

Plantilla de Divulgación Pública
Resumen de la Revisión Ambiental y Social

Idioma original del documento: Español

A. Resumen de la inversión

Fecha de publicación:	Agosto 9 de 2019
Nombre de proyecto:	Coltel Financiamiento para Inversiones Fijas y Facilidad para compra de cuentas por cobrar
Número de proyecto:	12618-02/12618-01
Tipo de Inversión:	Préstamo y Facilidad de compra de cuentas por cobrar
Categoría Ambiental/Social:	B
Fecha prevista para aprobación del Directorio:	7/2/2019
Prestatario:	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (“Coltel”)
Sector:	Ciencia y Tecnología
Monto del financiamiento solicitado:	Hasta US\$160,000,000
Moneda utilizada:	Pesos Colombianos (Financiamiento para Inversiones Fijas) Dólares Americanos (US\$) (Facilidad para compra de cuentas por cobrar)
Ubicación del proyecto:	Colombia
Líder de equipo:	Edgar Cabanas

Alcance y Objetivos del Proyecto:

El Proyecto consiste en dos tipos de financiamiento: (i) un préstamo de hasta US\$100 millones en la moneda local para financiar las inversiones fijas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (en adelante “Coltel”, “Empresa” o “la Compañía”) durante el año 2019 y 2020 (el “Préstamo”) y (ii) una facilidad de compra de las cuentas por cobrar de hasta US\$ 60 millones (la “Facilidad”) que se utilizará para descontar las facturas originadas en el programa de Coltel de financiamiento a los suscriptores individuales y corporativos por la compra de dispositivos móviles, los equipos de comunicación y el servicio de telecomunicación. El Préstamo tendrá un plazo de hasta 7 años y un periodo de gracia de hasta 2 años. La Facilidad estará disponible por un período de hasta 48 meses y las facturas un período de cancelación de hasta 24 meses.

B. Resumen de la Revisión Ambiental y Social

1 Alcance de la Revisión Ambiental y Social

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (en adelante “Coltel”, Empresa o Compañía) es la marca comercial de Telefónica, que es uno de los mayores impulsores de la economía digital en Colombia y se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital, telefonía fija y la oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones. Coltel está presente en 962 municipios con telefonía móvil (86% del

total de municipios del país) y en 341 municipios ofrece la tecnología 4G LTE. Para el primer semestre de 2018, Coltel cerró con una base de 19.1 millones de clientes en todo el país, de los cuales 15,7 millones son de líneas móviles.

Desde el año pasado, el BID Invest ha implementado programas de financiamiento de teléfonos para cinco filiales del Grupo Telefónica. El financiamiento para Coltel forma parte de esta iniciativa estratégica. Si bien las transacciones anteriores proporcionaron financiamiento para suscriptores individuales, la transacción con Coltel tiene el componente de financiamiento de PYMES.

En base a lo anterior, el alcance de la revisión ambiental y social del BID Invest incluyó la reevaluación¹ de la información pública enviada y/o registrada en su página Web de Coltel, donde se evaluó la conformación de la gerencia senior y del equipo encargado de las cuestiones ambientales y sociales de la empresa, así como el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) implementado en todos los sectores de la Empresa y sus subsidiarias. Asimismo, se analizó la información detallada relacionada con los siguientes documentos: Informe Integrado 2018², Informe de Gestión Responsable 2018³, Política Ambiental⁴, Política de Equidad de Género⁵, Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y procedimientos de servicio al cliente, entre otros.

2 Clasificación Ambiental y Social, y sus Fundamentos

El Proyecto fue calificado como una operación de **Categoría B**, según la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social del BID Invest, ya que los riesgos e impactos ambientales, sociales, seguridad y salud, se encuentran restringidos al área de proyecto, son reversibles y mitigables. Los potenciales riesgos e impactos se encuentran relacionados principalmente a trabajos ejecutados por su red de aliados (subcontratistas).

De acuerdo a las características propias del Proyecto, basado en una operación financiera que facilitará el programa de venta de teléfonos en cuotas que la Empresa ofrece a sus suscriptores (incluyendo PYMES) y a la potencial ampliación de servicios en base a la activa participación de su red de aliados, la evaluación se concentra en el nivel de cumplimiento de la Norma de Desempeño #1 de la CFI⁶ (ND-1): Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, ND 2 (Trabajo y Condiciones Laborales), ND 3 (Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación) y ND 4 (Salud y Seguridad de la Comunidad).

3 Contexto Ambiental y Social

Dentro del contexto de sostenibilidad, es política de Telefónica contribuir con los objetivos globales del Acuerdo de París por el Clima y a la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. La gestión ambiental representa para la Compañía, entre otros beneficios, un factor de competitividad, así como importantes oportunidades de generación de eficiencia en el consumo de recursos en asociados a la operación de la red de telecomunicaciones y a la gestión comercial.

Coltel cuenta con la certificación ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) desde 2007, demostrando que cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio

¹ Durante el año 2018, BID Invest llevó operaciones similares con Telefónica en países como: Costa Rica, Panamá, Guatemala, Ecuador y Chile

² <https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Telefonica-Informe-Integrado-de-gestion-2018.pdf>

³ <http://www.telefonica.co/documents/1285851/1322018/Informe+Gesti%C3%B3n+Responsable+2018.pdf/134d2030-da99-036d-d40a-4de02a4425d0>

⁴ http://telefonica.com.ec/pdf/PoliticaAmbiental_VF.PDF

⁵ <http://www.telefonica.co/documents/1285851/44328718/Politica+Equidad+genero+Telef%C3%B3nica+Movistar+%281%29.pdf/98b820e9-141f-44b8-89bd-6f9ec061cb47>

⁶ Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC, por sus siglas en inglés).

ambiente, el control de riesgos y requisitos legales. En 2018, AENOR INTERNACIONAL auditó el SGA de Coltel verificando el proceso de adaptación a la versión 2015 de la norma ISO 14001 con cero No Conformidades. Anteriormente, en 2017 Coltel obtuvo la recertificación en procesos GICS 4.0, OHSAS 18001 de Salud y Seguridad en el trabajo, e ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad.

En el contexto social, desde la gestión de capital humano, Coltel cuenta con más de 24.800 colaboradores (as) directos e indirectos trabajando. En el marco de negocio responsable, en el año 2017 Coltel fue reconocido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia, como la primera Telco Accesible del país para personas con discapacidad visual y auditiva. En 2018, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) ubicó a Telefónica Movistar como la Telco líder en MERCOR Empresas, MERCOR Talento y MERCOR Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo; igualmente, la Compañía obtuvo durante ese año varios reconocimientos en materia de sostenibilidad: una de las mejores empresas para jóvenes profesionales en Colombia, según el estudio de la compañía *Employers for Youth* (EFY); reconocidos por Bancolombia como el Proveedor más Sostenible; la Primera Telco reconocida con el Sello Oro de Equidad Laboral “Equipares”; finalistas del Premio a la Eficiencia Energética en Colombia y una de las 25 empresas que más aportan a Colombia por el compromiso social laboral y ambiental.

Finalmente, es relevante resaltar que, el negocio de Coltel da énfasis a la promoción e implementación de la económica circular⁷ en el tratamiento de residuos a través del reúso y el reciclaje, estableciendo su Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Esta Política aplica para todas las sociedades del Grupo Telefónica incluyendo Coltel, donde todos sus proveedores deben comprometerse a cumplir con los criterios mínimos de negocio responsable, entre los que se encuentra el Criterio Medioambiental, el cual incluye los Principios de Ciclo de vida y actuación preventiva, y gestión de Residuos.

4 Riesgos e Impactos Ambientales, y Medidas de Mitigación y Compensación Propuestas

4.1 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales

4.1.a Sistema de Evaluación y Gestión Ambiental y Social

En cuanto al cumplimiento de la ND-1, Coltel cuenta con la certificación ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), demostrando que cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales. En cuanto a Salud y Seguridad en el Trabajo, Telefónica Movistar cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el 2015.

Coltel ha establecido Principios de Negocio Responsable, los cuales se extienden a su cadena de suministro a través de la implementación del SGAS. El SGAS incorpora mecanismos de auditorías en temas administrativos (recursos humanos), seguridad, salud, medio ambiente y responsabilidad social corporativa a su cadena de suministros (red de aliados).

Igualmente, a través de la estrategia e implementación del Plan de Negocio Responsable (PNR), Coltel toma como marco de referencia el plan Estratégico de compañía, El contexto nacional y la Agenda 2030, definida en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas y conocida como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este marco, tras revisar los diecisiete ODS, la principal contribución

⁷ Importante en el manejo de residuos dada la alta rotación de equipos celulares por cambios de tecnología, migraciones, desuso, obsolescencia y baja de los equipos.

del PNR en cuanto a la gestión ambiental y social se concentra principalmente en diez de ellos⁸, aunque a través de estos se movilizan de manera secundaria los otros siete.

El 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, Telefónica cuenta con el nivel de reconocimiento GOLD en la evaluación del desempeño sobre sostenibilidad preparado por EcoVadis, plataforma colaborativa que permite medir tanto el desempeño propio en esta área como el de sus proveedores.

4.1.b Políticas

Coltel, al ser parte del Grupo Telefónica adopta y cumple con la Política Ambiental Global de Telefónica⁹. Igualmente, las otras políticas relacionadas con la sostenibilidad del negocio, como, por ejemplo: la Política de Gestión Energética; la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministros, Política de Compras Bajas en Carbono y Política de Energía.

En cuanto a la salud y seguridad de sus trabajadores, Telefónica Movistar tiene su Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que fija la estrategia del SG-SST. El principal objetivo de esta política es el cuidado de la salud de los (as) empleados (as) a través de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de su trabajo, así como mejorar las condiciones físicas, locativas y mentales de todos sus colaboradores (as). Finalmente, año tras año Coltel ratifica su compromiso por la salud, seguridad y bienestar de todos sus miembros y colaboradores y obtuvo en 2017 la recertificación OHSAS 18001.

La Política de Sostenibilidad en la Cadena de suministro considera que la red de aliados de Coltel deba trabajar bajo lineamientos: ambientales (cambios climático, manejo de residuos, sustancias peligrosas, productos químicos, cumplimiento de la ley, ciclo de vida y actuación preventiva, etc), ético (cumplimiento de la ley, anticorrupción, conflicto de interés), Sociales (relación laboral, horario de trabajo, salarios, no trabajo forzado y tráfico de personas, libertad de asociación colectiva, no discriminación, condiciones de seguridad y salud, etc) y privacidad (privacidad y confidencialidad).

4.1.c Identificación de Riesgos e Impactos

En cuanto a la identificación de riesgos, Coltel como parte del grupo Telefónica, cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión *Treadway*) alineado con los nuevos requerimientos del marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, “*Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance*”. Dicho Modelo Corporativo reconoce la gestión de riesgos en cuatro categorías: i) de negocios; ii) operativos; iii) financieros y iv) globales. Dentro de los riesgos globales, se encuentran ellos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento, incluyendo el cumplimiento normativo.

Así como Coltel identifica sus riesgos de sostenibilidad durante su operación, para este Proyecto, una parte importante de los riesgos e impactos ambientales y sociales están directamente relacionados con sus proveedores de servicios (red de aliados). En este sentido, Coltel se centra en el análisis y la resolución de los impactos adversos, incluidos aquellos de los proveedores y subcontratistas, mediante la intensificación de los requisitos de gestión y los compromisos relacionados con la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, en donde el proveedor debe cumplir con los siguientes criterios medioambientales: i) cumplimiento con la Ley, tanto la legislación internacional, como la nacional o local, especialmente en materia de residuos, emisiones, ruido, consumo de recursos o sustancias peligrosas; ii) Ciclo de vida y

⁸ ODS 5, Igualdad de género; ODS 6, Agua limpia y saneamiento; ODS 7, Energía asequible y no contaminante; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, innovación e infraestructura; ODS 10, Reducción de las Desigualdades; ODS 11, Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 12, Producción y consumo responsable; ODS 13, Acción por el clima; ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres

⁹ 3ra Edición, aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión del 30 de enero de 2019.

actuación preventiva, en donde el proveedor deberá aplicar medidas preventivas que minimicen el impacto ambiental derivado de sus actividades; iii) Política ambiental, donde el proveedor se comprometa con la protección del medio ambiente, el cumplimiento de las leyes correspondientes y la mejora continua; iv) Gestión ambiental, en donde el proveedor disponga o esté en proceso de disponer de un sistema de gestión ambiental documentado que garantice una planificación, actuación y control efectivo de los aspectos medioambientales más relevantes de su actividad; v) Cambio climático, en donde el proveedor tomará medidas para minimizar el impacto sobre el cambio climático derivado de su actividad, principalmente de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI); vi) Residuos, en donde el proveedor deberá disponer de procesos sistemáticos para la gestión de los residuos; vii) Sustancias peligrosas y productos químicos, donde el proveedor deberá respetar todas las leyes, regulaciones y requisitos en materia de prohibición o restricción de sustancias específicas, especialmente aquellas incluidas en la lista de Sustancias Altamente Preocupantes del Reglamento REACH¹⁰; y finalmente viii) Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas, donde el proveedor se compromete a utilizar criterios de ecoeficiencia en el desarrollo de sus actividades, especialmente cuando se trate de recursos escasos, como el agua o recursos no renovables.

Los aspectos ambientales significativos identificados en el SGAS de Coltél son los residuos de transformadores con PCB, consumo de gas natural en oficinas, residuos peligrosos de planta interna y RAEE clientes. Entre los potenciales riesgos e impactos asociados a los trabajos, ejecutados por los aliados de Coltél, cabe mencionar los siguientes: (i) riesgos personales (riesgo de caídas; riesgo eléctrico; riesgo por exposición a campos eléctricos y magnéticos; riesgo respiratorio por entrada a espacios confinados y actividades en obras civiles; riesgo por conducción de vehículos; riesgo ocular por manejo de fibra óptica y luz láser); (ii) riesgo de contaminación del suelo y subsuelo por derrame accidental de combustible o por mal manejo de residuos especiales (cables, residuos electrónicos, tales como teléfonos móviles, baterías, aparatos eléctricos); (iii) riesgo a terceros por accidente vial producido por un vehículo de la empresa o contratado, o bien por eventual caída de torres o por posible exposición a campos eléctricos y magnéticos.

4.1.d Programa de Gestión

Telefónica cuenta con una estrategia ambiental definida en tres focos de trabajo: la gestión de riesgos y cumplimiento legal en materia ambiental, mejora de la ecoeficiencia y la economía circular, y la promoción de soluciones y productos digitales para hacer frente a los grandes retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad. En este sentido, para lograr la adecuada implementación de la política ambiental y garantizar la mejora continua del Sistema, se han analizado los aspectos ambientales de la Compañía y establecido los objetivos, metas y programas en esta materia, los cuales están alineados con la visión de Compañía bajo el enfoque de Negocio Responsable: i) Programa de Energía y cambio Climático ii) Programa de Gestión de los Residuos; iii) Programas de Despliegue Responsable de Red; y iv) Programa de Gestión de Recursos.

Para el componente de equipos móviles de este Proyecto, el programa de gestión de los residuos juega un papel fundamental pues se toma en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, donde la principal apuesta de Coltél es prevenir y reducir la generación de residuos, apoyando la reutilización de equipos usados y el reciclado, siempre que esto sea posible. En complemento, el componente de CAPEX del proyecto se soporta principalmente con el Programa de Despliegue Responsable de Red, el cual se orienta al ciclo de vida considerando así: (i) Planificación y construcción: licencias y permisos ambientales, medidas de reducción de impacto visual, estaciones remotas con energía renovable y diques; (ii) operación y mantenimiento: medición de campos electromagnéticos, control ambiental, mediciones de ruido, proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos peligrosos y análisis de PCB; (iii) desmantelamiento: gestión de residuos (RAEE reciclados, venta de residuos, equipos reutilizados).

¹⁰ El Reglamento de registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas (abreviadamente REACH, de su forma inglesa *Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of CHemicals*) es un reglamento comunitario europeo de 18 de diciembre de 2006

El sistema de gestión integrado (SI¹¹) de Coltel se encuentra certificado en ISO 14001 (desde el año 2007), ISO 9001 (desde el año 2008), OHSAS 18001 (desde el año 2015) y ISO 27001 (en proceso de certificación). Los programas de gestión hacen énfasis en los controles operacionales considerando antes de la contratación, la identificación de peligros y riesgos de las actividades a contratar, requisitos legales asociados al contrato, e implementar los lineamientos del SGI para gestores de compra y administradores de contratos. Cuando el contrato se implementa, se dan procesos de inducción, implementación del programa de auditorías, e inspecciones a las empresas contratistas (red de Aliados). El seguimiento del alineamiento de los subcontratistas a las políticas y procedimientos corporativos de Coltel, se da a través de auditorías en campo, recopilación y análisis de información (manejo de residuos, accidentabilidad, pago de seguridad social, salarios, liquidaciones, etc), seguimiento a planes de acción correctivos y reuniones técnicas. Así mismo, Coltel ofrece jornadas de formación para dar énfasis en la atención de temas sensibles detectados en el proceso de auditoría.

4.1.e Capacidad y Competencia Organizativa

El Sistema de Gestión integrado cuenta con su matriz de roles y responsabilidades asociadas a los componentes del SGAS y asegura su correcto manejo e implementación. Otro componente clave de la gestión es el PNR, cuya coordinación se estableció

en la Gerencia de Sostenibilidad. Esta gerencia presenta los avances en el Comité Directivo, liderado por el Presidente CEO, y formada por todas las direcciones. El PNR actúa transversalmente en toda la organización. Vale aclarar que el 100% de la fuerza laboral ha recibido capacitación sobre los principios del PNR.

Los esfuerzos en sostenibilidad liderados por Coltel incluyen, además del fortalecimiento de la capacidad organizativa interna, el proyectarse en su red de aliados (subcontratistas y proveedores). Un ejemplo de ello es su participación en GRI (Global Reporting Initiative) como empresa implementadora¹², es decir recibe capacitación en la elaboración de reportes GRI y puede también brindarlo en su cadena de valor, multiplicando de esta manera su efecto positivo. De esta manera, a través de su Programa de Negocios competitivos, han graduado a 10 PYMES para que comiencen también a elaborar sus reportes GRI.

4.1.f Preparación y Respuesta ante Situaciones de Emergencia

Coltel cuenta con un Reglamento de Gestión de Incidentes y Emergencia, en donde 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 efectuar 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.

Telefónica, desde 2016 forma parte del *Humanitarian Connectivity Charter* impulsado por la Asociación de Sistema Global para Comunicaciones Móviles (GSMA, por sus siglas en inglés). Este documento busca mejorar la coordinación entre las operadoras de redes móviles antes, durante y después de un desastre.

En complemento el SGAS mantiene como parte del sistema certificado un Plan de atención antes Emergencia (PAE).

¹¹ Incluye calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), seguridad y salud (OHSAS 18001), y seguridad de la información (ISO 27001).

¹² GRI - CSRCB Implementation Partner desde el año 2017

4.1.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. Producto del proceso de auditorías, Coltel informa a sus aliados auditados sobre los hallazgos y solicita la elaboración de un plan de acción correctivo. Este plan de acción es evaluado y su implementación es auditada por Coltel.

En complemento, Coltel organiza Mesas Técnicas de trabajo con sus aliados a fin de revisar los temas sensibles encontrados en los procesos de auditoría, alinear estándares, fortalecer excelencia y reinducir a los subcontratistas en temas críticos para la gestión.

4.1.h Participación de los Actores Sociales

Los actores sociales están identificados en función de su importancia e impacto para la empresa. Asimismo, todo el PNR se basó en la identificación de los asuntos relevantes para los grupos de interés de la compañía. Existe un proceso de comunicación y diálogo inclusivo con los actores sociales a través del Canal de Negocio Responsable (accesible vía página web, que basa su gestión en el cumplimiento de los compromisos especificados en el 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. Coltel mide el nivel de satisfacción de los clientes con el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), que pasó de 7.69 en 2016 a 7.84 sobre 10 en 2018. Finalmente, el SGAS mantiene una matriz de comunicaciones y un plan de comunicación

4.1.i Comunicación Externa y Mecanismo de Quejas

En cuanto a la comunicación externa y el mecanismo de reclamo o queja, la empresa pone a disposición de los grupos de interés un canal de comunicación (llamado Canal de Negocio Responsable¹³) que permite el reporte de consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas. Todas las comunicaciones que llegan a través de este canal se tratan de acuerdo con los principios de confidencialidad, respecto, fundamento y exhaustividad, privacidad y seguridad. En este canal, los actores sociales pueden comunicar cualquier asunto relacionado con la cadena de suministro y el incumplimiento los criterios mínimos de negocio responsable de Telefónica y las posibles situaciones de conflictos de intereses en la relación con los proveedores. El canal opera bajo la “Política de Gestión del Canal de Denuncias”, la cual refiere a la protección de datos y del denunciante, acceso y el funcionamiento del canal: registro, clasificación, análisis, comprobación y resolución de denuncias.

Desde 2006, Telefónica Coltel publica anualmente un informe de Gestión Responsable, que consolida los indicadores financieros y de sostenibilidad; todos los informes se encuentran disponibles al público en el sitio web de las Empresa, incluido el último de 2018.

Además, Telefónica Coltel es parte de la iniciativa multiactor “Guías Colombia”, y desde hace más de 7 años viene ajustando sus políticas de acuerdo con estos lineamientos con el fin de operar de manera atenta a los DDHH, aplicando el principio de Debida Diligencia y Acción Sin Daño. Bajo este estándar, en 2016 inició la implementación interna del Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a los Derechos Humanos, el cual busca recibir, atender y solucionar de manera no confrontacional las inconformidades asociadas a las prácticas empresariales (no de servicio), asociadas a hechos o prácticas realizadas en la relación con las comunidades.

¹³ Accesible en https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable

Por otra parte, Coltel mantiene una relación estrecha con sus proveedores mediante la comunicación permanente con estos y la realización de reuniones y Workshops donde se comparten buenas prácticas y se promueven acciones en materia de sostenibilidad.

4.1.j Informes periódicos a las comunidades afectadas

El programa de negocios responsables considera la importancia de la comunicación con la comunidad tanto de Coltel como de sus aliados. Se identifica que la información hacia las comunidades se da cuando estas se comunican con la empresa a través del mecanismo del Canal de negocio responsable. Sin embargo, este mecanismo requiere un input inicial desde la comunidad para obtener la atención de Coltel y sus aliados, pudiendo mejorar siendo proactivo al brindar información hacia las comunidades afectadas, especialmente cuando están relacionadas con la red de aliados de Coltel.

4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

Considerando el contexto colombiano, los asuntos relevantes para los grupos de interés, el Plan Estratégico de la Compañía, los lineamientos Corporativos de Negocio Responsable y la Agenda 2030, Telefónica a través del Plan de Negocio Responsable y sus compromisos principales, pretende generar retorno a sus accionistas e inversionistas y maximizar los impactos positivos, tanto sociales como ambientales en todos los grupos de interés, haciendo visible que la mejor manera de generar reconocimiento y rentabilidad es ser un Negocio Responsable. En este marco, Coltel se ha posicionado como una empresa que vela por el bienestar de sus colaboradores, por ejemplo, es la Telco líder en el ranking MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Igualmente, es la primera Telco reconocida con el Sello de Oro de Equidad Laboral, donde dicho reconocimiento fue otorgado por lograr cerrar las principales brechas de género en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género -(SGIG)-. También, se ubica en el Top 10 de las empresas donde los jóvenes profesionales desean trabajar según el estudio de la compañía Employers for Youth (EFY) y obtuvo el Sexto lugar en el Ranking PAR 2018 por los avances en equidad de género. Por último, recibieron el sello GAN como reconocimiento por el aporte al cierre de la brecha de desempleo juvenil en el país, y actualizaron sus Principios de Negocio Responsable (código ético de la Compañía) en línea con los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo.

4.2.a Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos

Igualmente, existe la Política de Equidad de Género en donde Coltel acoge y defiende explícitamente la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres del Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres, alineados con el código de ética del Grupo Telefónica “Principios de Actuación”. Telefónica Coltel es la primera Telco en Colombia en obtener en 2018 el reconocimiento Sello de Oro de Equidad Laboral “Equipares”, el cual se otorga al lograr cerrar las principales brechas de género en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género -(SGIG)- implementado en las empresas, buscando que con ello se logren generar transformaciones culturales y planes de acción en pro de la igualdad de género.

4.2.b Condiciones Laborales y Términos de Empleo

Coltel cuenta con más de 24.800 colaboradores (as), de los cuales 5.557 son directos. La empresa ha implementado dos programas de “Calidad de Vida” al interior de la Compañía, logrando de este modo la implementación de acciones que ofrezcan un ambiente de trabajo adecuado, y que además faciliten el desarrollo de las labores en un entorno que promueve el bienestar. Esta oferta va más allá de los beneficios legales y contractuales, pues entrega a cada colaborador (a) la posibilidad de elegir aquellos que más le sirven a sus intereses y ciclo de vida, de conformidad con los principios del desarrollo integral y la equidad.

4.2.c Organizaciones laborales

La PCSC estable la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, lo cual aplica a la red de Aliados. Coltel declara no contar con sindicatos, sin embargo, tienen establecido, de acuerdo a ley, un comité paritario en temas de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual cuenta con la participación de empleados y contratistas.

4.2.d No discriminación e igualdad de oportunidades

A través de los PNR, Coltel hace explícito su compromiso con la diversidad y la inclusión. En el mismo sentido, a través de su Política de Diversidad plantea los lineamientos guía de los procesos y decisiones que garantizan la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la no discriminación, así como las medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso.

4.2.e Reducción de la fuerza laboral

Las auditorías a los aliados consideran estas cumplan con todos los derechos laborales hacia sus trabajadores y estén en cumplimiento sobre todas las prestaciones laborales de acuerdo con Ley.

4.2.f Mecanismo de atención a quejas

Coltel cuenta con un mecanismo interno (canal interno) de consultas y denuncias, a través del cual cualquier empleado o asociado que tenga conocimiento de una conducta irregular o de corrupción, puede comunicarla. Es la Oficina de Cumplimiento, quién mediante su función consultiva, atiende bajo los principios de objetividad y razonabilidad las consultas y dilemas planteados por empleados (as) en cuanto a interpretación de normativas internas en materia de integridad, incluyendo posibles o potenciales conflictos de interés.

4.2.g Protección de la fuerza laboral

Coltel está comprometida con la erradicación del trabajo infantil, y es una de las Compañías pioneras en la creación de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, iniciativa que se lanzó en diciembre de 2014 con el Ministerio del Trabajo y la Red del Pacto Global Colombia. En línea con este compromiso, con los PNR y con el principio quinto del Pacto Global, la Compañía sensibiliza a sus colaboradores (as), a las comunidades de su área de influencia y a los proveedores – aliados en estos asuntos. Para estos últimos, exige en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y en las cláusulas contractuales la garantía de que no existe trabajo infantil en su actividad o en su propia cadena de suministro.

4.2.h Salud y Seguridad en el Trabajo

La salud y seguridad en el trabajo en Coltel se realiza a través del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el 2015. En el año 2017, Coltel obtuvo la recertificación OHSAS 18001.

Coltel cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo principal objetivo es el cuidado de la salud de los (as) empleados (as) a través de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de su labor, así como la prevención y la promoción de la salud, mejorando las condiciones físicas, locativas y mentales de todos sus colaboradores (as).

Durante el 2019 se registraron dos accidentes de trabajo mortales en aliados, identificándose que la ejecución de tareas de alto riesgo tuvo controles (administrativos y operativos) deficientes. En consecuencia, para el 2019, Coltel reforzó el programa de gestión de riesgos en su red de aliados, estableciendo nuevos indicadores en el SG-SST para los aliados de alto riesgo, definiéndose indicadores de accidentabilidad con metas claras respecto al año anterior, ajustes a la auditoría de aliados incluyendo la seguridad vial y ejecución de mesas técnicas de trabajo.

Durante el 2018 se realizaron 65 auditorías en 32 aliados (58 internas y 7 por proveedor externo). Para el 2019 se han programado 60 auditorías en 45 aliados, de estas, 34 son en aliados de riesgo alto en SST. A mayo 2019, Coltel ya ha ejecutado 8 auditorías en 8 aliados, siendo 6 de ellos clasificados de alto riesgo. El resultado obtenido demuestra que existe un 79% de cumplimiento en SST. En complemento, se ejecutan también auditorías en seguridad vial con enfoque pedagógico, así, en el 2018 se dieron 11 auditorías en 11 aliados.

4.2.i Trabajadores contratados por terceras partes

Coltel trabaja activamente con su red de aliados en temas laborales. El mecanismo de trabajo incluye la ejecución de auditorías administrativas y en campo, enfocadas en temas de recursos humanos, verificando que sus aliados cumplan los requisitos legales en temas laborales con sus empleados. Para ello cuentan con un sistema donde deben proveer sustento de haber ejecutado el pago de nóminas, liquidaciones, primas, cesantías acordes con obligaciones laborales, etc. Se realizan además auditorías de campo, con frecuencia bianual en proyectos de alto riesgo.

4.2.j Cadena de abastecimiento

El PNR de Coltel considera el eje de “Reconectamos siendo responsables con nuestros proveedores” el cual incluye los siguientes enfoques de trabajo con ellos: escuela de proveedores, aliados comprometidos con género y derechos humanos, y proveedores críticos con plan de acción (EcoVadis). En complemento se trabaja conjuntamente en la gestión del riesgo y dialogo con proveedores.

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

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

Los programas de gestión ambiental de Coltel consideran como ejes la gestión de los recursos, energía y cambio climático, gestión de residuos y despliegue de red. De ellos se evidencian programas para la disminución de gases de efecto invernadero y disminución en el consumo de energía, manteniendo el monitoreo a través de indicadores. Las metas propuestas para en su programa de energía y cambio climático para el periodo 2015-2020, fueron alcanzados en el 2018 (2 años antes de lo planificado) por lo que, dados los buenos resultados de manera anticipada, tienen planificado un nuevo replanteamiento de metas e indicadores.

Coltel mantiene establecidos dentro de su SGAS monitoreos de ruido, PCB, agua, aire y campos electromagnéticos para sus operaciones e involucra en este alcance a los subcontratistas con trabajos de mayor criticidad de acuerdo a su SGAS.

4.3.b Prevención de la Contaminación

Las actividades de operación y mantenimiento de la Red de Coltel contiene programas de medición de campos electromagnéticos, control ambiental, mediciones de ruido, proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos peligrosos y análisis de PCB. De ellos, el más ampliamente desarrollado y aplicable al alcance del proyecto, tiene que ver con la gestión de los residuos.

Para lograr un adecuado manejo de los residuos, la compañía ha dispuesto un programa de gestión sostenible que asegura la aplicación de buenas prácticas en la recuperación, reciclaje, valorización y disposición de los materiales desechados por la operación, el cual tiene cobertura nacional. La **Gestión Integral de Residuos** de Coltel a nivel nacional incluye los residuos provenientes de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE, tanto de la operación de red como de los clientes. Esta Gestión se da en cumplimiento con la Ley No. 1672 sobre la Política Pública de Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y como parte de su responsabilidad ambiental y el fomento a la economía circular.

Coltel realiza un control estricto de los residuos de la operación y de los clientes mediante la digitalización de la gestión de sus residuos en todos los países donde opera, a través de una herramienta denominada **GReTel** (Gestión de Residuos de Telefónica). En este marco, se incentiva el reúso, mediante el remozamiento de algunos residuos como los decodificadores que son de la operación, que luego de un proceso de readecuación se pueden volver a poner en servicio. El sistema permite ver la trazabilidad de los residuos, desde su producción hasta su disposición final realizada por gestores autorizados por las autoridades ambientales.

Como resultado de la iniciativa de economía circular, durante los últimos 4 años (2015 al 2018), la gestión de teléfonos móviles de clientes (solo celulares sin baterías ni accesorios) ha recolectado 1.23, 1.03, 0.53 y 0.50 ton (respectivamente) recibidos de sus 96 Centros de Experiencia (CE). En complemento, Coltel tiene programas que incentivan la economía circular con sus clientes y aliados, los cuales a través de campañas como la oferta #SiempreNuevo en el 2018, permite a sus clientes comprar Smartphones con la posibilidad de renovarlo cada 12 meses entregando su Smartphone usado en buenas condiciones. Los equipos usados que se reciben son remozados y puestos nuevamente a la venta con un aliado, dando paso a un nuevo mercado de equipos celulares más asequibles y limitando la generación de RAEE¹⁴. Se precisa que estos equipos no son empleados por Coltel para su comercialización, son recibidos en calidad de residuos de acuerdo con las disposiciones de las normas legales y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MinAmbiente) de Colombia. Igualmente, cuando el cliente así lo requiere, Coltel entrega un certificado de recepción de este residuo al cliente, donde especifica el nombre, cantidad, marca, modelo e IMEI.

Los residuos más comunes de Coltel son los generados principalmente por la operación y mantenimientos de la red, así como de los sistemas de respaldo eléctrico, como es el caso de aceites y baterías, fluorescentes, cables, tuberías, metales y RAEEs. Otros residuos significativos son el papel y cartón, que se generan especialmente en la operación administrativa. Coltel también cuenta con un programa de reciclaje institucional, para apoyar a universidades, empresas e instituciones del Estado con este proceso de gestión de residuos. Para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial, Coltel se apoya en aliados especializados y debidamente autorizados garantizando que el manejo de estos se realice acorde a las exigencias de la normativa Colombia¹⁵.

4.4 Salud y Seguridad de la comunidad

Dentro del SGAS, el programa correspondiente de “despliegue de red” busca garantizar una expansión responsable de la misma a través de la instalación de sistemas de contención, elementos de ionización y mimetización para proteger el entorno. Además, este programa considera que, en las comunidades cercanas a los puntos de operación, las emisiones radioeléctricas estén dentro de los parámetros regulatorios definidos. En las operaciones y actividades de mantenimiento de las instalaciones de Coltel se ejecutan monitoreos de campos electromagnéticos y ruido, además de implementarse controles ambientales para garantizar un despliegue responsable de la red.

¹⁴ Durante los años 2017 y 2018 Coltel lanzó la campaña #ConectadosConElPlaneta en redes sociales, que tiene como finalidad invitar a los usuarios para que participen en la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y en el reciclaje de RAEE ofrecido en sus Centros de Experiencia (CE).

¹⁵ Complementando esta gestión, Coltel se adhirió, desde el año 2015, al programa global “*Nos Importa Colombia*” de la GSMA (*‘We Care’* en inglés). Esto significó la celebración de un Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MTIC) y la Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL), y la firma del Memorando de Entendimiento con el MinAmbiente de Colombia. El marco de este programa “*Nos Importa Colombia*” desde 2016 Coltel promocionó una campaña masiva llamada “*SÍ YA NO LO USAS RECÍCLALO*” cuya divulgación se ha venido realizado en las redes sociales, en sus tiendas y centros de atención de sus operadores socios ASOMÓVIL.

4.5 *Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario*

La ND5 sobre la “adquisición de tierras y reasentamiento involuntario” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

4.6 *Conservación de la biodiversidad y los hábitats naturales*

La ND6 sobre “conservación de la biodiversidad y hábitats naturales” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

4.7 *Pueblos indígenas*

La ND7 sobre “pueblos indígenas” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes ubicadas fuera de pueblos indígenas.

4.8 *Patrimonio Cultural*

La ND8 sobre “Patrimonio cultural” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

5 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>

<http://www.telefonica.co/>

6 Plan de Acción Ambiental y Social

No.	Aspecto	Acción	Producto	Fecha de Cumplimiento
ND 2: trabajo y condiciones laborales				
2.1	Salud y seguridad en el trabajo	Continuar con el involucramiento activo con la red de aliados en temas de SST. Evidenciar que los resultados de no conformidades detectados en las auditorías sean verificados en la totalidad de aliados de alto riesgo.	1. Evidencia de auditorías realizadas, seguimiento de planes de acción y jornadas formativas en SST con aliados de alto riesgo 2. Minutas de reuniones con aliados abordando temas sensibles en SST y el análisis de resultados de auditorías. 3. Compartir buenas prácticas en SST con la red de aliados.	1. Periódicamente durante las auditorías a proveedores.

C. 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 ficha **Resumen de la Inversión**), o a BID Invest a través del correo electrónico divulgacionpublica@iadb.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.

1. Alcance de la Revisión Ambiental y Social

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (en adelante “Coltel”, Empresa o Compañía) es la marca comercial de Telefónica, que es uno de los mayores impulsores de la economía digital en Colombia y se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital, telefonía fija y la oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones. Coltel está presente en 962 municipios con telefonía móvil (86% del total de municipios del país) y en 341 municipios ofrece la tecnología 4G LTE. Para el primer semestre de 2018, Coltel cerró con una base de 19.1 millones de clientes en todo el país, de los cuales 15,7 millones son de líneas móviles.

Desde el año pasado, el BID Invest ha implementado programas de financiamiento de teléfonos para cinco filiales del Grupo Telefónica. El financiamiento para Coltel forma parte de esta iniciativa estratégica. Si bien las transacciones anteriores proporcionaron financiamiento para suscriptores individuales, la transacción con Coltel tiene el componente de financiamiento de PYMEs.

En base a lo anterior, el alcance de la revisión ambiental y social del BID Invest incluyó la reevaluación[1] de la información pública enviada y/o registrada en su página Web de Coltel, donde se evaluó la conformación de la gerencia senior y del equipo encargado de las cuestiones ambientales y sociales de la empresa, así como el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) implementado en todos los sectores de la Empresa y sus subsidiarias. Asimismo, se analizó la información detallada relacionada con los siguientes documentos: Informe Integrado 2018[2], Informe de Gestión Responsable 2018[3], Política Ambiental[4], Política de Equidad de Género[5], Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y procedimientos de servicio al cliente, entre otros.

2. Clasificación Ambiental y Social, y sus Fundamentos

El Proyecto fue calificado como una operación de **Categoría B**, según la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social del BID Invest, ya que los riesgos e impactos ambientales, sociales, seguridad y salud, se encuentran restringidos al área de proyecto, son reversibles y mitigables. Los potenciales riesgos e impactos se encuentran relacionados principalmente a trabajos ejecutados por su red de aliados (subcontratistas).

De acuerdo a las características propias del Proyecto, basado en una operación financiera que facilitará el programa de venta de teléfonos en cuotas que la Empresa ofrece a sus suscriptores (incluyendo PYMES) y a la potencial ampliación de servicios en base a la activa participación de su red de aliados, la evaluación se concentra en el nivel de cumplimiento de la Norma de Desempeño #1 de la CFI[6] (ND-1): Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, ND 2 (Trabajo y Condiciones Laborales), ND 3 (Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación) y ND 4 (Salud y Seguridad de la Comunidad).

3. Contexto Ambiental y Social

Dentro del contexto de sostenibilidad, es política de Telefónica contribuir con los objetivos globales del Acuerdo de París por el Clima y a la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. La gestión ambiental representa para la Compañía, entre otros beneficios, un factor de competitividad, así como importantes oportunidades de generación de eficiencia en el consumo de recursos en asociados a la operación de la red de telecomunicaciones y a la gestión comercial.

Coltel cuenta con la certificación ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) desde 2007, demostrando que cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales. En 2018, AENOR INTERNACIONAL auditó el SGA de Coltel verificando el proceso de adaptación a la versión 2015 de la norma ISO 14001 con cero No Conformidades. Anteriormente, en 2017 Coltel obtuvo la recertificación en procesos GICS 4.0, OHSAS 18001 de Salud y Seguridad en el trabajo, e ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad.

En el contexto social, desde la gestión de capital humano, Coltel cuenta con más de 24.800 colaboradores (as) directos e indirectos trabajando. En el marco de negocio responsable, en el año 2017 Coltel fue reconocido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia, como la primera Telco Accesible del país para personas con discapacidad visual y auditiva. En 2018, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) ubicó a Telefónica Movistar como la Telco líder en MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo; igualmente, la Compañía obtuvo durante ese año varios reconocimientos en materia de sostenibilidad: una de las mejores empresas para jóvenes profesionales en Colombia, según el estudio de la compañía *Employers for Youth* (EFY); reconocidos por Bancolombia como el Proveedor más Sostenible; la Primera Telco reconocida con el Sello Oro de Equidad Laboral “Equipares”; finalistas del Premio a la Eficiencia Energética en Colombia y una de las 25 empresas que más aportan a Colombia por el compromiso social laboral y ambiental.

Finalmente, es relevante resaltar que, el negocio de Coltel da énfasis a la promoción e implementación de la economía circular^[7] en el tratamiento de residuos a través del reúso y el reciclaje, estableciendo su Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Esta Política aplica para todas las sociedades del Grupo Telefónica incluyendo Coltel, donde todos sus proveedores deben comprometerse a cumplir con los criterios mínimos de negocio responsable, entre los que se encuentra el Criterio Medioambiental, el cual incluye los Principios de Ciclo de vida y actuación preventiva, y gestión de Residuos.

4. Riesgos e Impactos Ambientales y Medidas de Mitigación y Compensación Propuestas

4.1. Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales

4.1.a. Sistema de Evaluación y Gestión Ambiental y Social

En cuanto al cumplimiento de la ND-1, Coltel cuenta con la certificación ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), demostrando que cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales.

En cuanto a Salud y Seguridad en el Trabajo, Telefónica Movistar cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el 2015.

Colcel ha establecido Principios de Negocio Responsable, los cuales se extienden a su cadena de suministro a través de la implementación del SGAS. El SGAS incorpora mecanismos de auditorías en temas administrativos (recursos humanos), seguridad, salud, medio ambiente y responsabilidad social corporativa a su cadena de suministros (red de aliados).

Igualmente, a través de la estrategia e implementación del Plan de Negocio Responsable (PNR), Coltel toma como marco de referencia el plan Estratégico de compañía, El contexto nacional y la Agenda 2030, definida en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas y conocida como lo Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este marco, tras revisar los diecisiete ODS, la principal contribución del PNR en cuanto a la gestión ambiental y social se concentra principalmente en diez de ellos[8], aunque a través de estos se movilizan de manera secundaria los otros siete.

El 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, Telefónica cuenta con el nivel de reconocimiento GOLD en la evaluación del desempeño sobre sostenibilidad preparado por EcoVadis, plataforma colaborativa que permite medir tanto el desempeño propio en esta área como el de sus proveedores.

4.1.b. Políticas

Coltel, al ser parte del Grupo Telefónica adopta y cumple con la Política Ambiental Global de Telefónica[9]. Igualmente, las otras políticas relacionadas con la sostenibilidad del negocio, como, por ejemplo: la Política de Gestión Energética; la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministros, Política de Compras Bajas en Carbono y Política de Energía.

En cuanto a la salud y seguridad de sus trabajadores, Telefónica Movistar tiene su Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que fija la estrategia del SG-SST. El principal objetivo de esta política es el cuidado de la salud de los (as) empleados (as) a través de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de su trabajo, así como mejorar las condiciones físicas, locativas y mentales de todos sus colaboradores (as). Finalmente, año tras año Coltel ratifica su compromiso por la salud, seguridad y bienestar de todos sus miembros y colaboradores y obtuvo en 2017 la recertificación OHSAS 18001.

La Política de Sostenibilidad en la Cadena de suministro considera que la red de aliados de Coltel deba trabajar bajo lineamientos: ambientales (cambios climático, manejo de residuos, sustancias peligrosas, productos químicos, cumplimiento de la ley, ciclo de vida y actuación preventiva, etc), ético (cumplimiento de la ley, anticorrupción, conflicto de interés), Sociales (relación laboral, horario de trabajo, salarios, no trabajo forzado y tráfico de personas, libertad de asociación colectiva, no discriminación, condiciones de seguridad y salud, etc) y privacidad (privacidad y confidencialidad).

4.1.c. Identificación de Riesgos e Impactos

En cuanto a la identificación de riesgos, Coltel como parte del grupo Telefónica, cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión *Treadway*) alineado con los nuevos requerimientos del marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, “*Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance*”. Dicho Modelo Corporativo reconoce la gestión de riesgos en cuatro categorías: i) de negocios; ii) operativos; iii) financieros y iv) globales. Dentro de los riesgos globales, se encuentran ellos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento, incluyendo el cumplimiento normativo.

Así como Coltel identifica sus riesgos de sostenibilidad durante su operación, para este Proyecto, una parte importante de los riesgos e impactos ambientales y sociales están directamente relacionados con sus proveedores de servicios (red de aliados). En este sentido, Coltel se centra en el análisis y la resolución de los impactos adversos, incluidos aquellos de los proveedores y subcontratistas, mediante la intensificación de los requisitos de gestión y los compromisos relacionados con la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, en donde el proveedor debe cumplir con los siguientes criterios medioambientales: i) cumplimiento con la Ley, tanto la legislación internacional, como la nacional o local, especialmente en materia de residuos, emisiones, ruido, consumo de recursos o sustancias peligrosas; ii) Ciclo de vida y actuación preventiva, en donde el proveedor deberá aplicar medidas preventivas que minimicen el impacto ambiental derivado de sus actividades; iii) Política ambiental, donde el proveedor se comprometa con la protección del medio ambiente, el cumplimiento de las leyes correspondientes y la mejora continua; iv) Gestión ambiental, en donde el proveedor disponga o esté en proceso de disponer de un sistema de gestión ambiental documentado que garantice una planificación, actuación y control efectivo de los aspectos medioambientales más relevantes de su actividad; v) Cambio climático, en donde el proveedor tomará medidas para minimizar el impacto sobre el cambio climático derivado de su actividad, principalmente de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI); vi) Residuos, en donde el proveedor deberá disponer de procesos sistemáticos para la gestión de los residuos; vii) Sustancias peligrosas y productos químicos, donde el proveedor deberá respetar todas las leyes, regulaciones y requisitos en materia de prohibición o restricción de sustancias específicas, especialmente aquellas incluidas en la lista de Sustancias Altamente Preocupantes del Reglamento REACH^[10]; y finalmente viii) Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas, donde el proveedor se compromete a utilizar criterios de ecoeficiencia en el desarrollo de sus actividades, especialmente cuando se trate de recursos escasos, como el agua o recursos no renovables.

Los aspectos ambientales significativos identificados en el SGAS de Coltel son los residuos de transformadores con PCB, consumo de gas natural en oficinas, residuos peligrosos de planta interna y RAEE clientes. Entre los potenciales riesgos e impactos asociados a los trabajos, ejecutados por los aliados de Coltel, cabe mencionar los siguientes: (i) riesgos personales (riesgo de caídas; riesgo eléctrico; riesgo por exposición a campos eléctricos y magnéticos; riesgo respiratorio por entrada a espacios confinados y actividades en obras civiles; riesgo por conducción de vehículos; riesgo ocular por manejo de fibra óptica y luz láser); (ii) riesgo de contaminación del suelo y subsuelo por derrame accidental de combustible o por mal manejo de residuos especiales (cables, residuos electrónicos, tales como teléfonos móviles, baterías, aparatos eléctricos); (iii) riesgo a terceros por accidente vial producido por un vehículo de la

empresa o contratado, o bien por eventual caída de torres o por posible exposición a campos eléctricos y magnéticos.

4.1.d. Programa de Gestión

Telefónica cuenta con una estrategia ambiental definida en tres focos de trabajo: la gestión de riesgos y cumplimiento legal en materia ambiental, mejora de la ecoeficiencia y la economía circular, y la promoción de soluciones y productos digitales para hacer frente a los grandes retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad. En este sentido, para lograr la adecuada implementación de la política ambiental y garantizar la mejora continua del Sistema, se han analizado los aspectos ambientales de la Compañía y establecido los objetivos, metas y programas en esta materia, los cuales están alineados con la visión de Compañía bajo el enfoque de Negocio Responsable: i) Programa de Energía y cambio Climático ii) Programa de Gestión de los Residuos; iii) Programas de Despliegue Responsable de Red; y iv) Programa de Gestión de Recursos.

Para el componente de equipos móviles de este Proyecto, el programa de gestión de los residuos juega un papel fundamental pues se toma en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, donde la principal apuesta de Coltel es prevenir y reducir la generación de residuos, apoyando la reutilización de equipos usados y el reciclado, siempre que esto sea posible. En complemento, el componente de CAPEX del proyecto se soporta principalmente con el Programa de Despliegue Responsable de Red, el cual se orienta al ciclo de vida considerando así: (i) Planificación y construcción: licencias y permisos ambientales, medidas de reducción de impacto visual, estaciones remotas con energía renovable y diques; (ii) operación y mantenimiento: medición de campos electromagnéticos, control ambiental, mediciones de ruido, proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos peligrosos y análisis de PCB; (iii) desmantelamiento: gestión de residuos (RAEE reciclados, venta de residuos, equipos reutilizados).

El sistema de gestión integrado (S.I.)[\[11\]](#) de Coltel se encuentra certificado en ISO 14001 (desde el año 2007), ISO 9001 (desde el año 2008), OHSAS 18001 (desde el año 2015) y ISO 27001 (en proceso de certificación). Los programas de gestión hacen énfasis en los controles operacionales considerando antes de la contratación, la identificación de peligros y riesgos de las actividades a contratar, requisitos legales asociados al contrato, e implementar los lineamientos del SGI para gestores de compra y administradores de contratos. Cuando el contrato se implementa, se dan procesos de inducción, implementación del programa de auditorías, e inspecciones a las empresas contratistas (red de Aliados). El seguimiento del alineamiento de los subcontratistas a las políticas y procedimientos corporativos de Coltel, se da a través de auditorías en campo, recopilación y análisis de información (manejo de residuos, accidentabilidad, pago de seguridad social, salarios, liquidaciones, etc), seguimiento a planes de acción correctivos y reuniones técnicas. Así mismo, Coltel ofrece jornadas de formación para dar énfasis en la atención de temas sensibles detectados en el proceso de auditoría.

4.1.e. Capacidad y Competencia Organizativa

El Sistema de Gestión integrado cuenta con su matriz de roles y responsabilidades asociadas a los componentes del SGAS y asegura su correcto manejo e implementación. Otro componente clave de la gestión es el PNR, cuya coordinación se estableció

en la Gerencia de Sostenibilidad. Esta gerencia presenta los avances en el Comité Directivo, liderado por el Presidente CEO, y formada por todas las direcciones. El PNR actúa transversalmente en toda la organización. Vale aclarar que el 100% de la fuerza laboral ha recibido capacitación sobre los principios del PNR.

Los esfuerzos en sostenibilidad liderados por Coltel incluyen, además del fortalecimiento de la capacidad organizativa interna, el proyectarse en su red de aliados (subcontratistas y proveedores). Un ejemplo de ello es su participación en GRI (Global Reporting Initiative) como empresa implementadora^[12], es decir recibe capacitación en la elaboración de reportes GRI y puede también brindarlo en su cadena de valor, multiplicando de esta manera su efecto positivo. De esta manera, a través de su Programa de Negocios competitivos, han graduado a 10 PYMES para que comiencen también a elaborar sus reportes GRI.

4.1.f. Preparación y Respuesta ante Situaciones de Emergencia

Coltel cuenta con un Reglamento de Gestión de Incidentes y Emergencia, en donde 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 efectuar 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.

Telefónica, desde 2016 forma parte del *Humanitarian Connectivity Charter* impulsado por la Asociación de Sistema Global para Comunicaciones Móviles (GSMA, por sus siglas en inglés). Este documento busca mejorar la coordinación entre las operadoras de redes móviles antes, durante y después de un desastre.

En complemento el SGAS mantiene como parte del sistema certificado un Plan de atención antes Emergencia (PAE).

4.1.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. Producto del proceso de auditorías, Coltel informa a sus aliados auditados sobre los hallazgos y

solicita la elaboración de un plan de acción correctivo. Este plan de acción es evaluado y su implementación es auditada por Coltel.

En complemento, Coltel organiza Mesas Técnicas de trabajo con sus aliados a fin de revisar los temas sensibles encontrados en los procesos de auditoría, alinear estándares, fortalecer excelencia y reinducir a los subcontratistas en temas críticos para la gestión.

4.1.h. Participación de los Actores Sociales

Los actores sociales están identificados en función de su importancia e impacto para la empresa. Asimismo, todo el PNR se basó en la identificación de los asuntos relevantes para los grupos de interés de la compañía. Existe un proceso de comunicación y diálogo inclusivo con los actores sociales a través del Canal de Negocio Responsable (accesible vía página web, que basa su gestión en el cumplimiento de los compromisos especificados en el 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. Coltel mide el nivel de satisfacción de los clientes con el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), que pasó de 7.69 en 2016 a 7.84 sobre 10 en 2018. Finalmente, el SGAS mantiene una matriz de comunicaciones y un plan de comunicación.

4.1.i. Comunicación Externa y Mecanismo de Quejas

En cuanto a la comunicación externa y el mecanismo de reclamo o queja, la empresa pone a disposición de los grupos de interés un canal de comunicación (llamado Canal de Negocio Responsable^[13]) que permite el reporte de consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas. Todas las comunicaciones que llegan a través de este canal se tratan de acuerdo con los principios de confidencialidad, respecto, fundamento y exhaustividad, privacidad y seguridad. En este canal, los actores sociales pueden comunicar cualquier asunto relacionado con la cadena de suministro y el incumplimiento los criterios mínimos de negocio responsable de Telefónica y las posibles situaciones de conflictos de intereses en la relación con los proveedores. El canal opera bajo la “Política de Gestión del Canal de Denuncias”, la cual refiere a la protección de datos y del denunciante, acceso y el funcionamiento del canal: registro, clasificación, análisis, comprobación y resolución de denuncias.

Desde 2006, Telefónica Coltel publica anualmente un informe de Gestión Responsable, que consolida los indicadores financieros y de sostenibilidad; todos los informes se encuentran disponibles al público en el sitio web de las Empresa, incluido el último de 2018.

Además, Telefónica Coltel es parte de la iniciativa multiactor “Guías Colombia”, y desde hace más de 7 años viene ajustando sus políticas de acuerdo con estos lineamientos con el fin de operar de manera atenta a los DDHH, aplicando el principio de Devida Diligencia y Acción Sin Daño. Bajo este estándar, en 2016 inició la implementación interna del Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a los Derechos Humanos, el cual busca recibir, atender y solucionar de manera no confrontacional las inconformidades asociadas a las prácticas empresariales (no de servicio), asociadas a hechos o prácticas realizadas en la relación con las comunidades.

Por otra parte, Coltel mantiene una relación estrecha con sus proveedores mediante la comunicación permanente con estos y la realización de reuniones y Workshops donde se comparten buenas prácticas y se promueven acciones en materia de sostenibilidad.

4.1.j. Informes Periódicos a las Comunidades Afectadas

El programa de negocios responsables considera la importancia de la comunicación con la comunidad tanto de Coltel como de sus aliados. Se identifica que la información hacia las comunidades se da cuando estas se comunican con la empresa a través del mecanismo del Canal de negocio responsable. Sin embargo, este mecanismo requiere un input inicial desde la comunidad para obtener la atención de Coltel y sus aliados, pudiendo mejorar siendo proactivo al brindar información hacia las comunidades afectadas, especialmente cuando están relacionadas con la red de aliados de Coltel.

4.2. Trabajo y Condiciones Laborales

Considerando el contexto colombiano, los asuntos relevantes para los grupos de interés, el Plan Estratégico de la Compañía, los lineamientos Corporativos de Negocio Responsable y la Agenda 2030, Telefónica a través del Plan de Negocio Responsable y sus compromisos principales, pretende generar retorno a sus accionistas e inversionistas y maximizar los impactos positivos, tanto sociales como ambientales en todos los grupos de interés, haciendo visible que la mejor manera de generar reconocimiento y rentabilidad es ser un Negocio Responsable. En este marco, Coltel se ha posicionado como una empresa que vela por el bienestar de sus colaboradores, por ejemplo, es la Telco líder en el ranking MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Igualmente, es la primera Telco reconocida con el Sello de Oro de Equidad Laboral, donde dicho reconocimiento fue otorgado por lograr cerrar las principales brechas de género en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género -(SGIG)-. También, se ubica en el Top 10 de las empresas donde los jóvenes profesionales desean trabajar según el estudio de la compañía Employers for Youth (EFY) y obtuvo el Sexto lugar en el Ranking PAR 2018 por los avances en equidad de género. Por último, recibieron el sello GAN como reconocimiento por el aporte al cierre de la brecha de desempleo juvenil en el país, y actualizaron sus Principios de Negocio Responsable (código ético de la Compañía) en línea con los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo.

4.2.a. Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos

Igualmente, existe la Política de Equidad de Género en donde Coltel acoge y defiende explícitamente la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres del Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres, alineados con el código de ética del Grupo Telefónica "Principios de Actuación". Telefónica Coltel es la primera Telco en Colombia en obtener en 2018 el reconocimiento Sello de Oro de Equidad Laboral "Equipares", el cual se otorga al lograr cerrar las principales brechas de género en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) implementado en las empresas, buscando que con ello se logren generar transformaciones culturales y planes de acción en pro de la igualdad de género.

4.2.b. Condiciones Laborales y Términos de Empleo

Coltel cuenta con más de 24.800 colaboradores/as, de los cuales 5.557 son directos. La empresa ha implementado dos programas de "Calidad de Vida" al interior de la Compañía, logrando de este modo la implementación de acciones que ofrezcan un ambiente de trabajo adecuado, y que además faciliten el desarrollo de las labores en un entorno que promueve el bienestar. Esta oferta va más allá de los beneficios legales y contractuales, pues entrega a cada colaborador/a la posibilidad de elegir aquellos que más le sirven a sus intereses y ciclo de vida, de conformidad con los principios del desarrollo integral y la equidad.

4.2.c. Organizaciones Laborales

La PCSC establece la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, lo cual aplica a la red de Aliados. Coltel declara no contar con sindicatos, sin embargo, tienen establecido, de acuerdo a ley, un comité paritario en temas de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual cuenta con la participación de empleados y contratistas.

4.2.d. No discriminación e igualdad de oportunidades

través de los PNR, Coltel hace explícito su compromiso con la diversidad y la inclusión. En el mismo sentido, a través de su Política de Diversidad plantea los lineamientos guía de los procesos y decisiones que garantizan la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la no discriminación, así como las medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso.

4.2.e. Reducción de la fuerza laboral

Las auditorías a los aliados consideran estas cumplan con todos los derechos laborales hacia sus trabajadores y estén en cumplimiento sobre todas las prestaciones laborales de acuerdo con Ley.

4.2.f. Mecanismo de atención a quejas

Coltel cuenta con un mecanismo interno (canal interno) de consultas y denuncias, a través del cual cualquier empleado o asociado que tenga conocimiento de una conducta irregular o de corrupción, puede comunicarla. Es la Oficina de Cumplimiento, quién mediante su función consultiva, atiende bajo los principios de objetividad y razonabilidad las consultas y dilemas planteados por empleados (as) en cuanto a interpretación de normativas internas en materia de integridad, incluyendo posibles o potenciales conflictos de interés.

4.2.g. Protección de la fuerza laboral

Coltel está comprometida con la erradicación del trabajo infantil, y es una de las Compañías pioneras en la creación de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, iniciativa que se lanzó en diciembre de 2014 con el Ministerio del Trabajo y la Red del Pacto Global Colombia. En línea con este compromiso, con los PNR y con el principio quinto del Pacto Global, la Compañía sensibiliza a sus colaboradores (as), a las comunidades de su área de influencia y a los

proveedores – aliados en estos asuntos. Para estos últimos, exige en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y en las cláusulas contractuales la garantía de que no existe trabajo infantil en su actividad o en su propia cadena de suministro.

4.2.h. Salud y Seguridad en el Trabajo

La salud y seguridad en el trabajo en Coltel se realiza a través del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el 2015. En el año 2017, Coltel obtuvo la recertificación OHSAS 18001.

Coltel cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo principal objetivo es el cuidado de la salud de los (as) empleados (as) a través de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de su labor, así como la prevención y la promoción de la salud, mejorando las condiciones físicas, locativas y mentales de todos sus colaboradores (as).

Durante el 2019 se registraron dos accidentes de trabajo mortales en aliados, identificándose que la ejecución de tareas de alto riesgo tuvo controles (administrativos y operativos) deficientes. En consecuencia, para el 2019, Coltel reforzó el programa de gestión de riesgos en su red de aliados, estableciendo nuevos indicadores en el SG-SST para los aliados de alto riesgo, definiéndose indicadores de accidentabilidad con metas claras respecto al año anterior, ajustes a la auditoría de aliados incluyendo la seguridad vial y ejecución de mesas técnicas de trabajo.

Durante el 2018 se realizaron 65 auditorías en 32 aliados (58 internas y 7 por proveedor externo). Para el 2019 se han programado 60 auditorías en 45 aliados, de estas, 34 son en aliados de riesgo alto en SST. A mayo 2019, Coltel ya ha ejecutado 8 auditorías en 8 aliados, siendo 6 de ellos clasificados de alto riesgo. El resultado obtenido demuestra que existe un 79% de cumplimiento en SST. En complemento, se ejecutan también auditorías en seguridad vial con enfoque pedagógico, así, en el 2018 se dieron 11 auditorías en 11 aliados.

4.2.i. Trabajadores contratados por terceras partes

Coltel trabaja activamente con su red de aliados en temas laborales. El mecanismo de trabajo incluye la ejecución de auditorías administrativas y en campo, enfocadas en temas de recursos humanos, verificando que sus aliados cumplan los requisitos legales en temas laborales con sus empleados. Para ello cuentan con un sistema donde deben proveer sustento de haber ejecutado el pago de nóminas, liquidaciones, primas, cesantías acordes con obligaciones laborales, etc. Se realizan además auditorías de campo, con frecuencia bianual en proyectos de alto riesgo.

4.2.j. Cadena de abastecimiento

El PNR de Coltel considera el eje de “Reconectamos siendo responsables con nuestros proveedores” el cual incluye los siguientes enfoques de trabajo con ellos: escuela de proveedores, aliados comprometidos con género y derechos humanos, y proveedores críticos con plan de acción (EcoVadis). En complemento se trabaja conjuntamente en la gestión del riesgo y dialogo con proveedores.

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

4.3.a. Eficiencia en el uso de recursos

Los programas de gestión ambiental de Coltel consideran como ejes la gestión de los recursos, energía y cambio climático, gestión de residuos y despliegue de red. De ellos se evidencian programas para la disminución de gases de efecto invernadero y disminución en el consumo de energía, manteniendo el monitoreo a través de indicadores. Las metas propuestas para en su programa de energía y cambio climático para el periodo 2015-2020, fueron alcanzados en el 2018 (2 años antes de lo planificado) por lo que, dados los buenos resultados de manera anticipada, tienen planificado un nuevo replanteamiento de metas e indicadores.

Coltel mantiene establecidos dentro de su SGAS monitoreos de ruido, PCB, agua, aire y campos electromagnéticos para sus operaciones e involucra en este alcance a los subcontratistas con trabajos de mayor criticidad de acuerdo a su SGAS.

4.3.b. Prevención de la Contaminación

Las actividades de operación y mantenimiento de la Red de Coltel contiene programas de medición de campos electromagnéticos, control ambiental, mediciones de ruido, proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos peligrosos y análisis de PCB. De ellos, el más ampliamente desarrollado y aplicable al alcance del proyecto, tiene que ver con la gestión de los residuos.

Para lograr un adecuado manejo de los residuos, la compañía ha dispuesto un programa de gestión sostenible que asegura la aplicación de buenas prácticas en la recuperación, reciclaje, valorización y disposición de los materiales desechados por la operación, el cual tiene cobertura nacional. La **Gestión Integral de Residuos** de Coltel a nivel nacional incluye los residuos provenientes de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE, tanto de la operación de red como de los clientes. Esta Gestión se da en cumplimiento con la Ley No. 1672 sobre la Política Pública de Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y como parte de su responsabilidad ambiental y el fomento a la economía circular.

Coltel realiza un control estricto de los residuos de la operación y de los clientes mediante la digitalización de la gestión de sus residuos en todos los países donde opera, a través de una herramienta denominada **GReTel** (Gestión de Residuos de Telefónica). En este marco, se incentiva el reúso, mediante el remozamiento de algunos residuos como los decodificadores que son de la operación, que luego de un proceso de readecuación se pueden volver a poner en servicio. El sistema permite ver la trazabilidad de los residuos, desde su producción hasta su disposición final realizada por gestores autorizados por las autoridades ambientales.

Como resultado de la iniciativa de economía circular, durante los últimos 4 años (2015 al 2018), la gestión de teléfonos móviles de clientes (solo celulares sin baterías ni accesorios) ha recolectado 1.23, 1.03, 0.53 y 0.50 ton (respectivamente) recibidos de sus 96 Centros de Experiencia (CE). En complemento, Coltel tiene programas que incentivan la economía circular con sus clientes y aliados, los cuales a través de campañas como la oferta #SiempreNuevo en el

2018, permite a sus clientes comprar Smartphones con la posibilidad de renovarlo cada 12 meses entregando su Smartphone usado en buenas condiciones. Los equipos usados que se reciben son remozados y puestos nuevamente a la venta con un aliado, dando paso a un nuevo mercado de equipos celulares más asequibles y limitando la generación de RAEE[14]. Se precisa que estos equipos no son empleados por Coltel para su comercialización, son recibidos en calidad de residuos de acuerdo con las disposiciones de las normas legales y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MinAmbiente) de Colombia. Igualmente, cuando el cliente así lo requiere, Coltel entrega un certificado de recepción de este residuo al cliente, donde especifica el nombre, cantidad, marca, modelo e IMEI.

Los residuos más comunes de Coltel son los generados principalmente por la operación y mantenimientos de la red, así como de los sistemas de respaldo eléctrico, como es el caso de aceites y baterías, fluorescentes, cables, tuberías, metales y RAEEs. Otros residuos significativos son el papel y cartón, que se generan especialmente en la operación administrativa. Coltel también cuenta con un programa de reciclaje institucional, para apoyar a universidades, empresas e instituciones del Estado con este proceso de gestión de residuos. Para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial, Coltel se apoya en aliados especializados y debidamente autorizados garantizando que el manejo de estos se realice acorde a las exigencias de la normativa Colombia[15].

4.4. Salud y Seguridad de la comunidad

Dentro del SGAS, el programa correspondiente de “despliegue de red” busca garantizar una expansión responsable de la misma a través de la instalación de sistemas de contención, elementos de ionización y mimetización para proteger el entorno. Además, este programa considera que, en las comunidades cercanas a los puntos de operación, las emisiones radioeléctricas estén dentro de los parámetros regulatorios definidos. En las operaciones y actividades de mantenimiento de las instalaciones de Coltel se ejecutan monitoreos de campos electromagnéticos y ruido, además de implementarse controles ambientales para garantizar un despliegue responsable de la red.

4.5. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

La ND5 sobre la “adquisición de tierras y reasentamiento involuntario” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

4.6. Conservación de la biodiversidad y los hábitats naturales

La ND6 sobre “conservación de la biodiversidad y hábitats naturales” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

4.7. Pueblos Indígenas

La ND7 sobre “pueblos indígenas” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes ubicadas fuera de pueblos indígenas.

4.8. Patrimonio Cultural

La ND8 sobre “Patrimonio cultural” no aplica debido a que las operaciones que se pretenden implementar, como parte del componente CAPEX del proyecto, se realizarán sobre instalaciones ya existentes.

[1] Durante el año 2018, BID Invest llevó operaciones similares con Telefónica en países como: Costa Rica, Panamá, Guatemala, Ecuador y Chile.

[2] <https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Telefonica-Informe-Integrado-de-gestion-2018.pdf>

[3] <http://www.telefonica.co/documents/1285851/1322018/Informe+Gesti%C3%B3n+Responsable+2018.pdf/134d2030-da99-036d-d40a-4de02a4425d0>

[4] http://telefonica.com.ec/pdf/PoliticaAmbiental_VF.PDF

[5] <http://www.telefonica.co/documents/1285851/44328718/Politica+Equidad+genero+Telef%C3%B3nica+Movistar+%281%29.pdf/98b820e9-141f-44b8-89bd-6f9ec061cb47>

[6] Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC, por sus siglas en inglés).

[7] Importante en el manejo de residuos dada la alta rotación de equipos celulares por cambios de tecnología, migraciones, desuso, obsolescencia y baja de los equipos.

[8] ODS 5, Igualdad de género; ODS 6, Agua limpia y saneamiento; ODS 7, Energía asequible y no contaminante; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9, Industria, innovación e infraestructura; ODS 10, Reducción de las Desigualdades; ODS 11, Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 12, Producción y consumo responsable; ODS 13, Acción por el clima; ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres.

[9] 3ra Edición, aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión del 30 de enero de 2019.

[10] El Reglamento de registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas (abreviadamente REACH, de su forma inglesa *Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of Chemicals*) es un reglamento comunitario europeo de 18 de diciembre de 2006.

[11] Incluye calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), seguridad y salud (OHSAS 18001), y seguridad de la información (ISO 27001).

[12] GRI - CSRCB Implementation Partner desde el año 2017.

[13] Accesible en https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable

[14] Durante los años 2017 y 2018 Coltel lanzó la campaña #ConectadosConElPlaneta en redes sociales, que tiene como finalidad invitar a los usuarios para que participen en la gestión de

residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y en el reciclaje de RAEE ofrecido en sus Centros de Experiencia (CE).

[15] Complementando esta gestión, Coltel se adhirió, desde el año 2015, al programa global “*Nos Importa Colombia*” de la GSMA (‘*We Care*’ en inglés). Esto significó la celebración de un Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MTIC) y la Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL), y la firma del Memorando de Entendimiento con el MinAmbiente de Colombia. El marco de este programa “*Nos Importa Colombia*” desde 2016 Coltel promocionó una campaña masiva llamada “SÍ YA NO LO USAS RECÍCLALO” cuya divulgación se ha venido realizado en las redes sociales, en sus tiendas y centros de atención de sus operadores socios ASOMÓVIL.