

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

Movistar Ecuador es uno de los tres operadores de redes móviles (“ORM”) más importantes de Ecuador, con aproximadamente un 30% de participación del mercado.

La Empresa cuenta con una buena conformación de la gerencia senior y de un equipo encargado de las cuestiones ambientales y sociales de la empresa, así como un sistema de gestión ambiental y social (“SGAS”) completamente implementado en todos los sectores de la empresa y sus subsidiarias. El proceso de debida diligencia ambiental y social se desarrolló en las oficinas de la empresa en Quito el 5 de junio de 2018. A ese encuentro asistieron el Oficial Ambiental y Social asignado a la operación, el equipo de inversiones (por teléfono) y cuatro representantes de la empresa: el Gerente de Sostenibilidad y Medio Ambiente, el Gerente Tesorero y otros dos funcionarios senior del Tesoro y del área ambiental y social.

Durante la reunión y en llamadas posteriores con el representante del área ambiental y social, BID Invest evaluó el SGAS de la subsidiaria de Ecuador, así como su capacidad interna para implementarlo. Asimismo, se analizó la información detallada relacionada con los siguientes documentos: Informe Anual de Responsabilidad Corporativa[1], Política Ambiental[2], Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y procedimientos de servicio al cliente, entre otros.

Clasificación ambiental y social, y justificación:

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

Contexto ambiental y social

La Empresa tiene presencia en 21 países y un promedio de 130.000 empleados. Registra ingresos netos por EUR 52.100 millones en 2017.

Las operaciones de Movistar Ecuador están organizadas en nueve divisiones encabezadas por vicepresidentes que emplean más 1.300 personas en forma directa, entre las cuales existe un 5% con discapacidades. La red de comunicaciones celulares de Movistar está disponible en las 24 provincias del país y cuenta con más de 5 millones de suscriptores.

Telefónica Movistar es la empresa más respetada del sector de telecomunicaciones de Ecuador, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (“MERCOR”) [3]. También fue seleccionada entre los 10 mejores lugares donde trabajar en Ecuador por el instituto Great Place to Work Institute (“GPTW”) [4] entre 2005 y 2009 (ocupó el primer lugar).

Dados los limitados efectos ambientales y sociales relacionados con la construcción y operación de la red inalámbrica, el Ministerio del Ambiente no requiere una Evaluación de Impacto Ambiental (“EIA”), pero sí un Registro Ambiental y un Plan de Gestión Ambiental (“PGA”). La Empresa sigue los requisitos impuestos para las licencias y las reglamentaciones generales ambientales y de salud y seguridad de Ecuador.

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

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

a. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

Movistar Ecuador ha desarrollado un Sistema de Gestión Ambiental que cumple con lo certificado por las normas ISO 14001:2004, OHSAS 18001-2007 e ISO 9001-2008[5]. La primera certificación ISO 14001:2004 se logró hace 12 años y se mantuvo vigente hasta la recertificación en 2017. El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con procesos específicos para la operación y el mantenimiento de la red de comunicaciones por voz y datos, así como para su desarrollo y construcción (viabilidad, búsqueda y negociación de emplazamientos; construcción de infraestructura y plataformas). Un equipo interdisciplinario participa del proceso de selección de emplazamientos, que implica la selección de los lugares, la evaluación de los impactos ambientales, la tramitación de los permisos correspondientes, y las comunicaciones con la comunidad y los reguladores locales para atender todas las cuestiones sociales o legales que pudieran surgir.

La Empresa tiene un sistema de gestión de la salud y la seguridad que se corresponde con lo estipulado en la norma OHSAS 18001-2007. El sistema integrado de salud en el trabajo de la Empresa incluye 5 elementos principales: prevención de caídas, factores psicosociales, ergonomía y cultura deportiva, medicina laboral preventiva, y medio ambiente. En este sistema de salud y seguridad, se registran los incidentes, se implementan procedimientos para funciones laborales específicas (como el trabajo en altura), se realizan capacitaciones y se ponen en marcha acciones correctivas. El alcance del sistema incluye la capacitación y supervisión de contratistas. En la actualidad, la actividad que produce la mayor cantidad de incidentes de salud y seguridad es la movilización de trabajadores, que provoca incidentes de tránsito; estos están en revisión continua como parte del plan de prevención de la Empresa.

Los contratos entre Movistar y sus proveedores incluyen cláusulas ambientales específicas[6]. Estas pretenden garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, que incluye la gestión de desechos. Se han organizado talleres para la capacitación, el seguimiento y la concientización de los contratistas en temas ambientales significativos pertinentes. Los proveedores críticos en las áreas de construcción, mantenimiento, combustible, limpieza y seguridad son alcanzados por los procesos internos de capacitación de Movistar.

b. Política

La Empresa, como parte del Sistema de Gestión Integrada ("SGI"), cuenta con políticas en las siguientes áreas: i) salud y seguridad en el trabajo; ii) ambiental mundial[7] y iii) calidad. También son pertinentes a las políticas ambientales y sociales la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y la Política de Energía.

c. Identificación de riesgos e impactos

Los impactos ambientales y sociales más importantes derivados de la operación de la red son los efectos visuales que causan las torres, las emisiones provenientes del uso de refrigerantes y equipos de aire acondicionado, y los posibles efectos adversos en la salud de los trabajadores expuestos a señales más altas de radiofrecuencia ("RF") porque trabajan cerca de las antenas durante las tareas de mantenimiento. Existen impactos menores y esporádicos provocados por las operaciones: generación de ruido y de emisiones atmosféricas durante la operación ocasional de generadores diésel de reserva y la generación de desechos (peligrosos y no peligrosos) como ser baterías y aceite de las actividades de mantenimiento.

Desde 2014 hasta 2016, se realizaron cerca de 700 mediciones de emisiones electromagnéticas y, en todos los casos, estas se mantuvieron por debajo del límite reglamentario establecido. La Empresa informa al público sobre los posibles efectos de los campos electromagnéticos.

A pesar de que la reglamentación local no exige una EIA para la instalación de las estaciones base, Telefónica ha realizado una evaluación ambiental y social para obtener 20 Registros Ambientales correspondientes al total de 20 sitios (para el emplazamiento de torres) durante 2017.

Movistar ha instaurado programas para controlar la recolección y la eliminación de los distintos tipos de desechos, incluidos los peligrosos. Existe un proyecto establecido para recolectar, reutilizar y reciclar los residuos electrónicos, incluidas las baterías de los teléfonos móviles. Desde 2016, se han recogido 25.000 equipos electrónicos y se los han enviado para su reutilización/reciclaje. Se está realizando una campaña de marketing para clientes que apunta a la recolección de desechos electrónicos para su posterior reciclaje. También se juntaron 26,4 toneladas de papel para reciclaje.

Movistar no se ve directamente afectada por las reglamentaciones sobre el cambio climático o el comercio de derecho de emisiones, pero la Empresa se ha comprometido por voluntad propia a definir un plan de acción[8] que mitigue sus efectos en el cambio climático, en consonancia con el Acuerdo de París sobre cambio climático firmado en 2016. Los esfuerzos de 2016 se centraron en la implementación de soluciones de eficiencia energética en tres áreas: i) climatización con alta tecnología, ii) edificación inteligente y iii) gestión de envíos. La inversión de más de US\$800.000 en tecnologías innovadoras arrojó los siguientes resultados: i) 74% de las acciones del plan de eficiencia energética afectan a las torres de las zonas urbanas, ii) se evitó la generación indirecta de 6.500 toneladas de CO₂ (gestión de envíos) y iii) se evitó la emisión directa de 1.200 toneladas de CO₂ debido a soluciones de edificación inteligente y climatización con alta tecnología.

d. Programas de gestión

El Plan de Negocio Responsable (“PNR”)[9] incorporado en 2015 permite que la estrategia de desarrollo de la sostenibilidad corporativa (alineada con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas) se implemente y gestione en todos los procesos de la Empresa. El PNR cuenta con 10 principios, entre los que se incluyen: i) gestión de responsabilidad y ética, ii) compromiso con el cliente, iii) compromiso con los empleados, iv) gobernabilidad corporativa y control interno, v) derechos a la privacidad y libertad de expresión, vi) compromiso con la seguridad de la información, vii) comunicación responsable, viii) gestión responsable de la cadena de abastecimiento, ix) compromiso con el medio ambiente y x) compromiso con la sociedad. El PNR está implementando 6 proyectos de máxima prioridad centrados en los clientes, empleados, proveedores y el medio ambiente: i) promesa al cliente, ii) confianza digital, iii) cadena de abastecimiento, iv) diversidad y gestión del talento, v) gestión ambiental y vi) innovación sostenible.

e. Capacidad y competencia organizativas

A fin de implementar el PNR, Movistar Ecuador ha inaugurado la Oficina de Negocio Responsable (“ONR”) dirigida por el Presidente Ejecutivo y compuesta por las siguientes vicepresidencias: i) Regulación y Asuntos Externos, ii) Desarrollo Humano y Organizacional, iii) Comercial, iv) Legal y v) Auditoría Interna. Estas áreas son responsables de la implementación completa del PNR en toda la organización. El área de Medio Ambiente y Sostenibilidad pertenece a la vicepresidencia de Regulación y Asuntos Externos; sin embargo, como se dijo anteriormente, la ONR actúa transversalmente en toda la organización. Vale aclarar que el 92% de la fuerza laboral ha recibido capacitación sobre los principios del PNR.

f. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

La Empresa ha implementado, como parte de los requisitos legales, un Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias para que la gerencia senior de las oficinas administrativas, en todos los turnos y unidades, incluidos trabajadores temporarios y contratados, participen en la evaluación de riesgos, la preparación y la planificación para casos de emergencia, y la realización de simulacros. La mejora continua de estos planes es parte del SGAS implementado. Se advierten posibilidades de mejorar la interacción frecuente con la comunidad y el gobierno locales para el plan de emergencia tanto dentro como fuera del emplazamiento y de llegar a acuerdos formales para compartir recursos con otras empresas asentadas en la zona.

g. Seguimiento y evaluación

El Sistema de Gestión Ambiental incluye un programa de auditorías internas programadas, y se está capacitando a más de 10 empleados en auditoría ambiental. Los hallazgos se presentan como acciones correctivas y se implementan. Además, en cumplimiento con la norma ISO 14001-2015, se realizan auditorías externas del sistema cada año.

Como parte del principio de gestión de responsabilidad y ética del PNR, se instauró un proceso de auditoría interna; de un total de 38 informes producidos en 2016, el 2% se relacionó con el logro del cumplimiento legal y el 14% con la evaluación de los riesgos tecnológicos principales y el cumplimiento legal del servicio y los sistemas de información.

h. Participación de los actores sociales

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

Los actores sociales están claramente identificados en función de su importancia e impacto para la empresa. Asimismo, todo el PNR se basó en la identificación de los aspectos clave para los actores sociales. La Empresa cuenta con un proceso de consulta y comunicación fluido e inclusivo con los actores sociales, atento a estos principios del PNR: i) compromiso con el cliente, ii) compromiso con los empleados, iii) gestión responsable de la cadena de abastecimiento, iv) compromiso con el medio ambiente y v) compromiso con la sociedad. Los clientes de la Empresa serán los beneficiarios indirectos de esta operación de crédito. La Empresa mide el nivel de satisfacción de los clientes con el Índice de Satisfacción del Cliente ("ISC"): en 2016, el indicador estaba en 8,32 sobre 10. Se están dedicando esfuerzos a aumentar este indicador. Para ello, se implementó una oferta comercial simplificada sumando canales digitales para Soporte al Cliente, que permiten la atención y resolución necesarias en tiempo real. Se estableció una zona de experimentación en las áreas de Atención de Ventas que permiten la interacción con los productos y servicios antes de la compra. Además, como parte del proyecto de Confianza Digital, la Empresa puso en marcha un programa con tres pilares para aumentar la Privacidad, la Seguridad de la Información y la Transparencia.

ii. Divulgación de información

Desde 2006, la Empresa publica un informe ambiental anual y un informe de responsabilidad corporativa verificado externamente; ambos documentos están disponibles para el público en general en el sitio web de la Empresa. El último Informe Integrado 2014-2015-2016 fue publicado siguiendo lo establecido por la guía G4 de la Global Reporting Initiative ("GRI").

iii. Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

En 2015, la Empresa aprobó la creación de una plataforma de comunicación con los actores sociales de una manera formal y estructurada. Esta plataforma de comunicación está compuesta por 16

miembros activos provenientes de grupos de actores sociales clave, tales como: i) clientes, ii) proveedores, iii) inversores, iv) ONG y v) organizaciones del sector y multilaterales. Se aplica la metodología RepTrak basada en encuestas para este diálogo. Como resultado, se identifican 7 elementos importantes: i) cadena de abastecimiento, ii) confianza digital, iii) diversidad, iv) clientes, v) comportamiento ético, vi) innovación sostenible y vii) medio ambiente y cambio climático. Los resultados de esta plataforma de dialogo más amplia son significativos en términos de fortalecimiento de los impactos positivos tanto para la organización como para los actores sociales. Los canales digitales y las soluciones en línea se incrementaron para 2016, con lo que alcanzaron los 1,7 millones de seguidores en las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube).

3. Acceso local a la documentación del Proyecto

Toda la información de la Empresa está disponible en estos dos sitios web principales: http://telefonica.com.ec/ir_4.php y <https://www.movistar.com.ec/>

4. Plan de acción ambiental y social (“PAAS”)

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

[1] <https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/Informe-Integrado-2017.pdf/c2e7a9b1-3976-9660-f84b-fd0747ef7f0b> y <http://telefonica.com.ec/informes.php>

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

[3] <http://merco.info/ec/ranking-merco-empresas?edicion=2017>

[4] <http://www.greatplacetowork.com.ec/mejores-empresas/buscar-a-las-mejores>

[5] http://telefonica.com.ec/ir_4.php

[6] http://telefonica.com.ec/pdf/politica_responsabilidad_cadena_suministro.pdf

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

[8] http://telefonica.com.ec/seccion_practicas_sostenibles.php

[9] <http://telefonica.com.ec/informes.php>