Grey, gestiona su desempeño social basándose en los siguientes 9 pilares:

- ✓ **Trabajo Infantil:** Prohibición absoluta y planes de remediación.
- ✓ **Trabajo Forzado y Obligatorio:** Garantía de trabajo voluntario y libertad de movimiento.
- ✓ **Salud y Seguridad:** Entorno de trabajo seguro y prevención de riesgos laborales.
- ✓ **Libertad de Asociación y Negociación Colectiva:** Respeto al derecho de afiliación y representación.
- ✓ **Discriminación:** Igualdad de oportunidades y trato digno.
- ✓ **Prácticas Disciplinarias:** Prohibición de castigos físicos o mentales y abuso verbal.
- ✓ **Horario de Trabajo:** Respeto a la jornada legal y voluntariedad de horas extras.
- ✓ **Remuneración:** Salario digno que cubra necesidades básicas y pagos puntuales.
- ✓ **Sistemas de Gestión:** Control de proveedores y mejora continua del desempeño.

4.3 Referencia Normativa y Operativa

Los detalles específicos y compromisos y lineamientos de acción para cada uno de los puntos anteriores se encuentran desarrollados en el documento: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

5. Liderazgo y organización

5.1 Equipo de Desempeño Social (EDS)

Para la gobernanza del sistema, se establece una estructura dual:

- ✓ **Representante de la Gerencia:** Designado por la Alta Dirección para liderar el sistema.
- ✓ **Representante de los Trabajadores (RTDS):** Elegido por los trabajadores mediante votación democrática para asegurar una comunicación bidireccional efectiva.

5.2 Política del sistema de gestión.

La Política del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social está disponible para todas las partes pertinentes y ha sido comunicada, para el entendimiento y aplicación en la organización.

La Política del sistema de gestión debe ser revisada al menos una vez al año y será actualizada en caso de cambios significativos en la organización.

6. Planificación

6.1 Riesgos de Responsabilidad Social

La empresa identifica y evalúa proactivamente los riesgos que puedan vulnerar los derechos de los trabajadores o el incumplimiento de la norma SA 8000.

- Los riesgos del sistema de gestión de responsabilidad social son plasmados en el documento Matriz de riesgos de responsabilidad social.
- Planes de Acción: Cada riesgo identificado en la Matriz cuenta con un plan de acción específico (controles) para su mitigación.
- La eficacia de las acciones para abordar los riesgos se evalúa con la determinación del riesgo residual (reevaluación) en las matrices de riesgo. Esta reevaluación de riesgos se realiza después de un periodo mínimo de tres meses y no mayor de un año, a partir del cumplimiento de las acciones a implementar.

6.2 Objetivos del Sistema de Responsabilidad Social y la planificación para alcanzarlos.

La empresa define anualmente sus Objetivos de RSE, los cuales son medibles y alineados a la mejora del bienestar laboral.

Al planificar el logro de estos objetivos, se ha determinado:

- Qué se va a hacer.
- Qué recursos se requerirán.
- Quien será responsable.
- Cuando se alcanzarán los objetivos.
- Como se evaluarán e informarán los resultados.
- Quien va a imponer sanciones y penalidades.

Los documentos son plasmados en los siguientes formatos:

- Objetivos del sistema de gestión
- Programas de objetivos del sistema de gestión

7. Apoyo y comunicación

7.1 Línea Ética y Denuncias

Es el canal oficial y confidencial para reportar cualquier desviación a la Política de RSE o a la norma SA 8000. Se garantiza la no represalia y la protección total del denunciante.

7.2 Toma de conciencia y formación.

A efectos de asegurar la toma de conciencia del sistema de gestión en Grey, se tiene en cuenta lo siguiente:

Las acciones de toma de conciencia se realizan a través de inducciones, capacitaciones, mailings y/o talleres. Su eficacia se realiza mediante una auditoría interna al menos una vez al año y/o evaluaciones, con el fin de verificar la comprensión de los colaboradores.

a. Proceso de Inducción.

Para el personal que ingresa por primera vez a Grey, respecto al sistema de gestión, se tratan los siguientes puntos como mínimo:

- Política del sistema de gestión, alcance del sistema de gestión, procedimientos vinculados al sistema de gestión, resaltando el deber de su cumplimiento.
- Proceso de mejora continua.
- Importancia de la participación de los colaboradores en la implementación y eficacia del sistema de gestión.
- Cómo y ante quien se debe reportar las inquietudes o sospecha de incumplimiento de responsabilidad social o similares.
- Implicancias y potenciales consecuencias por incumplir con los requisitos del sistema de gestión.

b. Mailings a colaboradores.

Grey identifica qué aspectos son necesarios comunicar por correos de sensibilización al personal de la organización para la programación de los mailings del ejercicio correspondiente.

7.3 Comunicación.

Grey cuenta con diversos canales de comunicación interna y externa, para garantizar un eficaz intercambio de información entre todas las partes interesadas del sistema de gestión, tales como:

- Reuniones periódicas internas
- Inducciones en el puesto de trabajo, capacitaciones y talleres
- Carteles, periódicos murales
- Correo electrónico
- Redes sociales como por ejemplo WhatsApp
- Página web

Asimismo, para las comunicaciones internas y externas se incluye en el mensaje: qué comunicar (qué), el momento cuándo comunicar (cuándo), el receptor de la

comunicación (a quién), el medio de comunicación (cómo), el emisor del comunicado (quién) y en qué idioma se va a comunicar. Ello se describe mediante el documento: Matriz de comunicaciones internas y externas.

8. Evaluación y Mejora continua.

8.1 Seguimiento y Medición

El Equipo de Desempeño Social revisa periódicamente:

- ✓ El avance del Programa de Objetivos de RSE.
- ✓ La efectividad de los Planes de Acción de la Matriz de Riesgos.
- ✓ Los reportes recibidos en la Línea Ética.

Si los resultados obtenidos no cumplen con los parámetros de aceptación, se planificarán las acciones necesarias para garantizar la conformidad del sistema de gestión. El registro de esta planificación incluye la descripción de las acciones, fechas límite y responsable por la implementación.

8.2 Auditoría interna

Al menos una vez al año se realizará una auditoría interna en Grey, con el objetivo de verificar que el sistema de gestión se encuentre conforme a lo dispuesto en la normatividad de la materia. Las auditorías se llevarán de acuerdo con el Programa Anual de Auditorías.

Los lineamientos del Proceso de Auditoría Interna se describen en el POE Auditoría Interna.

8.3 Revisión por la Dirección

Grey, revisa el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social a intervalos planificados (mínimo una vez al año), para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

8.3.1 Entradas de la Revisión Esta revisión incluye información sobre:

- El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas.
- El grado de cumplimiento de la Política de RSE y los Objetivos de RSE.
- El desempeño social, incluyendo tendencias de:
 - Resultados de auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento legal.
 - Efectividad de los planes de acción de la Matriz de Riesgos.
 - Estado de las quejas y denuncias recibidas por la Línea Ética.
 - Comunicaciones y sugerencias del Representante de los Trabajadores (RTDS).
- Oportunidades de mejora continua.

8.3.2 Salidas de la Revisión: El Informe de RPD Los resultados de este análisis se consolidan en el Informe de Revisión por la Dirección (Informe RPD). Este documento constituye la evidencia oficial de la revisión y debe contener las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora del desempeño social.
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión
- Las necesidades de recursos adicionales para el cumplimiento de los objetivos.

Nota: La estructura detallada y los registros de cada sesión se encuentran en el formato institucional de Informe de RPD de Responsabilidad Social.

8.4 No conformidades y acciones correctivas.

Las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora halladas son registradas utilizando los lineamientos del siguiente documento: POE Mejora Continua.

Con este objetivo, se ha definido que la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y/o de mejora están encaminadas a lograr los objetivos siguientes:

- a. Revisar no conformidades o potenciales no conformidades a los requisitos del sistema de gestión, incluyendo quejas de los clientes.
- b. Determinar las causas de la no conformidad o potencial no conformidad.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar su recurrencia.
- d. Determinar e implantar acciones correctivas o acciones preventivas.
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f. Revisión de la implementación y efectividad de la acción tomada.

La autoridad y responsabilidad para iniciar una acción correctiva o de mejora depende de la naturaleza de la no conformidad u oportunidad potencial.

8.5 Mejora continua.

Grey efectúa la mejora continua para asegurar la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión, para ello implementa las acciones que se requieran conforme los

resultados de objetivos del sistema de gestión, indicadores de procesos, auditoría interna, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, así como la revisión del sistema de gestión por parte de la Alta Dirección.

Dado el diseño del sistema de gestión, con base en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), podemos evidenciar que, la mejora continua se proyecta como una constante. Entre los principales componentes del sistema que la propician están:

- La política de sistema de gestión. La continua adecuación y evolución de esta genera compromisos más exigentes para antisoborno.

- Los objetivos del sistema de gestión. Al ser renovables, se pueden mantener hasta ser alcanzados, para luego elevar su exigencia.
- Las mediciones internas. Se establecen metas dinámicas en el tiempo para evidenciar la mejora.
- Los resultados de las auditorías internas. Como motor principal de la mejora, generan acciones correctivas y evidencian oportunidades de mejora.
- El análisis de datos. Está previsto que mediante pronósticos estadísticos se pueden tomar decisiones de mejora anticipándose a no conformidades reales.
- Las reuniones del personal. En estas reuniones se incluyen decisiones y proyectos para satisfacer cada vez mejor a nuestros clientes, tomando en cuenta sus nuevos requisitos y nuevas oportunidades de negocio.

COPIA CONTROLADA