

1. Alcance de la Revisión Ambiental y Social

Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. (en adelante “la Compañía” o “Tía”), se constituyó en Guayaquil (Ecuador) en 1960 expandiéndose desde entonces a todo el país, contando a la fecha con 217 locales (136 en la costa, 71 en la sierra y 10 en la amazonia) y más de ocho mil colaboradores. La actividad principal de la Compañía es la venta al por mayor y menor de alimentos, ropa y mercadería en general a través de sus tiendas bajo la marca comercial “Tía”. El 35% de sus tiendas son propias y el 65% son alquiladas a largo plazo (de 10 a 15 años en la mayoría de los casos sin opciones de compra).

El alcance de la revisión ambiental y social del BID Invest incluyó el análisis de información y documentos de la Compañía, así como reuniones con sus representantes. Además, el BID Invest realizó una visita de debida diligencia ambiental y social (DDAS) durante los días 17 y 18 de septiembre de 2019, que incluyó las siguientes actividades: (i) reunión con personal de Tía; (ii) visita de inspección a tiendas, centro de distribución e instalaciones asociadas, incluyendo zona de manejo de residuos y plantas de tratamiento de aguas residuales; y (iii) visita a instituciones y población beneficiada de programas de responsabilidad social.

2. Clasificación ambiental y social, y sus fundamentos

El Proyecto ha sido clasificado en la Categoría B, de conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, debido a que los impactos y riesgos generados son limitados, reversibles y pueden ser manejados con la implementación de programas y planes socioambientales y tecnologías de fácil acceso. El Proyecto tiene como objeto del financiamiento del plan de crecimiento 2020-2021 de Tía y la implementación de proyectos tecnológicos orientados a la instalación de pago express y autopago en todas sus tiendas, la automatización de procesos administrativos y el desarrollo del aplicativo TIA.

Los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Proyecto incluyen: (i) incremento en la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, (ii) alteración de la calidad del aire; (iii) alteración de la calidad del suelo en contacto con desechos contaminados; (iv) incremento en la generación de aguas residuales industriales y domésticas; (vi) generación o incremento de riesgos de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, principalmente.

Las Normas de Desempeño (ND) activadas por el Proyecto son: ND1: Sistema de Gestión y Evaluación Social y Ambiental; ND2: Trabajo y Condiciones Laborales; ND3: Prevención y Disminución de la Contaminación; ND4: Salud y Seguridad de la comunidad y ND6: Conservación De la Biodiversidad y Recursos Naturales.

3. Contexto ambiental y social

Tía se caracteriza por ser la cuarta empresa privada empleadora del Ecuador, la séptima empresa de mayores ingresos al cierre de 2018 y por tener un programa de fidelización con el mayor número de afiliados del país. Su principal enfoque es el servicio al cliente y en los últimos años ha participado en varias ruedas de negocios de pequeños y medianos emprendedores para sumarlos a su cadena de proveedores.

La Autoridad Ambiental Competente, a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) otorga la autorización administrativa ambiental, denominada Registro Ambiental, a los locales de Tía en la categoría de Supermercado, Supertienda y/o Centro de distribución, la cual es categorizada como actividad de bajo impacto ambiental según Catálogo de actividades del Ministerio del Ambiente del Ecuador. Las sucursales de Tía han ido progresivamente regularizando sus Registros

Ambientales desde el 2013, a la fecha el 70% de sucursales de Tía cuentan con los respectivos Registros Ambientales y se tiene planificado contar con la totalidad de sucursales con Registro Ambiental al finalizar el 2020. En consecuencia, todos los locales de Tía tendrán informes ambientales de cumplimiento y elaborarán su registro de generación de desechos peligrosos.

Las tiendas de Tía requieren para su operación contar con tres tipos de permisos relacionados a temas ambientales y sociales: permiso ambiental, permiso de bomberos y permiso de funcionamiento del Municipio. La compañía cuenta con un equipo ambiental, el cual se encarga del seguimiento y gestión de los compromisos adquiridos, así como asegurar todos los locales se encuentren alineados en su gestión ambiental y social.

Las operaciones de Tía comprenden la red de sucursales comerciales (217), oficinas administrativas, un Centro Nacional de Distribución (CND) y un Centro Regional de Distribución (CRD). El CND cuenta con instalaciones asociadas que comprenden una Subestación eléctrica y su correspondiente línea de distribución eléctrica. Cada uno de los componentes de la compañía cuentan con Planes de Manejo Ambiental (PMA), que establecen las medidas para la mitigación y manejo de los impactos ambientales identificados. La implementación de los PMAs debe ser reportada a la autoridad a través de un Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA), el cual ha sido diligenciado de forma puntual de acuerdo con el programa comprometido.

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

4.1 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales Sociales

4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

Tía cuenta con certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) desde 2017 y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 para el Centro Nacional de Distribución (CND) y el Centro de Distribución de Fríos (CDF) desde diciembre 2018.

La gestión ambiental de Tía se encuentra consolidada en cada uno de los PMAs aplicados a sus operaciones. Cada operación tiene un PMA específico determinado por su respectiva resolución, sin embargo, Tía ha elaborado para su control, un PMA estándar que consolida sus obligaciones ambientales (especialmente para los locales comerciales) y responde a los requerimientos del marco legal ecuatoriano^[1]. Por su parte el CND, la subestación eléctrica y línea de Transmisión tienen PMA con características propias en respuesta a las operaciones que se realizan en cada uno de ellos. Tía viene implementando elementos que constituyen componentes base para un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), sin embargo, se encuentran independizados. Por este motivo, Tía integrará, complementará y consolidará su gestión ambiental y social para que esta funcione como un SGAS alineado a los requerimientos de la ND1. Para ello considerará los siguientes elementos: (i) política; (ii) identificación de riesgos e impactos; (iii) programas de gestión; (iv) capacidad y competencia organizacional; (v) preparación y respuesta a emergencias; (vi) participación de los actores sociales; y (vii) seguimiento y evaluación.

4.1.b Política

Desde el 2014 Tía ejecuta de forma comprometida el reporte de sus acciones en sostenibilidad alineados al Global Reporting Initiative (GRI) y a los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS-PNUD)^[2]. Sin embargo, las prácticas y compromisos no se encuentran establecidos como parte de una Política de Sostenibilidad ambiental y social, por lo que Tía elaborará su Política alineada a los requerimientos de la ND1.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

Los Registros Ambientales de los locales comerciales de Tía son los documentos base para la resolución que establece las obligaciones ambientales para las operaciones en sus locales. En este documento se describe el proyecto, su ubicación y rubro de negocio, así como el listado de equipos, herramientas, materiales e insumos base para la operación, y los principales impactos ambientales por fase y actividad. Cada uno de los impactos identificados en el Registro Ambiental debe tener sus respectivas medidas de manejo, las cuales se incluyen como parte del Plan de Manejo Ambiental (PMA).

A la fecha, todos los locales de Tía inaugurados en los últimos 3 años cuentan con la identificación de impactos ambientales y sociales y sus respectivos PMA; sin embargo, este ejercicio no se ejecuto para todos los locales antiguos. El departamento de Gestión Ambiental de Tía tiene como uno de sus ejes de trabajo la regularización ambiental, siendo uno de sus objetivos la elaboración de los registros ambientales. El resultado a la fecha es que el 70% de las tiendas cuentan con PMA aprobado. Tía tiene planificado llegar al 100% de sus locales con registro Ambiental y PMA al finalizar el 2020. Por otro lado, el CND, la subestación eléctrica y la línea de distribución, tienen identificados sus impactos y medidas de mitigación consolidadas en sus respectivos PMA.

A nivel operativo, la planificación de nuevos locales considera la revisión del emplazamiento de la tienda y equipos de manera que se mitigue impactos (por ejemplo, ruido). Para ello, se considera un análisis del entorno en temas ambientales, sociales y de seguridad para poder operar y ser un buen vecino. El departamento de Gestión Ambiental se encuentra involucrado en este análisis.

4.1.d Programas de gestión

El Registro Ambiental de los establecimientos comerciales de Tía contiene un Plan de Manejo Ambiental (PMA), el cual es estándar para las operaciones comerciales de Tía. El PMA contiene planes y actividades para cada una de las fases (construcción, operación y/o mantenimiento) en las que se encuentra la tienda al momento de presentar el registro a la autoridad; se incluyen también los responsables, plazos, presupuesto y frecuencia para todas las actividades.

Tía elaboro un check list general del PMA para sus operaciones, el cual se encuentra conformado por los siguientes planes: (i) prevención y mitigación de impactos, (ii) monitoreo y seguimiento, (iii) relaciones comunitarias, (iv) comunicación, capacitación y educación ambiental, (v) manejo de desechos, (vi) contingencia, (vii) seguridad y salud ocupacional, (viii) rehabilitación y (ix) Cierre, abandono y entrega de área. El check list permite dar seguimiento al cumplimiento de las actividades, registrar observaciones en base a medios de verificación identificados para cada actividad. Tía incorporará la definición e implementación de Indicadores de Desempeño (KPIs por sus siglas en inglés) para cada una de las actividades identificadas en su PMA.

En Seguridad y salud, los principales procedimientos de su gestión son: investigaciones de accidentes/incidentes, identificación de peligros y evaluación de riesgos, actuación ante emergencias, comunicación participación y consulta, selección y entrega de EPP, auditoría interna y mejora continua.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

La compañía cuenta internamente con un Jefe de Medio Ambiente y un Jefe de Seguridad industrial, quienes son responsables de supervisar el cumplimiento del PMA, reglamento de seguridad y salud de tiendas Tía. El Jefe de Medio Ambiente reporta al Director Corporativo encargado de la sostenibilidad de Tía, quien a su vez reporta a la Gerencia General y al Directorio. El departamento de gestión ambiental opera con un equipo interno conformado por tres personas (Jefe, analista y auxiliar), y un equipo de tres asesores ambientales externos (dos ingenieros y un técnico ambiental)

que son el soporte operativo de Tía.

El Departamento de Gestión Ambiental de Tía se dedica a gestionar el licenciamiento ambiental y todos los compromisos que de ello deriven. El Plan de trabajo del departamento incluye: (i) regularización ambiental, (ii) implementación de mecanismos de control (libro de sugerencias, etc.), (iii) inspecciones (cumplimiento PMA, normativa ambiental y resolución ambiental, (iv) recomendaciones de mejora, (v) monitoreos (aguas residuales, calidad de aire, ruido, material particulado, radiación no ionizante), (vi) capacitación a los colaboradores de Tía en la operación y fiscalizadores de construcción e (vii) implementación de los planes de acción ante: obligaciones ambientales, denuncias, no conformidades, gestión de residuos peligrosos y no peligrosos. Además, el departamento participa como miembro activo en los Comités del área de Proyectos para incorporar su análisis al respecto de los próximos proyectos de la Compañía.

Finalmente, el PMA de Tía requiere que se brinde inducción en temas del PMA a todos los trabajadores y que se cuente con un responsable por tienda para efectuar las evaluaciones rápidas sobre el cumplimiento del PMA.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

Cada sucursal tiene un plan de emergencias donde se describe el procedimiento a seguir en caso de alguna eventualidad en las sucursales (robo, incendio, terremoto, etc). El plan de emergencia contiene un análisis de riesgos de considerando la probabilidad, consecuencias y estimación del riesgo en caso de la incidencia de los peligros identificados se presenten en los entornos naturales (terremoto, tempestades), entorno social (robos, huelgas, sabotajes, incendio provocado, etc), entorno constructivo (daños por agua), actividades (caídas, electricidad, iluminación, etc). Se tienen identificados los controles respectivos y el procedimiento de trabajo que los atiende a fin de controlar el riesgo, y para aquellos donde el riesgo no se encuentra controlado, se identifican las acciones requeridas y responsables.

Todos los locales de Tía tienen brigadas formadas de emergencia, se implementan simulacros con participación de entidades externas y cuenta con un Protocolo de intervención ante emergencias. Existen brigadas diferencias para cada emergencia, así por ejemplo el CND tiene brigadas de evacuación, contra incendio y primeros auxilios, cada una con miembros diferentes. El Plan de emergencia define también la coordinación interinstitucional y el protocolo de comunicación.

4.1.g Seguimiento y evaluación

Las Resoluciones que aprueban el funcionamiento de las tiendas comerciales de Tía establecen que la compañía deberá dar cumplimiento al PMA contenido en el Registro Ambiental, además de mantener un programa de monitoreo que asegure su cumplimiento. Los resultados del programa de monitoreo son entregados a las autoridades ambientales competentes de cada provincia o ciudad (Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) GAD municipal, provincial secretaria de ambiente, Ministerio de Ambiente) para su respectiva evaluación.

Los informes de cumplimiento ambiental (ICA) que prepara Tía para las autoridades, consideran las medidas ambientales ejecutadas para dar cumplimiento a: (i) PMA, (ii) normativa ambiental vigente para locales comerciales y (iii) licencia/resolución ambiental. Para ello, los asesores externos de Tía realizan inspecciones de cumplimiento, con frecuencia semestral, a los locales que tienen el compromiso de presentar el ICA ese año. Los resultados de las inspecciones son cargados a un sistema informático llamado ORPHEUS para su gestión y seguimiento. ORPHEUS es el sistema que maneja todo el tema de la inspección ambiental del PMA desde hace 3 años. El sistema se ha personalizado para que se tengan registrado los compromisos de cada local.

A nivel de cumplimiento legal, Tía mantiene un listado de verificación de requisitos legales, el cual detalla los responsables para cada uno de los aspectos requeridos por la normativa ecuatoriana. En este documento se registra el resultado de las inspecciones (cumplimiento o no), la evidencia y las observaciones.

4.1.h Participación de los actores sociales

Al construir un nuevo local, Tía realiza acercamiento con las autoridades locales (Municipios, Prefecturas, Cuerpo de bomberos,) y otros entes regulatorios para socializar el proyecto y cumplir todos los requisitos legales para la construcción y posterior funcionamiento del almacén. Tía realiza también acercamiento con la comunidad a través de la iglesia, comités barriales, escuelas y familias de la zona de influencia del local. En estos acercamientos buscan conocer las necesidades de la zona y establecer la planificación conjunta para colaborar con las necesidades básicas a la comunidad. Por ejemplo, con la implementación del CDN en Lomas de Sargentillo se implementaron proyectos sociales para la mejora de instalaciones sanitarias de la Escuela Honorato Vásquez de Lomas de Sargentillo, equipamiento con un camión bombero para la unidad de bomberos del municipio, se ejecutan actividades de comunicación, talleres y relacionamiento con comunidades vecinas al CDN.

La compañía dispone de medios de comunicación propios que emplea para difusión de programas institucionales con contenido diverso a través de Radio Tía y, desde el 2018, también en Tía TV. La programación audiovisual incluye temas de nutrición, educación en temas de valores, noticieros con los principales acontecimientos de las semana, responsabilidad social y deporte. Estos medios de comunicación se ponen también a disposición de las GADs, ministerios de salud, bomberos, etc para que difundan anuncios de interés a la comunidad como la propagación de enfermedades, prevención en el uso de pirotecnia, etc.

Dentro de las actividades implementadas por Tía como Responsabilidad Social empresarial (RSE), se encuentran acciones orientadas a la educación, mejora de áreas verdes, emprendimiento, aportes a proyectos sociales, salud, festividades. Por ejemplo, Tía implementa un programa de crecimiento compartido que es una estrategia sostenible de giro comercial con pequeños emprendimientos, cuyo objetivo es incorporar a su cadena de valor a pequeños y medianos emprendedores, a través de citas con los compradores de Tía durante una rueda de negocios. En complemento, las tiendas Tía a nivel nacional ofrecen descuentos adicionales a los grupos de atención prioritaria: 5% a personas con capacidades especiales, 8% para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano y 5% para jubilados.

El involucramiento de tiendas Tía en la comunidad ha sido positivo. Se han implementado: (i) campañas, como la reducción de fundas plásticas, (ii) programas de capacitación, como los brindados a tenderos en contabilidad, servicio al cliente, imagen y exhibición, manipulación de productos, (iii) centro de desarrollo comunitario, que brinda espacios de formación de desarrollo personal y profesional, (iv) Programa “Rescatando nuestra cultura”, el cual implementa el proyecto “Tejiendo mi faja, bordando mi blusa” con el objeto de recuperar los saberes ancestrales y fortalecer la identidad cultural, (v) Rueda de Negocios para emprendedores brindando asesoría para mejorar su calidad, valorar la posibilidad de su incorporación como proveedores y recibir información sobre requerimientos para formalizar su negocio y (vi) Programas educativos, en alianza con los colegios de Fe y Alegría para el mejoramiento de su infraestructura y fortalecimiento de la gestión educativa.

Finalmente, las campañas de concientización ambiental llegan hasta los clientes. Ejemplo de ello es promover el uso de cajas de cartón para el transporte de sus compras en vez de bolsas plásticas. La alternativa se encuentra disponible en 91 locales y se logró evitar el consumo de 2.9 millones de bolsas plásticas en el 2018.

4.1.i Comunicaciones externas y mecanismos de quejas

A través de la página web corporativa, los clientes pueden enviar mensajes, sugerencias y quejas en la opción “atención al cliente”. En esa sección se encuentra publicado el número de la oficina matriz y la alternativa de enviar mensajes directos al área que maneja el servicio al cliente en la empresa. El mecanismo establece el ingreso de un nombre (sin embargo, muchas personas optan por escribir nombres incompletos, seudónimos o anónimos), el correo electrónico, la categoría del mensaje (consumo empresarial, servicio al cliente o webmaster), el asunto y el comentario.

Las comunicaciones se documentan, registran y la atienden. El principal medio de recepción de comunicación se presenta por la página web. Las comunicaciones se clasifican, siendo los principales temas: postulación de empleo, facturación electrónica, consultas sobre el programa de fidelización Más, productos comprados en el local, precios y exhibición de productos, presentación de nuevos productos como proveedor, creditía, consumo empresarial, compras a través de nuestra página de ecommerce, entre otros. El área encargada de contestar los mensajes también da solución a los mensajes en coordinación con otras áreas de la empresa.

Para el caso de accidentes de clientes en los locales, o afectación en la salud por el consumo de productos, se toman todas las medidas necesarias para cuidar la salud de los afectados, esto incluye la asistencia de una trabajadora social de la empresa, atención médica en centros de salud, exámenes y medicina. Todos los gastos generados son asumidos por la empresa, así como se realiza todas las coordinaciones con las marcas involucradas. Para los casos de información sobre procedimientos a seguir, como la descarga de facturas electrónicas, consulta de precios, presentación de nuevos proveedores, postulación laboral o información personalizada acerca de los servicios de la empresa, Tía se comunica directamente vía teléfono con el usuario para brindarle información y atención personalizada. Finalmente, en caso de averías de productos electrónicos se ofrece la garantía del producto en caso de que existan defectos de fábrica.

Para asegurar alineamiento completo con ND-1, el mecanismo debe ser incorporado al SGAS y actualizado para documentar: (i) cómo se recibe la información de los actores claves y/o del público en general; (ii) cómo se evalúan estos reclamos; (iii) cómo se brindan y dan seguimiento a las respuestas para concluir con el cierre del reclamo; y (iv) cualquier ajuste o mejora, en cuanto a comunicación y divulgación de la información.

4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

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

La Compañía reporta una baja tasa de rotación (3.97%), implementa encuestas de clima laboral desde hace tres años y, entre otros datos relevantes, el promedio de antigüedad de sus colaboradores es de 15 años. Las políticas de la empresa promueven la promoción interna, por lo cual el personal tiene posibilidades de desarrollo de carrera y los sueldos que se ofrecen están por encima del básico en Ecuador.

Las sucursales comerciales cuentan con área de comedor y ocio, el cual es un ambiente que pone a disponibilidad de los trabajadores las facilidades para disfrutar de sus alimentos, con ventilación, microondas, TV. El área común también se aprovecha para compartir información en paneles informativos, indicar medios de contacto en caso de quejas o reclamos, pone a disponibilidad los reglamentos de trabajo, y tiene lockers para los colaboradores. En el CDN se tiene además comedores con servicio de alimentación, áreas de descanso, recreación y área deportiva.

El área de recursos humanos posee un área de bienestar social con personal calificado, provee de servicios de enfermería en CND y oficinas administrativas, facilita préstamos a través del Comité de Empresa, los contratos son inicialmente por tres meses y luego indefinidos, se contrata personal de

preferencia local, se brinda inducción al trabajo y los trabajadores gozan de todos los beneficios de ley.

4.2.a.1 Políticas y procedimientos de recursos humanos

Tía rige sus actividades en terminos laborales bajo la legislación ecuatoriana, mantiene Políticas y procedimientos aplicados a Recursos Humanos los cuales establecen los lineamientos de la compañía enmarcados en cuatro grupos: subsistema de recursos humanos (selección de personal, procesos de inducción, tipo de contratos, administración salarial, bienestar laboral, atenciones médicas, seguridad e higiene industrial, etc.), beneficios legales (vacaciones, bonos, utilidades, jubilación, etc.), beneficios corporativos (uniformes, servicios, prestamos, anticipos de sueldo, créditos, bonos, etc.) y Escuela de Formación.

4.2.a.2 Condiciones laborales y términos de empleo

La compañía se rige por un reglamento interno de Trabajo (RIT), aprobado en julio 2017 por el Ministerio de Trabajo. El RIT consolida aspectos de ética y condiciones de trabajo pues en él se establecen aspectos de la contratación, horarios de trabajo, confidencialidad, las obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador y para la empresa, el régimen disciplinario, etc. En complemento, Tía posee también un Código de Ética y Conducta de Tía, el cual plasma los lineamientos para las relaciones internas de los trabajadores y externa con los clientes, proveedores y competidores. Tanto el Código de Ética y Conducta, como el Reglamento de Seguridad y el RIT son compartidos a los trabajadores para su revisión y aplicación, llevándose un registro de esta entrega.

4.2.a.3 Organizaciones laborales

Las operaciones de Tía cuentan con la conformación de un Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional, conformado por doce personas (seis representantes de la empresa y seis de los colaboradores). El Comité es el encargado de tratar los asuntos relacionado a la Seguridad y Salud de los trabajadores de la empresa. Existe un Comité Central constituido el 3 de octubre 2018, y su gestión se complementa con subcomités de seguridad en cada local de Tía, los cuales reportan mensualmente al comité central. En general, la libertad de reunión con los supervisores o entre ellos está permitida para los trabajadores.

En Ecuador no hay sindicatos de construcción y tiendas Tía no cuenta con Sindicatos. La institucionalidad presente es el denominado "Comité de Empresa" de trabajadores de Tía, al cual el 99.96% de la nómina se encuentra afiliado. En el 2018, el Comité atendió préstamos por educación, fallecimiento, enfermedad y siniestros en beneficio de los trabajadores. Además, como parte de sus aportes al Comité, los trabajadores reciben un porcentaje adicional de su salario en noviembre, cuentan con una tarjeta con sus aportes y pueden acceder a compra de útiles escolares.

4.2.a.4 No discriminación e igualdad de oportunidades

Tía cuenta con 8.3 mil colaboradores de los cuales el 39% son mujeres y el 4% tiene capacidades especiales. La Compañía incluye como parte de su Código de Ética el Capítulo XII "Lugar libre de Acoso", donde se compromete un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso, y de encontrarse transgresiones se establecerán sanciones. La discriminación en Tía se considera como uso de conductas inapropiadas, verbal o físicamente, con respecto a raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad.

Tía respeta la identidad étnica de los colaboradores, se brindan oportunidades a pasantes en la empresa y se ha trabajado con miembros de pueblos iletrados usando su huella digital. El departamento de recursos humanos implementa campañas de comunicación, las cuales incluyen

como ejes de trabajo temas de violencia de género, pertenencia y superación, innovación, convivencia corporativa, entre los principales. Además, el área de recursos humanos suele desplazarse a la localidad receptora de la nueva sucursal del Tía, con la finalidad de tener sensibilidad del entorno donde trabajarán antes de iniciar procesos de selección de personal.

En Tía las mujeres embarazadas disponen de los beneficios que otorga la compañía, como: un refrigerio nutritivo diario, jornada reducida a partir del séptimo mes (5 horas de trabajo), 15 días de descanso con sueldo previo al parto, controles médicos, tres meses de descanso de maternidad con derecho de sueldo. La Compañía dispone también de una Política Pro-equidad de Género cuyos ejes son empleo femenino, fortalecimiento de micro-emprendedoras y tiendas (formación de tenderos: el 80% de los participantes son mujeres, propietarias de sus emprendimientos y negocios) y apoyo a mujeres innovadoras. Además, se está promoviendo la incorporación de la mujer en el área de procesos - cortes y como operadora de equipos eléctricos (motoelevadoristas). Finalmente, las convocatorias y procesos de selección de personal buscan que al menos el proceso haya contado con al menos tres mujeres postulantes.

4.2.a.5 Reducción de la fuerza laboral

La experiencia de Tía ante situaciones de emergencias y desastres ha demostrado que sus prácticas son responsables con sus colaboradores, quienes, por ejemplo, en el último terremoto en Ecuador, fueron reubicados en otros locales cercanos no afectados. De igual manera, al cerrar las operaciones del anterior Centro de Distribución, el personal fue movilizado al CND para lo cual se implementaron varias políticas, por ejemplo, de movilidad para personal, reubicación a nuevas tiendas, etc. Tía se encuentra en un proceso de gestión del cambio en CND para adaptar los roles a un área de trabajo mayor y con procesos automatizados, fortaleciendo el entrenamiento para el paso de sistemas propios a sistemas estandarizados más estrictos y complejos. Se trabaja con la curva de aprendizaje de la gente y este proceso, en particular el del CND, se espera culminar el 2019.

La compañía exige que sus contratistas reconozcan todos los compromisos de ley como parte de la desvinculación laboral.

4.2.a.6 Mecanismo de atención de quejas

La Compañía tiene a disposición de los colaboradores un buzón de quejas electrónico donde pueden dar a conocer su inconformidad, inquietudes o alguna novedad que se esté suscitando en el área donde se desempeñan. Además de este buzón, los colaboradores también tienen a disposición el correo de la gerencia general, en caso quieran hacer llegar de forma directa su reclamo (se observa en los cafetines de los locales el email publicado).

Este buzón de quejas es atendido por RRHH, muchos de los reclamos son anónimos. Una vez resuelto, se informa en tiendas y en el boletín de Tía Comunica; cada queja tiene un informe. De acuerdo con RRHH, al mes se generan en promedio tres reclamos a nivel nacional, por lo que Tía considera que el porcentaje de quejas no es representativo considerando el gran número de trabajadores de la compañía.

Finalmente, para el caso de los contratistas, la empresa contratada se encarga de atender las quejas que presentasen sus trabajadores.

4.2.b Pretección de la fuerza laboral

Tía tiene prohibido el trabajo infantil, siendo el requisito de contratación la mayoría de edad. Todo personal de la compañía y de sus contratistas tienen el respaldo contractual y se encuentran regidos por el reglamento interno de trabajo de Tía.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Tía cuenta con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y un Sistema de Gestión en SSO certificado en OHSAS 18001 para el CND y el CDF. El SGSSO contiene programas e indicadores tanto proactivos como reactivos para los temas de salud y seguridad en el trabajo. El control de los accidentes e incidentes considera el seguimiento de medidas correctivas propuestas y aquellas implementadas. Se establece también entrenamientos en seguridad en el trabajo, controlando con indicadores los empleados previstos y los entrenados.

Como parte de su gestión en SSO, Tía posee un reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y un reglamento general del Seguro de Riesgos de trabajo; implementa también las normas técnicas ecuatorianas referidas a colores, señales y símbolos de seguridad, etiquetados de precaución, extintores portátiles y estacionarios contra incendios, transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.

La compañía implementa el Procedimiento de Investigación de accidentes/incidentes (Resolución 513 IEES), y análisis de riesgos (matrices IPER por cargo- método NTP 330) para evaluación de causa raíz de accidentes y su respectiva prevención. Además, el SGSSO incluye un programa de capacitación en salud y seguridad, el cual contiene: inducción al personal de obra civil, inducción SSO (Política, accidentes, riesgos, procedimientos de trabajo seguro) al personal nuevo, capacitación de brigadas de emergencias, Programa Seguridad Basada en Comportamiento (para el personal operativo de los Centros de distribución) y capacitación virtual en SSO.

Para la detección de algún evento de magnitud peligrosa, además se cuenta con señalización^[3] de emergencia y de evacuación y extintores. Por ejemplo, entre los recursos de prevención del CND se encuentran detectores de humo, central de alarma, pulsadores de alarma de incendio, extintores, luces estroboscópicas, lámparas de emergencia, salidas de emergencia, puntos de encuentro, camillas de emergencia, lava ojos y duchas de emergencias, botiquín, dispensario médico. Todos los equipos electrónicos tienen mantenimiento cada 4 meses en el CND o cuando lo requiera el dispositivo.

La Planificación anual de actividades de SSO incluye capacitaciones, prácticas de brigadas y simulacros y campañas. Se implementan campañas de seguridad: protocolos de emergencias, prevención de accidentes en moto, seguridad en temporada navideña, prevención de accidentes de clientes. Se emplean diversos medios de comunicación como Radio TIA, EVA (entorno virtual de aprendizaje), Cartelera, Tía Comunica y correo.

Las operaciones logísticas que se realizan a través del transporte de mercadería cuentan con un procedimiento de seguridad aplicable a los camiones articulados, el cual se encuentra relacionado a los reportes que el conductor debe hacer a Wackenhut (empresa de seguridad). Se establece que los trayectos corresponden a rutas definidas que deben ser seguidas por el chofer del vehículo, y cualquier alteración deberá ser informada al Centro de Comando y Control de Wackenhut. Finalmente, si se detecta una situación sospechosa o de peligro durante el viaje, el chofer debe accionar una vez el botón de emergencia y esperar la respuesta de Wackenhut.

4.2.d Trabajadores contratados por terceras partes

El contrato con contratistas de Tía posee un anexo de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional diseñadas para contratistas que presten servicios a la compañía. El anexo establece como obligaciones de los contratistas, el garantizar que antes de iniciar cualquier obra, trabajo o servicio, se identificarán los riesgos a los que estará expuesto el personal. Además, que la empresa Contratista que preste servicios para Tía, previamente debe asegurar que todo su personal se encuentre afiliado y activo en el Seguro Social y cuente con todos los beneficios de ley. Además, se

establece también que debe proporcionar a su personal ropa de trabajo o elementos de protección personal y colectiva en buen estado y de acuerdo con la naturaleza del riesgo a proteger. Estos elementos deberán cumplir normas relacionadas a seguridad (ANSI, ASME, NIOSH o ICONTEC, etc) según el elemento a utilizar.

4.2.e Cadena de abastecimiento

Tía posee un protocolo de selección de proveedores e impulsa la participación de las pequeñas empresas. Se tiene prohibido el trabajo infantil y forzado.

4.3 Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

Tía monitorea el consumo de energía eléctrica, la generación y disposición los desechos reciclables y peligrosos. Esta información se utiliza para seguimiento y manejo eficiente de recursos, así como para medición de la Huella de Carbono Estimada en el CND. Sin embargo, los generadores que se encuentran instalados en tiendas de Tía son por lo general fuentes fijas no significativas (<3MW) y reciben mantenimiento periódico.

Tía ha implementado mejoras en sus equipos como medidas de prevención de la contaminación y uso eficiente de recursos. En este sentido, en las bodegas de fríos del CND, 2 de los 4 racks funcionan con glicol, lo cual ayuda a reducir la contaminación al medio ambiente en el caso de presentarse fugas. También se utiliza una máquina para realizar el proceso de lavado de gavetas y de esta forma evitar desperdicio de agua, se cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales y el agua tratada es utilizada para regar las áreas verdes del CND.

Las iniciativas de Tía para lograr la eficiencia energética se han enfocado en aspectos de optimización en iluminación, climatización, refrigeración y tomacorrientes en puntos de servicio. Algunos de los proyectos vigentes consisten en implementar el cambio de fluorescentes por LEDs, el cual inicio en enero 2017 habiendo reemplazado un total de 106 locales a nivel nacional, teniendo un ahorro del 23% del consumo en iluminación. En climatización se implementó el Proyecto de Sistema de Control, iniciado en enero 2019 logrando un 10% de diferencia en el consumo y por el cual se controla el horario, temperatura ambiental y número de personas para definir la climatización de las tiendas. En refrigeración se trabaja la repotenciación de los equipos desde marzo 2019, se obtuvo en el 2018 30% de ahorro energético por cambio de vitrinas de frío con puertas en 18 locales, y se tienen planteados otras iniciativas de proyectos con enfoque de eficiencia energética.

4.3.a.1 Gases de efecto invernadero

Tía elaboró un cálculo de su huella de carbono para las operaciones relacionadas a su centro de distribución. En el 2017 el cálculo considero el CND y el Centro de distribución de Frescos (CDF) obteniendo 4654.09 Tm CO₂eq y 5359.26 Tm CO₂eq respectivamente. Luego en el 2018 ejecuto una proyección para el nuevo CND. La estimación proyectada a un año para el nuevo CND resulto en 8652.03 TM de CO₂ equivalente. En esta proyección, se determinó que el mayor aporte a la huella proviene del transporte pesado derivado de la distribución, correspondiente a emisiones de vehículos de carga asignados al CND.

Tía ha efectuado la instalación de paneles solares de 75 KW que es empleada para la operación de un porcentaje de los ventiladores de área de secos del CND y contribuye a reducir la huella de carbono.

4.3.a.2 Consumo de agua

Los locales usan agua de la red pública, en el caso de CND se extrae de uno de los cuatro pozos disponibles en el área. No se tiene instalados medidores de caudal en los pozos, por lo que Tía desconoce la cantidad de agua extraída, sin embargo, se conoce que el consumo de agua en toda la edificación del CND es de aproximadamente 85 m³ por día y la capacidad de tratamiento de agua de la planta potabilizadora es de 120 m³ por día.

4.3.b Prevención de la polución

Tía aumento en el 2018 la presentación de sus empaques cárnicos al vacío de manera que redujo el consumo de bandejas de poliestireno además tiene planificado para el 2020 cambiarlas por bandejas elaboradas 100% de material PET reciclado.

La compañía ejecuta monitoreos de calidad de agua (residuales domesticas), ruido, material particulado, calidad de aire, emisiones de CO₂ de los camiones en el CND y en la subestación eléctrica se monitorea Radiaciones no ionizantes.

4.3.b.1 Residuos

El PMA de Tía contiene un Plan de manejo de desechos, el cual considera actividades orientadas a la responsabilidad del manejo hasta que los residuos son entregados al servicio de recolección y depositados en sitios autorizados determinados por la autoridad competente. La gestión actual considera la segregación en fuente y almacenaje temporal, diferenciado entre residuos peligrosos y no peligrosos, contando con señalética apropiada. Se mantiene un registro de los residuos reciclables identificándose que el más importante es el cartón, seguido por los plásticos, madera y chatarra.

Tía implementa acciones para optimizar el uso de sus recursos, así desde el 2015 implementa el mantenimiento a los pallets (instrumento empleado en los procedimientos logísticos de almacenamiento, despacho y transporte de mercadería) con el fin de optimizar y prolongar su vida útil.

Los locales de Tía hacen uso de agua para baños y limpieza, por lo que solo generan efluentes de tipo doméstico, mientras que las operaciones del CND generan aguas grises de duchas, aguas negras de sanitarios y aguas industriales de lavado de área de carnes. Para este tipo de aguas residuales (mezcla de aguas grises, negras e industriales), se cuenta con un Sistema aerobio MBBR (Moving Bed Biofilm Reactor) el mismo que posee una eficiencia de remoción entre el 85-95%, incluye también un sistema de filtración para eliminación de sólidos y volátiles orgánicos para reuso en riego de jardines.

4.3b.2 Manejo de materiales peligrosos

Los refrigerantes corresponden a uno de los materiales peligrosos empleados en las operaciones de Tía. El almacenamiento de estos gases se realiza en los centros de distribución en áreas específicas para almacenar, y en los locales es utilizado en climatización y refrigeración por un personal técnico. Otros de los materiales peligrosos generados son las luminarias, lámparas, tubos fluorescentes, focos ahorradores usados que contienen mercurio. Se encuentran también los cartuchos de impresión de tinta o toner usados, envases contaminados con materiales peligrosos, aceites minerales usados o gastados. Todos son manejados adecuadamente tanto en locales como en el CND y dispuestos con gestores autorizados, manteniéndose el registro de su generación y disposición.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a.1 Diseño y seguridad de infraestructura y equipos

Tía emplea diseños de ingeniería de *Life and Fire Safety* (L&FS) para sus locales siguiendo un diseño internacional como NFPA: Diseño de sistemas contra incendio en sucursales según Leyes de construcción nacionales y normativa de bomberos.

4.4.a.2 Preparación y respuesta a emergencias

Tía posee un reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios. La empresa utiliza el método Meseri para el análisis del riesgo de fuegos e incendios en los locales. Según este análisis el CND tiene un nivel de riesgo leve, ya que con los equipos de protección que posee, se puede controlar de manera efectiva la propagación de un incendio y contenerlo en su fase inicial. De igual manera, el guardia de seguridad tiene definidas responsabilidades asignadas para la respuesta a incendios. El deberá conocer la ubicación de los medios/recursos contra incendios (extintores), para actuar de ayuda en primera instancia y comunicar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos. No debe permitir que las áreas de evacuación estén obstruidas con productos que, en caso de una emergencia, se constituyan en obstáculos.

Tía tiene brigadas de emergencia en todos sus locales y realiza capacitación en temas de primeros auxilios, evacuación y rescate, contra incendios y comunicación, además ejecuta simulacros. Los simulacros pueden ser internos o con participación de entidades de emergencias (bomberos, policía nacional, comisión de tránsito), tras lo cual los asesores externos de la compañía realizan informes del desempeño observado en el simulacro y plantea recomendaciones de mejora.

Tía tiene un flujo de respuesta ante emergencia incluyendo números de contacto y que hacer en cada situación: accidente de trabajo, acto vandálico, incendio. Existen protocolos para respuesta a actos de vandalismo, incendio, maremoto, inundación y terremoto. En el caso del CND se cuenta con el Sistema de Seguridad Física de la G4S, por el cual, en caso de presentarse una emergencia y activarse la alarma automática, habrá una respuesta inmediata de la empresa de monitoreo, a través de una llamada en la que se confirma la emergencia e inmediatamente reciben el refuerzo físico de personal de seguridad. Finalmente, las tiendas cuentan con botones de pánico, por lo cual, al detectar un acto vandálico, el Jefe de Local activa el botón de pánico para avisar a la empresa de seguridad, la cual contactará a la Policía Nacional y Seguridad Industrial.

4.4.b Personal de seguridad

La compañía contrata empresas de seguridad privada externas las cuales mantienen procesos de contratación regulados por el Ministerio del Interior Ecuatoriano, además todos los guardias tienen credencial del Ministerio del interior. Tía cuenta con Políticas de Control y Procedimientos para el personal de seguridad y control de accesos y vigilantes internos para sus locales.

Además de la Política, las fuerzas de seguridad disponen de procedimientos y protocolos. Por ejemplo, los Procedimientos de detención o captura establecen que el guardia de seguridad no deberá argumentar acusaciones sin fundamento y deberá evitar el uso progresivo de la fuerza Física a menos que sea estrictamente necesario. Además, se hace un llamado a utilizar en el acto todos los lineamientos de aspecto legal, de manera muy especial, aquellos se refieren al respeto a todos los derechos humanos, dando al detenido el tratamiento digno de una persona, sin preferirle maltratos, ni causarle lesiones que a la postre, puedan constituir la causa legal, en contra de Tía, del visitante y la Compañía de Seguridad. Para los procedimientos de aprehensión se consideran procedimiento aplicado para las poblaciones vulnerables, es decir, las mujeres embarazadas, discapacitados, personas de la tercera edad y niños, quienes están protegidos.

El registro de capacitaciones del personal de seguridad incluye temas de abuso de drogas, normas ISO, violencia psicosocial, prevención de actividades ilícitas y síntomas de sospecha, riesgos físicos y químicos. El Programa de capacitación se complementará con temas de Derechos humanos.

4.5 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario

La ND5, adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, no se considera aplicable a la operación debido a que los locales de Tía son rentados (con opción de compra) o adquiridos y luego demolidos para realizar una nueva construcción. La ubicación de los locales es en el caso urbano, contando con asesoría y acompañamiento legal apropiado.

4.6 Conservación de la Biodiversidad y Gestión de Recursos Naturales

Tía se asegura que los pallets que adquieren provengan de proveedores certificados por la autoridad ambiental, asegurando que la madera proviene de bosques sembrados para ese propósito y no de áreas protegidas o nativas.

Los contratistas de Tía firman un anexo que incluye aspectos de higiene, seguridad y medio ambiente, este último referido principalmente al correcto manejo de desechos peligrosos, reciclables, generados por la ejecución de los trabajos y asegurando la correcta disposición final con gestor calificado por el Ministerio del ambiente - Ecuador (MAE), contando con los certificados que corresponden de acuerdo con el tipo de residuos.

4.7 Pueblos Indígenas

La ND7, pueblos indígenas, no es aplicable a esta operación ya que los locales de Tía no prevén impactos adversos en estas poblaciones y no se asienta en sus tierras.

4.8 Patrimonio Cultural

El Proyecto no se asienta en una zona con presencia real o potencial de patrimonio cultural, por lo que no activa esta Norma de Desempeño.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace:
<https://www.corporativo.tia.com.ec>

6. Información de contacto

Por consultas sobre los proyectos, incluyendo temas ambientales y sociales relacionados con una transacción de BID Invest, por favor contacte al cliente (ver **Resumen de la Inversión**), o a BID Invest a través del correo electrónico requestinformation@idbinvest.org. Como último recurso, comunidades afectadas tienen acceso al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación de BID Invest utilizando el correo electrónico mecanismo@iadb.org o MICI@iadb.org, o llamando al teléfono +1(202) 623-3952.

7. Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS). Favor ver documento adjunto.

[1] Constitución de la república del Ecuador, Código orgánico del ambiente, ley organiza de salud,

ley de recursos hídricos usos y aprovechamiento del agua, código orgánico integral penal, código orgánico de ordenamiento territorial, autonomías y descentralización, Acuerdo Ministerial No. 661 – Título III: del Sistema único de Manejo Ambiental (SUMA), ley de gestión ambiental, reglamento al Código orgánico del Ambiente Art. 488 informes ambientales de cumplimiento, marco institucional Gobierno Provincial del Guayas (Autoridad ambiental de Aplicación responsable), reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores, reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios, reglamento general del Seguir de Riesgos de trabajo, entre las principales.

[2] Tía se ha propuesta trabajar en programas que apunten a cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible particulares: ODS 8: ‘Trabajo Decente y Crecimiento Económico’, ODS 4: ‘Educación de Calidad’, ODS 9: ‘Industria, Innovación e Infraestructura’, ODS 14: ‘Vida Submarina’ y el ODS 17: ‘Alianzas para Lograr Objetivos’.

[3] Toda la Señalética se ha elaborado de acuerdo a la norma INEN 3864