

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

Telefónica Móviles Chile S.A. es una subsidiaria 100% de Telefónica (España) y brinda servicios de telecomunicaciones móviles y fijas. La Empresa Ofrece servicios de telefonía fija y móvil, transmisión de datos, banda ancha y televisión digital. La Empresa ofrece servicios de voz y datos a través de varios planes para satisfacer diversos segmentos de clientes, incluidos individuos, corporaciones y pequeñas y medianas empresas. La Empresa fue fundada en 1980 y tiene aproximadamente 12 millones de clientes (9 millones en el segmento móvil y 3 millones en el segmento fijo).

La Empresa cuenta con un equipo gerencial, un equipo de temas de medio ambiente y social y un sólido Sistema de Gestión Ambiental y Social ("ESMS" en sus siglas en inglés) completamente implementado en todos los sectores de la Empresa y sus subsidiarias. La debida diligencia ambiental y social se llevó a cabo a través de la conferencia telefónica en el día 21 de septiembre de 2018. Los asistentes a la reunión fueron la Oficial Ambiental y Social asignado a la operación, el equipo de inversión y los representantes de la Empresa: Gerente de Finanzas y Compras, Analista Senior de Finanzas, subdirector de compras, Especialista Principal de Sostenibilidad de Proyectos y Especialista Principal de Área de Recurso Humanos.

Durante la reunión y mediante la revisión de la información relevante enviada por la empresa, la oficial ambiental y social de BID Invest evaluó el ESMS de Movistar Chile, así como su capacidad interna para implementarlo. Además, se analizó información detallada relacionada con lo siguiente: Informe Anual de Sustentabilidad [\[1\]](#), Política Ambiental, información de gestión de la cadena de suministro ambiental y social, como: i) Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro, ii) Procedimientos de auditoría, iii) Sitio web de registro del proveedor [\[2\]](#); y iv) Programa de gestión de empresas aliadas, entre otros.

1.1 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 la CII, ya que es probable que no tenga riesgos ni impactos ambientales ni sociales adversos o que, de tenerlos, sean muy limitados. El Proyecto consiste en una operación 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.

1.2 Contexto ambiental y social

La Empresa implementó el Sistema de Gestión Ambiental en 2017 con base en las siguientes prioridades: i) reciclaje y ii) eficiencia Energética y Energía Renovable No convencional consecuentemente, poder obtener la certificación ISO140001 a fines de junio de 2018. Las operaciones de Movistar Chile se organizan a través de 11 divisiones de vicepresidencias que emplean directamente a alrededor de 4.500 personas. La Empresa sigue los requisitos aplicables de las licencias y en general cumple con las reglamentaciones ambientales y de salud y seguridad vigentes en Chile.

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

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

a. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

La estrategia e implementación del Plan de Negocios Responsable ("RBP" en sus siglas en inglés) en la Empresa tiene los reconocimientos de índices de sostenibilidad global, como el Índice de Sostenibilidad Dow Jones ("DJSI"), Carbon Disclosure Project (CDP), Sustainalytics, Ethibel, MSCI o FTSE4Good. Además, la Empresa cuenta con el nivel de reconocimiento GOLD en la evaluación de desempeño en sustentabilidad realizada por EcoVadis, plataforma colaborativa que permite medir tanto el desempeño propio en esta área, como la de sus proveedores.

b. Política

Como parte del RBP, se implementaron varias políticas relacionadas con la sostenibilidad del negocio: i) salud y seguridad ocupacional; ii) medio ambiente [3] y iii) calidad. Además, una Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro y la Política Energética son políticas ambiental y social relevantes.

c. Identificación de riesgos e impactos

La identificación de riesgos e impactos se realiza a través de: i) aspectos comerciales; ii) operacional; iii) financiero; y iv) global.

Una parte muy importante del impacto ambiental y social de la Empresa está directamente relacionada con los proveedores. Por lo tanto, Movistar Chile se enfoca en analizar y abordar los impactos adversos, incluidos los proveedores y subcontratistas, intensificando los requisitos de gestión y los informes relacionados con la cadena de proveedores.

Los contratos entre Movistar Chile y sus proveedores incluyen cláusulas ambientales específicas que apuntan a garantizar el cumplimiento de: i) la legislación ambiental, ii) la política de privacidad y iii) las prácticas anticorrupción, entre las más relevantes. A través del "Programa Aliados", Movistar Chile ha trabajado para ayudar a los proveedores de servicios a alcanzar una cultura de sostenibilidad durante los últimos ocho años. Además, la Empresa ha desarrollado mecanismos para la detección temprana y prevención de riesgos, al tiempo que sensibiliza a los contratistas sobre el cumplimiento de los estándares de la Empresa. En 2017, los criterios mejorados se aplicaron en los procesos de selección de proveedores críticos.

Además, se están realizando evaluaciones de la matriz de riesgos ambientales y de reputación, ambas dirigidas por un equipo de auditoría interna.

d. Programas de gestión

El RBP de la Empresa establece prioridades hasta 2020 en tres áreas: cumplimiento y gestión de riesgos, productividad responsable y sostenibilidad como palanca de crecimiento para mejorar sus negocios y el mundo.

Durante 2017, se presentó el estado de avance de Movistar Chile RBP a la Comisión de Reglamento y el Consejo Institucional de Asuntos de Telefónica, un órgano interno del Telefónica SA, que tiene por objeto garantizar que cada una de las operaciones tiene un plan estructurado para la gestión de la sostenibilidad sobre la base del modelo de negocio. Esta gestión de sostenibilidad asociada con el modelo de negocio ayuda a tener un impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Como empresa que opera en el sector de las telecomunicaciones, la Empresa tiene un claro impacto en el Objetivo 9 (Industria, Innovación e Infraestructura). Aunque la empresa también afecta los otros 16 objetivos, el impacto directo se centra en los relacionados con el crecimiento económico, la educación, la acción climática, el desarrollo de sociedades sostenibles y las alianzas estratégicas.

Telefónica Chile está implementando los siguientes programas: i) plan de energía renovable; ii) programa de eficiencia energética; iii) proceso de certificación ISO 14001

(dicha certificación se obtuvo a fines de junio de 2018), iv) proceso de digitalización y v) programa de gestión de residuos.

Movistar Chile tiene definida su estrategia ambiental en tres áreas de trabajo relacionadas con: i) ecoeficiencia y economía circular (“CE” en sus siglas en inglés), ii) servicios y productos inteligentes, y iii) responsabilidad ambiental para abordar aspectos internos y autogestión para que Movistar Chile pueda ser igualmente eficientes en el uso de sus recursos mientras colabora con otras instituciones.

e. Capacidad y competencia organizativas

Para implementar el RBP, Movistar Chile ha establecido una Oficina del Plan de Negocios Responsables (“RBPO” en sus siglas en inglés) dirigida por el Director de Ética Corporativa y Negocios Responsables y el Presidente Ejecutivo, y está compuesta por los siguientes Directorios: i) Asuntos Regulatorios y Externos; ii) Desarrollo Humano y Organizacional; iii) Comercial; iv) Adquisiciones; v) Auditoría interna; v) Operacional; vi) Comunicaciones; vii) Comercialización; viii) y ix) Secretario general. Estas áreas son responsables de la implementación completa del RBP entre toda la organización. El área de Medio Ambiente y Sostenibilidad está bajo la Comisión del Consejo de Asuntos Regulatorios e Institucionales, sin embargo, como se indicó anteriormente, el RBPO actúa en toda la organización. Vale la pena señalar que el 90.8% de la fuerza laboral ha sido entrenada en los principios del RBP.

f. Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

Además de establecer los Planes de Continuidad necesarios para garantizar la prestación normal de los servicios a los clientes, la Empresa ha tomado medidas específicas para estar preparados y responder a las emergencias. Las medidas específicas incluyen lo siguiente: i) prepara simulaciones con el objetivo de construir, mejorar y mantener actualizados los procesos, planes de acción, capacidades y prioridades en respuesta conjunta; ii) establece un código básico de ayuda humanitaria en coordinación con los reguladores nacionales para ordenar la participación de empresas públicas y privadas y apoyar el acceso a los servicios móviles durante una emergencia; y iii) proporciona un acceso simplificado y gratuito a las comunicaciones vitales hasta el punto de reactivar los servicios.

g. Seguimiento y evaluación

Como parte de la gestión ética y responsable de RBP, existe un proceso de auditoría interna para prevenir y monitorear el cumplimiento legal. Los controles específicos están diseñados para evitar posibles infracciones y resolución de consultas sobre la interpretación de estándares. Además, se cuenta con un programa de auditoría interno (corporativo y local) específico para evaluar el desempeño de los proveedores relacionado con la sostenibilidad.

h. Participación de los actores sociales

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

Las partes interesadas se identifican claramente en función de la relevancia y el impacto para la Empresa. Además, todo el RBP se basó en la identificación de aspectos clave para los interesados. Se han establecido procesos de comunicación y consulta fluidos e inclusivos con las partes interesadas a través de los siguientes principios de RBP: i) Compromiso con los consumidores; ii) Compromiso

con los empleados; iii) Gestión responsable de la cadena de suministro; iv) Compromiso con el medio ambiente; y v) Compromiso con la sociedad. En esta operación de crédito, los clientes de la compañía serán beneficiarios indirectos. La Empresa mide el nivel de satisfacción de los clientes por el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). En 2017, el indicador fue de 7,41 sobre 10.

(ii) Divulgación de información

A partir de 2008, la Empresa publica anualmente un informe de responsabilidad corporativa verificado externamente. Todos los informes están disponibles para el público en el sitio web de la Empresa. La Empresa publicó la última versión del informe que cubre sus actividades y logros en 2017.

(iii) Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

Existen canales, internos a través de Intranet y externos a través del Portal del Proveedor, donde las partes interesadas pueden comunicar cualquier incumplimiento asociado a la cadena de suministro en relación con los criterios comerciales mínimos responsables de Telefónica y las posibles situaciones de conflicto de interés en la relación con los proveedores.

Además, la Empresa mantiene una relación continua con los proveedores, a través de reuniones que fomentan una relación cercana y comparten buenas prácticas con ellos, para fomentar la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor.

3. Acceso local a la documentación del Proyecto

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

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

<https://www.movistar.cl/home/>

<http://www.telefonicachile.cl/>

http://telefonica.com.ec/ir_4.php

Además, hay varios sitios de redes sociales disponibles: i) Facebook; ii) Twitter; iii) Youtube; iv) Google; v) Instagram; vi) LinkedIn y vii) Pinterest [\[4\]](#).

[1] <http://www.telefonicachile.cl/telefonica-y-sociedad/informe-de-sostenibilidad/>

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

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

[4] <https://www.telefonica.com/es/presencia-internet/chile>