

1. Descripción general sobre el alcance de la Revisión Ambiental y Social de la CII

Telefónica Centroamérica[1] cuenta con una buena conformación de la alta gerencia y un equipo encargado de las cuestiones ambientales y sociales de la empresa, así como un sistema de gestión ambiental y social (SGAS) completamente implementado en todos los sectores en la empresa y sus subsidiarias. La debida diligencia ambiental y social se basó en la información ambiental y social enviada por el Gerente de Sostenibilidad para la región de América Central de la empresa por correo electrónico el 19 de octubre de 2018, según la solicitud del Oficial Ambiental y Social asignado a la operación y el equipo de la inversión.

Sobre la base de la información pertinente enviada por Telefónica Centroamérica, BID Invest evaluó el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de las subsidiarias de Costa Rica, Panamá y Guatemala, además de su capacidad interna para implementarlo. Asimismo, se analizó la información detallada relacionada con los siguientes documentos: el informe de sostenibilidad anual de Telefónica[2], la Política Ambiental y la información de gestión de la cadena de abastecimiento ambiental y social, como i) política de sostenibilidad de la cadena de abastecimiento, ii) procedimientos de auditoría, iii) sitio de registro del proveedor[3] y programa de gestión empresarial Allied, entre otros.

Clasificación ambiental y social, y sus fundamentos

El Proyecto fue calificado como una operación de categoría C, según la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de la CII, ya que es probable que no tenga riesgos ni impactos ambientales ni sociales adversos o que, de tenerlos, sean muy limitados. El Proyecto consiste en una operación de compra de créditos que facilitará el programa de venta de teléfonos en cuotas que la Empresa ofrece a sus suscriptores. Sin embargo, se analizó con detenimiento el nivel de cumplimiento de la Norma de Desempeño 1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, con especial atención en la gestión de la cadena de abastecimiento, incluidos el ciclo de vida de los dispositivos y el compromiso con el cliente.

Contexto ambiental y social

En 2017, Telefónica Centroamérica implementó el sistema de gestión ambiental sobre la base de las prioridades de: i) evaluación del riesgo y cumplimiento legal; ii) ecoeficiencia, y ii) sostenibilidad de negocios. Por lo tanto, en 2018, Telefónica Centroamérica obtuvo la certificación ISO 14001:2015 para las actividades de prestación de servicios de telefonía móvil y de valor agregado; diseño de servicios, construcción, operación y mantenimiento de redes; gestión comercial y atención al cliente; gestión comercial que se realizan en Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica y Panamá.

Las operaciones de Movistar Centroamérica se organizan a través de 17 vicepresidencias que emplean a alrededor de 4.500[4] personas. La Empresa sigue los requisitos impuestos para las licencias y las reglamentaciones generales ambientales y de salud y seguridad de América Central.

2 Riesgos e impactos ambientales, y medidas de mitigación e indemnización propuestas

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

a. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

La estrategia e implementación del Plan de Negocios Responsables (PNR) de Telefónica cuenta con el reconocimiento de los índices de sostenibilidad mundiales, como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Carbon Disclosure Project (CDP), Sustainalytics, Ethibel, MSCI o FTSE4Good. Además, la Empresa cuenta con el nivel de reconocimiento GOLD en la evaluación del desempeño sobre

sostenibilidad preparado por Eco Vadis, plataforma colaborativa que permite medir tanto el desempeño propio en esta área como el de sus proveedores.

b. Política

Como parte del PNR, se implementaron varias políticas relacionadas con la sostenibilidad del negocio: i) de salud y seguridad en el trabajo; ii) ambiental [\[5\]](#) y iii) de calidad. También son pertinentes a las políticas ambientales y sociales la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y la Política de Energía.

c. Identificación de riesgos e impactos

Se identifican los riesgos e impactos ambientales a través de: los aspectos i) de negocios; ii) operativos; iii) financieros y iv) globales.

Una parte muy importante del impacto ambiental y social de la empresa está directamente relacionada con el proveedor. Por lo tanto, Movistar Centroamérica se centra en el análisis y la resolución de los impactos adversos -incluidos los proveedores y subcontratistas- mediante la intensificación de los requisitos de gestión y los informes relacionados con la cadena de abastecimiento.

Los contratos entre Movistar Centroamérica y sus proveedores incluyen cláusulas ambientales específicas que buscan garantizar el cumplimiento de: i) la legislación ambiental, ii) la política de privacidad y iii) las prácticas anticorrupción, entre las más pertinentes. Movistar Centroamérica trabajó para ayudar a los proveedores de servicios a lograr una cultura de sostenibilidad. Además, permitió el desarrollo de mecanismos para la detección temprana y la retención de riesgos mientras creaba conciencia entre los contratistas sobre el cumplimiento de las normas de la Empresa. En 2017, los criterios se mejoraron y fueron aplicados en el proceso de selección de los proveedores críticos.

Asimismo, se están llevando a cabo evaluaciones de la matriz de riesgos ambientales y reputaciones lideradas por el equipo de auditoría interna.

d. Programas de gestión

Este PNR estableció prioridades en tres áreas hasta 2020: cumplimiento y gestión del riesgo, productividad responsable y sostenibilidad como palanca de crecimiento para mejorar nuestro negocio y el mundo.

Además, durante 2017, el grado de avance del PNR de Movistar Centroamérica se informó a la oficina corporativa que busca asegurar que cada una de las operaciones cuente con un plan estructurado para la gestión de la sostenibilidad sobre la base del modelo de negocios. Esta sostenibilidad relacionada con el modelo de negocios ayuda a impactar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Como empresa del sector de las telecomunicaciones, el negocio tiene un impacto claro en el Objetivo 9 (Industria, Innovación e Infraestructura), aunque también impacta en los otros 16 objetivos. Un efecto directo se enfoca en los relacionados con el crecimiento económico, la educación, la acción climática, el desarrollo de sociedades sostenibles y las alianzas estratégicas.

Teléfonoica ha venido implementando los siguientes programas en Centroamérica: i) plan de energía renovable; ii) programa de eficiencia energética; iii) certificación ISO 14001 (esta certificación se obtuvo en mayo de 2018), iv) proceso de digitalización y v) programa de gestión de los residuos.

Telefónica Centroamérica cuenta con una estrategia ambiental definida en tres áreas de trabajo relacionadas con la ecoeficiencia y la economía circular, los servicios y productos inteligentes, y la responsabilidad ambiental para poder resolver los aspectos internos y la autogestión mientras colabora con otras instituciones para que puedan ser igualmente eficientes en el uso de sus recursos: i) sostenibilidad ambiental; ii) servicios y procesos Ecosmart y iii) ecoeficiencia, descarbonización y economía circular.

e. Capacidad y competencia organizativas

Para la implementación del PNR, Movistar Centroamérica estableció la Oficina de Negocio Responsable (ONR) liderada por el presidente ejecutivo y formada por las siguientes direcciones: i) Regulatoria y de Asuntos Externos; ii) Desarrollo Humano y Organización; iii) Comercial; iv) Compras; v) Auditoría Interna; vi) COO; vii) Líder de B2C; viii) Líder de Soluciones de Negocios. Estas áreas son responsables de la implementación completa del PNR en toda la organización. El área de Medio Ambiente y Sostenibilidad depende de la Comisión de Regulación y Asuntos Externos; sin embargo, como se mencionó anteriormente, la ONR actúa transversalmente en toda la organización. Vale aclarar que el 100% de la fuerza laboral ha recibido capacitación sobre los principios del PNR.

f. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

Además de establecer los planes de continuidad, necesarios para garantizar la prestación normal de los servicios a los clientes, la Empresa incluye acciones específicas para completar la ayuda humanitaria: i) prepara simulaciones con el objetivo de construir, mejorar o mantener actualizados los procesos, los planes de acción, las capacidades y las prioridades en la respuesta conjunta; ii) establece un código básico de ayuda humanitaria en coordinación con los reguladores nacionales para ordenar la participación de las empresas públicas y privadas y dar apoyo al acceso a los servicios móviles durante una emergencia, y iii) brinda un acceso simplificado y gratuito a las comunicaciones vitales hasta el punto de reactivar los servicios.

g. Seguimiento y evaluación

Como parte de la gestión ética y responsable del PNR, se implementó un proceso de auditoría interna para evitar y realizar el seguimiento del cumplimiento legal, diseñar controles específicos para evitar los posibles incumplimientos y resolver las consultas sobre la interpretación de las normas. Además, el programa específico de auditoría interna (corporativo y local) fue implementado para evaluar el desempeño de los proveedores en materia de sostenibilidad.

h. Participación de los actores sociales

i) Análisis de los actores sociales y planificación de su participación (y en curso)

Los actores sociales están claramente identificados en función de su importancia e impacto para la empresa. Asimismo, todo el PNR se basó en la identificación de los aspectos clave para los actores sociales. Existe un proceso de comunicación y consulta fluido e inclusivo con los actores sociales a través de los siguientes principios del PNR: i) compromiso con el cliente; ii) compromiso con los empleados; iii) gestión responsable de la cadena de abastecimiento; iv) compromiso con el medio ambiente, y v) compromiso con la sociedad. Los clientes de la Empresa serán los beneficiarios indirectos de esta operación de crédito. Movistar Centroamérica mide el nivel de satisfacción de los clientes con el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC): en julio de 2018, el indicador estaba en 8,63 sobre 10.

ii) Divulgación de información

A partir de 2008, Teléfonoica publica anualmente un informe de responsabilidad empresarial verificado externamente; todos los informes se encuentran disponibles al público en el sitio web de la Empresa, incluido el último de 2017.

iii) Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

Existen canales, tanto internos por la intranet como externos a través del portal del proveedor, en los que los actores sociales pueden comunicar cualquier incumplimiento relacionado con la cadena de abastecimiento en relación con los criterios mínimos de negocio responsable de Teléfonoica y las posibles situaciones de conflictos de intereses en la relación con los proveedores.

Por otra parte, la Empresa mantiene una relación fluida con sus proveedores mediante reuniones realizadas para promover una relación estrecha y comparte buenas prácticas con ellos a fin de alentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor.

3. Acceso local a la documentación del Proyecto

Toda la información de la Empresa está disponible en estos sitios web principales:

<https://www.telefonica.com/es>

<https://movistar.cr/>

<http://www.movistar.com.gt/>

<http://www.movistar.com.pa/>

Además, se encuentran disponibles diferentes sitios de redes sociales: i) Facebook; ii) Twitter; iii) Youtube; iv) Google; v) Instagram; vi) LinkedIn y vii) Pinterest[6].

4. Plan de acción ambiental y social (PAAS)

El cliente cumplirá con todas las reglamentaciones aplicables en materia de medio ambiente, salud y seguridad de América Central, la política de sostenibilidad correspondiente de BID Invest y todos los aspectos y componentes del SGAS de Movistar Centroamérica. Por ello, el cliente recibirá capacitación sobre las Normas de Desempeño (ND) de la IFC y enviará un Informe Anual de Cumplimiento Ambiental y Social alineado con las ND aplicables: ND 1, ND 2, ND 3 y ND 4. BID Invest llevará adelante actividades de supervisión y seguimiento de la consecución del PAAS hasta el vencimiento del Financiamiento.

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Si tiene consultas o comentarios para BID Invest, póngase en contacto con: Grupo de Comunicaciones de BID Invest. Correo electrónico: requestinformation@idbinvest.org.

En caso de consultas sobre el Proyecto, incluidas las preguntas sobre temas ambientales y sociales relacionados con la inversión de BID Invest, comuníquese con el cliente o con BID Invest utilizando la información de contacto que se brinda en lo precedente.

Como último recurso, las comunidades afectadas por el Proyecto tienen acceso al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación de BID Invest:

Tel: +1 (202) 623-3952. Fax: +1 (202) 312-4057. Dirección: 1300 New York Ave. NW Washington,

DC. Estados Unidos. 20577. Correo electrónico: mecanismo@iadb.org o MICI@iadb.org.

[1] Telefónica Móviles Panamá, S.A, Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y Telefónica Móviles Guatemala S.A.

[2] <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2017>

[3] Portal del Proveedor -
https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/proveedores/politicas-de-proveedores

[4] Directa e indirectamente.

[5] <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com>

[6] <https://www.telefonica.com/es/presencia-internet/panama>

<https://www.telefonica.com/es/presencia-internet/costa-rica>

<https://www.telefonica.com/es/presencia-internet/guatemala>