

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) Cable & Wireless Facilidad de Crédito Revolvente - Panamá

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: Octubre, 2022

1. Información general sobre el proyecto y el alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

La presente operación (la "Facilidad") consiste en una facilidad de crédito revolvente de compra de cuentas por cobrar¹ a Cable and Wireless Panamá S.A. (el "Vendedor", "C&W Panamá" o la "Compañía"), para proporcionarle liquidez y permitirle, de este modo, a financiar la expansión de su infraestructura de telecomunicaciones y de su de banda ancha en Panamá. Se espera que estos esfuerzos contribuyan al cierre de la brecha digital de Panamá a través de un esfuerzo coordinado entre el gobierno, los reguladores, los organismos regionales e internacionales, y el sector privado.

La debida diligencia ambiental y social ("DDAS") de la Facilidad consistió en la evaluación de la documentación técnica, ambiental, de salud, seguridad ocupacional y laboral de la Compañía. También incluyo entrevistas virtuales con el equipo de Riesgo y Cumplimiento y Recursos Humanos de C&W Panamá.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, la Facilidad ha sido clasificada en la Categoría B debido a que podrá generar, entre otros los siguientes impactos y riesgos asociados: i) salud y seguridad ocupacional (seguridad eléctrica, campos electromagnéticos, uso de fibra óptica, trabajos en altura, etc.), y ii) generación de desechos. Estos impactos y riesgos se estiman sean de mediana-baja intensidad.

Las Normas de Desempeño² ("ND") activadas por la Facilidad son: i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; iii) ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; iv) ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Contexto ambiental y social

3.1 Características generales del sitio del proyecto

Cable & Wireless Panamá S.A. es la empresa líder de telecomunicaciones y la más grande del país. La Compañía, una subsidiaria de Cable & Wireless Communications Limited y Cable & Wireless CALA Holding Limited (propiedad de Liberty America Ltd.), presta servicios de telefonía fija, móvil y de

¹ Facturas, cuentas de pago parcial ("CCP") o certificados de no objeción ("CON").

² https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards/

banda ancha, televisión, servicios corporativos y empresariales con tecnología de última generación, así como soluciones y aplicaciones de diversos campos como salud, educación, seguridad ciudadana y gobierno digital. Actualmente su composición accionaria: Cable & Wireless CALA Holding Limited (49%), República de Panamá (49%), y el restante está en manos de los trabajadores de la Compañía (2%). En Julio 2022, C&W Panamá adquirió la compañía Claro (ver sección 3.2).

A nivel nacional, C&W Panamá, torres y antenas, cuenta con 1.507 estructuras propias (738 de C&W y de 769 Claro) de transmisión, cuyas alturas varían entre los 5 y 100 metros. Aunque la mayoría están ubicadas en la Provincia de Panamá, también hay varias de ellas en las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Coclé, Herrera, Veraguas, Los Santos, Colón y Darién. Estas estructuras, siguiendo la clasificación de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (“ASEP”), se clasifican en: ubicadas en azoteas de edificios, arriostada, auto soportadas (la mayoría 369), transportables, postes, monopolos y vallas. La Compañía cuenta con 592 estructuras adicionales. Las estructuras de C&W Panamá comprenden centrales, DSLAM³, HFC⁴, y RBS⁵, esta última comprende una combinación de estructuras propias y arrendadas.

El modelo de negocio de la Compañía contempla, en caso de que se requiera, alquilar sitios de transmisión, antes que la construcción de nuevas torres. Así, desde el año 2015, no ha construido nuevas estructuras ni tampoco se prevé su construcción en los próximos años, con la excepción de dos proyectos específicos bajo el concepto de Ley de Servicio Universal, donde se construyeron algunas torres en los años 2019 y 2021 a requerimiento de estos proyectos con el gobierno. Actualmente, C&W Panamá está enfocada en la integración de sus sistemas con los de Claro.

C&W Panamá cuenta con 46.973 km de cableado⁶ en todo el país. Sin embargo, hasta el 2023, proyecta la construcción de 5.000 km más. Debido a vandalismo y otros factores, la Compañía ha iniciado el reemplazo de todo el cableado de cobre por fibra óptica.

3.2 Riesgos contextuales

La autoridad panameña de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (“ACODECO”) otorgó concepto favorable en marzo de 2022, para la compra del 100 % de las acciones de América Móvil SAB de C.V. en Panamá (Claro Panamá) a parte de Liberty Latin America Ltd. (“LLA”), a través de su subsidiaria Cable & Wireless Panamá S.A. En julio del mismo año, el Consejo de Gabinete aprobó el cambio de la concesión de Claro Panamá a +Móvil perfeccionándose la compra y dando inicio al proceso de integración. El presidente de Digicel Group, empresa de telecomunicaciones con 10% del mercado panameño, indicó que la fusión de Liberty Latin America Ltd y Claro, constituye “el fin de la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones en Panamá” agravado por un “conflicto de interés para el Gobierno que actuó como juez y parte al permitir que las empresas

³ Las centrales de multiplexor de línea de acceso de abonado digital (Digital Subscriber Line Access Multiplexer, “DSLAM”) son sistemas localizados en la central telefónica que proporcionan a los abonados acceso a los servicios de línea de suscriptor digital (“DSL”) sobre cable de par trenzado de cobre (cable telefónico).

⁴ El híbrido de fibra coaxial (en inglés: Hybrid Fiber-Coaxial o HFC) es un sistema de red de fibra óptica que incorpora además un cable coaxial para crear una red de banda ancha.

⁵ La Radio Base o estación Base (RBS por sus siglas en inglés o EB), es una estación de relevo para señales con información de datos y voz de telefonía celular.

⁶ Cableado subterráneo y aéreo. La Compañía no tiene cableado subacuático.

fusionadas vayan a controlar el 56% del mercado, con el Estado panameño teniendo el 49 % de participación en este nuevo operador dominante"⁷.

A raíz de la fusión Claro y CWP, Digicel solicitó su liquidación voluntaria al gobierno panameño, saliendo así del mercado nacional. Al concretarse la salida de Digicel del país, solo quedarían dos operadores en el país: C&W Panamá y Movistar (Tigo). En este escenario y con el crecimiento del número de suscriptores de banda ancha el gobierno tiene el reto de promover la competencia en el sector. Sin embargo, no se estiman protestas por este tema.

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

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

4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

C&W Panama cuenta con una Política General de Seguridad y Salud Ocupacional, un Procedimiento de Realización de Evaluaciones de Riesgo, un Sistema de Gestión y Prevención de Riesgos Laborales, y un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Sin embargo, no posee aún un Sistema de Gestión Ambiental y Social con un enfoque integral de evaluación de riesgo ambiental y social. En este sentido, la Compañía evaluará sus sistemas y procedimientos, producto de su fusión con Claro, para elaborar un documento único articulador que permita identificar y mitigar los riesgos ambientales y sociales asociados a sus operaciones.

La Compañía cumple con el Reglamento para la Instalación, Operación y Uso Compartido de Torres o Infraestructura que Soporta Antenas de Servicios de Telecomunicaciones (Anexo A, No 2848-Telco). Esta regulación requiere el visto bueno de entidades como la ASEP, los municipios, el cuerpo de bomberos, y Aeronáutica Civil, incluyendo mediciones de campos electromagnéticos y protocolos de seguridad para la protección de los empleados de la Compañía.

C&W Panamá es signataria del Pacto Global de Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas. Por otro lado, el Grupo Liberty Latin America Ltd. publica un informe anual ambiental, social y de gobierno corporativo ("ESG") que describe el compromiso con la responsabilidad social del Grupo LLA con estas prácticas en todas sus operaciones en América Latina y el Caribe. El informe sigue los lineamientos del Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad ("SASB") para la industria de Servicios de Telecomunicaciones⁸.

4.1.b Política

La Compañía cuenta con una Política General de Salud y Seguridad Ocupacional ("SSO") en la que establece su compromiso con la seguridad de sus empleados, así como las responsabilidades, los procesos de identificación de riesgos, los procesos de consulta con los trabajadores, la forma de manipulación de sustancias perjudiciales para la salud, en número y forma de los eventos de

⁷ [https://www.dw.com/es/digicel-asegura-que-en-panam%C3%A1-no-hay-libre-competencia/a-61386189#:~:text=Digicel%20Panam%C3%A1%20present%C3%B3%20en%202021,que%20la%20sacar%C3%ADa%20del%20mercado\(consultado](https://www.dw.com/es/digicel-asegura-que-en-panam%C3%A1-no-hay-libre-competencia/a-61386189#:~:text=Digicel%20Panam%C3%A1%20present%C3%B3%20en%202021,que%20la%20sacar%C3%ADa%20del%20mercado(consultado) en Oct. 10, 2022).

⁸ Ver <https://investors.lla.com/esg/>

capacitación, los protocolos de vigilancia médica, la forma de monitoreo de las condiciones de trabajo y los procedimientos de emergencia.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

Desde 2008, C&W Panamá cuenta con un Procedimiento de Evaluación de Riesgos, una Política General de Seguridad y Salud Ocupacional, un Sistema de Gestión y Prevención de Riesgos Laborales, y un Plan de Prevención de Riesgos Laborales

La Política General de SSO establece la responsabilidad de evaluación de riesgos a cada gerencia para luego ser comunicado al director de Riesgo y Cumplimiento y posteriormente ser evaluados por el director ejecutivo de Riesgos y Cumplimiento. La identificación de riesgos se enfoca en aquellos relacionados con temas de SSO.

4.1.c.i Riesgos de género

En el país existen leyes⁹ e instituciones que velan por la protección de la mujer, en términos de violencia y hostigamiento, la violencia de género y los delitos de ámbito sexual todavía se observan en Panamá: i) durante 2022, se registraron 14 femicidios consumados, 6 como feminicidios y 8 homicidios del sexo femenino catalogados como muertes violentas, la mayoría de las víctimas fueron mujeres en edades entre 15 y 44 años (siendo el rango de 13 a 45 el de mayo índice y ii) entre 2015 y 2020 contabilizó 33.392 casos de delitos sexuales, siendo los principales las violaciones (42%), seguido del por el acceso sexual con menores de edad (25%) y actos libidinosos y la pornografía infantil (20%)¹⁰.

Según la estadística nacional, en 2022, la Provincia de Panamá se ubicó en la primera posición y la de Colón en la segunda, en número de víctimas de feminicidios y muertes violentas registrados a nivel nacional. Sin embargo, esto constituye una disminución de casos respecto a los dos años anteriores, se estima que durante 2020-2021 la situación se vio agravada por la pandemia.¹¹

La Compañía, como parte del Grupo Liberty Latin America, cuenta con un Código de Conducta que guía el trabajo entre colaboradores, clientes, y comunidades, protegiendo y garantizando el respeto a mujeres en cada uno de estos ámbitos. También cuenta con una Política de Violencia de Género en el Lugar de Trabajo, que proporciona información y herramientas educativas para garantizar que todos los empleados puedan reconocer la violencia de género y saber cómo responder al conocer sobre los incidentes de violencia de género que afectan sus lugares de trabajo. Esta política proporciona parámetros de confidencialidad y guías para proteger a todos los involucrados.

⁹ Ley No. 82 del 24 de octubre de 2013 adopta medidas de prevención contra la violencia hacia las mujeres y reforma el Código Penal al tipificar el femicidio y sancionar la violencia contra las mujeres; Ley No. 71 del 23 de diciembre de 2008 que crea el Instituto Nacional de la Mujer; Ley No. 38 del 10 de julio de 2001 que reforma y adiciona artículos al código penal y judicial sobre violencia doméstica y maltrato al niño, niña y adolescente; Ley No. 73 del 18 de diciembre de 2015 que modifica artículos de la Ley 38 de 2001, sobre el procedimiento de violencia doméstica; entre otras.

¹⁰ Ministerio Público: <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Estadistico-Victimas-de-Femicidio-a-Nivel-Nacional-Marzo-2022.pdf>

¹¹ Ministerio público: <https://efeminista.com/muertes-violentas-mujeres-panama/>

4.1.c.ii Programas de género

En 2022, el Grupo Liberty Latin America ha promovido, en todas las subsidiarias, incluyendo CWP, el segundo grupo de Recursos para Empleados (“ERG”) denominado “ELLAS”. Ésta es una iniciativa que busca empoderar a las mujeres en la Compañía a través de la representación, el compañerismo, el apoyo y la conexión, y brindar un espacio seguro para la conexión social y conversación franca, para lograr la igualdad de género.

4.1.c.iii Exposición al cambio climático

El territorio panameño comprende un clima tropical uniforme durante todo el año con una estacionalidad determinada por los patrones de precipitación dividiendo el clima en una estación seca y otra lluviosa. Los valores de temperatura promedio anual oscilan entre los 23 y 27°C, con máximas de hasta 33°C para las áreas costeras, aunque a mayores altitudes puede descender hasta los 16°C.

El Gobierno de Panamá, por medio del Ministerio de Ambiente a través de la Dirección de Cambio Climático lidera diferentes procesos relacionados a la adaptación y resiliencia de la población panameña frente a las amenazas del cambio climático. Como parte de estas iniciativas se puede nombrar a la Política Nacional de Cambio Climático, que se encuentra en un proceso de actualización; al Plan Nacional de Adaptación, que se aplica a la agricultura, la salud y a otros sectores de la CDN¹², y que está en preparación; a la determinación del índice de vulnerabilidad climática a nivel nacional; y al análisis del riesgo climático.

En estos últimos cincuenta años, Panamá ha experimentado un incremento en una serie de eventos climáticos extremos que incluyen lluvias intensas y prolongadas, tormentas con fuertes vientos, inundaciones, sequías, incendios forestales, deslizamientos de tierra, ciclones tropicales, e impactos de la Oscilación Sur de El Niño y La Niña.

Si bien la Compañía no ha manifestado un impacto en sus operaciones por efecto del cambio climático, ésta empleará la metodología contenida Índice de Vulnerabilidad al Cambio Climático de la República de Panamá¹³ para evaluar el posible riesgo del cambio climático en sus sitios de operación. Los resultados de este proceso pueden emplearse como una guía piloto para realizar evaluaciones de vulnerabilidad a escala local, que permitan conocer de manera más precisa y eficazmente los diversos riesgos que enfrentan los sistemas sociales y ambientales de un territorio.

4.1.d Programas de gestión

C&W Panamá cuenta con: i) un Procedimiento para la Realización de Evaluaciones de Riesgos (2008); ii) un Sistema de Gestión y Prevención de los Riesgos laborales, cuya última versión es del 2019; iii) un Plan de Prevención de riesgos; iv) un plan de capacitación anual; y v) un programa de dotación de equipo de protección personal.

¹² La Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (“CDN”) son compromisos voluntarios de los países, tras la firma del Acuerdo de París, con el objetivo de reducir la emisión de gases de efecto invernadero.

¹³ https://dcc.miambiente.gob.pa/wp-content/uploads/2021/07/Indice_de_Vulnerabilidad_al_Cambio_Climatico.pdf

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Si bien, la máxima responsabilidad para la ejecución de la Política General de Seguridad y Salud Ocupacional recae en el Gerente General de la Compañía, la persona que se encarga del cumplimiento operativo es el Director de Riesgo y Cumplimiento, quien se apoya en un equipo de compuesto por un responsable de Seguridad, Protección de Incendio y Medio Ambiente, un especialista de Salud y Seguridad Ocupacional, y la Gerencia de Recursos Humanos.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

La Compañía cuenta con un Procedimiento de Manejo de Emergencias que considera escenarios antropogénicos (incendios, emergencias médicas, accidentes graves, amenaza de bombas, secuestro, asalto a mano armada) y naturales (terremoto y vientos fuertes). Este procedimiento forma parte del Plan Nacional de Manejo de Emergencias de C&W Panamá, elaborado por la Gerencia de Continuidad de Negocios y Prevención de Riesgos, las responsabilidades de esta gerencia ahora las asume la Dirección de Riesgo y Cumplimiento. Para el manejo efectivo de las emergencias se ha establecido un Procedimiento de Manejo de Emergencias con plantillas específicas para los riesgos identificados como probables de ocurrencia dentro de las instalaciones de la Compañía.

4.1.g Seguimiento y evaluación

Como parte de las labores del área de cumplimiento C&W Panama realiza inspecciones internas anuales para monitorear su desempeño. Para esto evalúa un conjunto de indicadores (como consumo de electricidad) que son luego utilizados para establecer objetivos de reducción. Los sitios ocupados por torres o antenas se inspección cada tres meses.

4.1.h Participación de los actores sociales

C&W Panama ha identificado los siguientes grupos de interés: Gobierno Central y entidades gubernamentales, Órgano Legislativo y Judicial, entidades regulatorias, clientes, sindicato de la Compañía y grupos organizados, colaboradores, gremios empresariales, medios de comunicación, ONGs, y la sociedad civil. Sin embargo, posee aún un plan de participación de actores.

4.1.h.i Divulgación de información

La Compañía sigue las normas locales establecidas en cuando a participación de actores según lo establece la ASEP o el Reglamento para la Instalación, Operación y Uso Compartido de Torres o Estructuras que Soportan Antenas de Servicios de Telecomunicaciones. Sin embargo, C&W Panamá establecerá un mecanismo para la participación de los grupos de interés.

4.1.h.ii Consulta y participación informada

La Compañía cumple con el Reglamento para la Instalación, Operación y Uso Compartido de Torres o Infraestructura que Soporta Antenas de Servicios de Telecomunicaciones, dentro de cuyos

requisitos se incluye la consulta ciudadana. La consulta incluye información sobre mediciones electromagnéticas, diseño de la torre o estructura para armonizar con el entorno, las características operativas del sistema a instalar, y las buenas prácticas para la instalación. Por otro lado, para conocimiento de la población, la ASEP dispone de un Registro de Torres y Antenas habilitadas¹⁴.

4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

C&W Panamá posee un mecanismo de atención al cliente¹⁵, que incluye una línea telefónica (#123), una de WhatsApp, para la captura de solicitudes de servicio, reparaciones, consultas y denuncias de fraude. Sin embargo, la Compañía aún no cuenta con un mecanismo de quejas externo dado que el mecanismo *Speak Up* es exclusivamente para colaboradores.

4.1.i.i Comunicaciones externas

C&W Panamá se comunica con sus grupos de interés a través de los siguientes medios: su página web; y los reportes anuales corporativos (Reporte Anual ESG de LLA o el Reporte de Sostenibilidad para C&W Panamá entregado en el marco de la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas).

4.1.i.ii Mecanismo de quejas para comunidades afectadas

Cada vehículo de la flota de transporte que presta su servicio a la C&W Panamá cuenta rotulado en el cual se despliega un número de teléfono dedicado a través del cual se pueden encaminar quejas a la Compañía. Las inspecciones periódicas de las torres y antenas que son efectuadas cada tres meses contemplan una visita a las comunidades con la finalidad, entre otras de capturar alguna queja o reclamo. Sin embargo, no existe un mecanismo formal de quejas externo o de comunicación externa que la Compañía deberá elaborar haciendo énfasis y divulgación a grupos vulnerables.

4.1.i.iii Informes a las comunidades afectadas

Para conocimiento de la población, la ASEP dispone del Registro de Torres y Antenas habilitadas¹⁶. Por otro lado, el Grupo LLA, publica anualmente un reporte sobre su cumplimiento de temas de ESG.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

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

Aun cuando, producto de la fusión con Claro se inició un proceso de jubilación temprana, y a que la Compañía cuenta con un área de ventas puerta a puerta (que involucra alta rotación de personal por emplear mano de obra joven y menos calificada) C&W Panamá cuenta con 2.251 empleados

¹⁴ https://aplicaciones.asep.gob.pa/telec/html/consulta_antenas.php

¹⁵ <https://www.masmovilpanama.com/centro-de-ayuda/numeros-telefonicos>

¹⁶ https://aplicaciones.asep.gob.pa/telec/html/consulta_antenas.php

estables, 60% de los cuales son hombres y 40% mujeres. 111 de estas últimas ocupan cargos gerenciales y de supervisión, lo que representa el 38% de puestos gerenciales de la Compañía.

La Compañía mantiene políticas de recursos humanos alineadas a la legislación laboral vigente. Los principios que rigen la gestión laboral son el de una cultura inclusiva, que valora el talento, el alto desempeño y el profesionalismo (tomar riesgos, respecto, honestidad, trabajo duro, liderazgo y disciplina).

4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

C&W Panamá cuenta con una Dirección Ejecutiva de Personas que establece Lineamientos de Gestión del Personal, incluyendo procesos de contratación. La Compañía cuenta con: i) un Programa de Asistencia al Empleado (“EAP”), que ofrece asesoramiento apoyo emocional y servicios de asistencia vital (incluyendo duelo, cuidado de niños y ancianos, abuso de alcohol, problemas legales, etc.); ii) un Plan de Compra de Acciones para Empleados (“ESPP”), que brinda asesoramiento para convertirse en propietario de la Compañía; iii) una Política de Licencia Parental; y iv) un Programa Global de Reconocimiento, Equidad Diversidad e Inclusión (“EDI”), que promueve la diversidad e inclusión en todos los niveles de la Compañía.

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

La Compañía se rige por el Código de Trabajo y las leyes especiales del trabajo¹⁷, el Reglamento Interno de Trabajo, y la Convención Colectiva de Trabajo, entre otros. C&W Panamá cumple con las leyes laborales y los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (“OIT”), al establecer los principios de igualdad de género y la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la prohibición del trabajo infantil, el tratamiento justo, la prohibición del acoso laboral y las sanciones por hostigamiento sexual, el acuerdo con condiciones laborales y términos de empleo adecuados, y la notificación de despido e indemnización. Todo personal que trabaja en la Compañía, dependiendo su tipo de contrato, es sometido a una capacitación en el Código de Conducta Convenio Colectivo, como parte del proceso de inducción.

4.2.a.iii Organizaciones laborales

C&W Panamá promueve la libre asociación de sus empleados. Sus trabajadores se encuentran asociados al Sindicato Industrial de Trabajadores de las Telecomunicaciones, Afines y Similares (“SITINTELS”), con el cual se renovó la Convención Colectiva de Trabajo en septiembre 2022.

La Compañía mantiene una trayectoria de más 15 años continuos libre de conflictos colectivos. Las negociaciones con SITINTELS se realiza de forma directa, es decir, sin necesidad de intervención estatal.

¹⁷ Decreto de Gabinete No. 252, Código de Trabajo (30 de diciembre de 1971) y las modificaciones de la Ley No. 44 del 12 de agosto de 1995.

4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

Panamá es signatario de varios convenios y tratados internacionales de la OIT relacionados con los derechos de los trabajadores, incluidos el Convenio No. 100 sobre igualdad de remuneración y el Convenio No. 111 sobre discriminación (empleo y ocupación). La Compañía, dentro del Código de Conducta y del Convenio Colectivo, establece el respeto a la diversidad individual y la equidad, procediendo con justicia, igualdad e imparcialidad.

4.2.a.v Reducción de la fuerza laboral

Debido a la fusión con Claro se ha iniciado un proceso de jubilación temprana. Sin embargo, no se espera una reducción laboral drástica (mayor al 10%). La Compañía no cuenta con un programa de reinserción laboral.

4.2.a.vi Mecanismo de atención de quejas

Según su Política, Cable & Wireless Panamá, propicia una cultura de puertas abiertas a todos los niveles de la organización en todos los temas y, en especial, en los relacionados a seguridad y salud ocupacional.

Los colaboradores pueden informar incidentes o quejas laborales a través de una línea confidencial denominada *Speak-Up*. Además, el Convenio Colectivo describe el mecanismo para interponer una queja laboral cuando requiera la mediación del sindicato.

4.2.b Protección de la fuerza laboral

La Constitución de Panamá establece la mayoría de edad al cumplir 18 años. Cable & Wireless Panamá emplea únicamente a personal mayor de edad, lo que se evidencia en los contratos individuales de trabajo y el control que realiza el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral ("MITRADEL").

Panamá es signatario de varios convenios y tratados internacionales de la OIT relacionados con los derechos de los trabajadores, incluido el Convenio No. 138 sobre la edad mínima, el Convenio No. 182 de las peores formas de trabajo infantil, Convenio No. 29 sobre el trabajo forzoso y Convenio No. 105 sobre la abolición del trabajo forzoso. Igualmente, el país cuenta con una amplia legislación laboral que regula, entre otros aspectos, la duración de la jornada de trabajo, los horarios, los sobretiempos, los días de descanso remunerados, la remuneración mínima, la asignación familiar, las gratificaciones legales, y los aspectos mínimos de seguridad y salud en el trabajo. C&W Panamá cumple con estas regulaciones a través de su Código de Conducta y observa su cumplimiento a través del Convenio Colectivo.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

La Política General de Seguridad y Salud Ocupacional de C&W Panamá establece el compromiso de la Compañía en cumplir con las leyes y reglamentos panameños relacionados con temas de SSO, y con el control adecuado de los riesgos ocupacionales de sus trabajadores directos e indirectos.

La Compañía identifica a los colaboradores que realizan trabajos de alto riesgo (trabajos en altura y labores expuestas a radiaciones no ionizantes, por ejemplo) para que formen parte de un programa de vigilancia a la salud. Este programa, que incluye capacitaciones y dotación de equipo de protección personal, es específico para el riesgo al que están expuestos.

C&W Panama cuenta con un Plan de Capacitación Anual que incluye temas Salud Ocupacional y Seguridad Laboral y requiere la participación de actividades de Responsabilidad Social Empresarial. El Plan del 2022 contempla capacitaciones de trabajo en altura, trabajo en espacios confinados, primeros auxilios, manejo defensivo, trabajo en zonas remotas, manejo de extintores, seguridad eléctrica, entre otros.

Las principales dolencias de los empleados registradas por la Compañía comprenden lumbalgias, hipertensión arterial, diabetes tipo 2, resfrió común, enfermedades de la piel (alergias), obesidad y sobrepeso.

C&W Panamá registra los accidentes laborales ocurridos a sus trabajadores directos. Durante 2021 la Compañía reportó un total de 28 días de incapacidad, un Índice de Frecuencia de Pérdida de Tiempo por Incidentes (“LTIFR”, por sus siglas en inglés) de 0,59 y un Índice de Gravedad de Lesiones con Tiempo Perdido (“LTISR”, por sus siglas en inglés) de 5,58. El LTIFR y LTISR reportados por el Departamento de Trabajo¹⁸ de los Estados Unidos para la industria de telecomunicaciones (Código NAIC 517) durante 2020 es 5,50 y 137,5, respectivamente. Esto indica que C&W Panamá tiene un índice de frecuencia y severidad de accidentes con tiempo perdido inferior al promedio de la industria.

Entre 2020 y 2022 la flota vehicular ha registrado 1.298 siniestros, arrojando índice de siniestralidad del 78%. C&W Panamá realizará un análisis de causa raíz de la siniestralidad y elaborará un plan de mejora.

4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

El Código de Conducta del Grupo LLA, adoptado por C&W Panamá, establece el valor de la diversidad y de la igualdad de oportunidades. Consecuentemente, las políticas de recursos humanos de la Compañía contemplan la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

4.2.e Trabajadores contratados por terceras partes

C&W Panamá aplica las mismas políticas de la Compañía a sus contratistas. En este sentido, todo el personal de los contratistas está obligado a conocer y respetar su Código de Conducta.

¹⁸ <https://www.bls.gov/iif/oshsum.htm>

4.2.f Cadena de abastecimiento

El Grupo LLA cuenta con un Proceso de Selección de Proveedores para asegurar objetividad e imparcialidad. Sus políticas se aplican a sus proveedores en términos de estándares laborales, ética, salud y seguridad, y medio ambiente.

C&W Panamá cuenta con una Política de Adquisición de Inventario que incluye un proceso de evaluación de proveedores, un flujo de aprobación, la creación de orden, la posterior compra, y el recibo y cierre del proceso. Los Proveedores más importantes son: Anixter de Panamá, APPLE, Ericsson de Panamá, Huawei, Melandy Group, Cisco, Teleperformance Colombia, Alpha Telecom, Computación Monrenca, Samsung, y Ufinet, entre otros.

4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

Como parte de su Reporte Anual de ESG, el Grupo Liberty Latin America, muestra los índices de ahorro en consumo de energía que ha logrado. Por otro lado, C&W Panamá, en su reporte anual a Global Compact, reporta la instalación de paneles solares, mejoras a la eficiencia energética gracias a la instalación y el mantenimiento de aires acondicionados inverter; y otras iniciativas de reducción de emisiones de CO₂ alineadas al Acuerdo de Paris. La Compañía ha reemplazado sus generados de electricidad por otros más eficientes, y ha mejorado la infraestructura eléctrica. También ha reducido los viajes al extranjero, ha promovido uso de tecnología de video llamada, ha iniciado campañas de reducción de consumo de energía, y está promoviendo el uso de energía renovable (mediante la compra de energía generada de fuentes renovables como ENEL Green Power).

El consumo total de energía eléctrica de C&W Panamá es de aproximadamente 95 GWh/año (sin contar consumo de Claro Panamá). Su principal proveedor de energía es Naturgy, seguido del Sistema de Medición Comercial ("SMEC") y de Elektra Noreste S.A. ("ENSA"). Adicionalmente, la Compañía cuenta con dos generadores de Diesel.

4.3.a.i Gases de efecto invernadero

Como parte de su Reporte Anual ESG, el Grupo Liberty Latin America, calcula y reporta las emisiones de carbono directas (Alcance 1 y 2). El desglose para las operaciones de C&W Panamá se realiza a través del Reporte de Pacto Global.

La flota de C&W Panamá comprende 576 vehículos (311 a gasolina y 265 a diésel) y 14 camiones a diésel. Las emisiones de CO₂ en toneladas equivalentes es de 3.417,34 en vehículos y 36.028,48 en electricidad. Estas emisiones, por el momento, no contemplan la fusión con Claro Panamá.

4.3.a.ii Consumo de agua

El agua es provista por el servicio público del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales ("IDAAN"). La Compañía no cuenta con concesiones de pozos. El mayor consumo de agua ocurre en los edificios administrativos por el uso de unidades sanitarias, lavamanos y dispensadores de agua.

Por el momento, la Compañía no tiene un registro de consumo centralizado; cada localidad cuenta con su registro de consumo propio y no se maneja un registro de consumo general a nivel Compañía.

4.3.b Prevención de la polución

C&W Panamá impulsa un programa de reciclaje a través de su Fundación C&W Panamá. Ésta recolectó el año 2021 laptops, CPUs, teclados, etc. (575 Kgs.), adaptadores de corriente (4.713 Kgs.), cables conectores (4.835 kgs.), modems (922 Kgs.), Switch (47 kg.), y teléfonos (8 Kgs.). La Fundación también realizar campañas generales de recolección, estas contribuciones se incluyen en detalle en el Reporte de Global Compact.

4.3.b.i Residuos

Los principales tipos de residuos generados por las actividades de la Compañía son basura orgánica y mobiliario dañado de cartón comprimido. El destino final de estos es el vertedero municipal de Cerro Patacón en la ciudad de Panamá.

Otros tipos de residuos generados en menor proporción incluye: equipo de informática, que se retira con proveedor autorizado Recicla Panamá; baterías de todo tipo que se entrega a Recicla Panamá; metales, que se entregan a China Metal; cables de cobre se entregan a la Recicladora Nacional y Betesda; y cables de fibra óptica.

4.3.b.ii Manejo de materiales peligrosos

La Compañía no genera, ni maneja residuos peligrosos.

4.3.b.iii Manejo y uso de pesticidas

La Compañía lleva a cabo fumigaciones trimestrales para control de plagas (roedores, cucarachas) con proveedores autorizados y acreditados por las autoridades pertinentes panameñas.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

La infraestructura de telecomunicaciones utilizada por C&W Panamá está dispersa geográficamente, lo cual requiere el uso frecuente de transporte terrestre para su mantenimiento, originando el riesgo de posibles colisiones. CWP cuenta con un Procedimiento de Uso y Control de vehículos que aplica para todos los colaboradores, empleados de todas las planillas o contratistas de Cable & Wireless Panamá que conduzcan vehículos de la empresa o que estén alquilados por esta. Este Procedimiento documenta el proceso para uso y control de la flota de vehículos de CWP, teniendo como meta la seguridad de los colaboradores, además de mantener flota en condiciones normales de operación, dentro de los estándares de calidad y gestión eficiente de los recursos de la empresa. Por otro lado, define de forma clara y precisa los procedimientos a considerar en el desarrollo de las tareas y responsabilidades de la administración del departamento de flota.

Para garantizar una comunicación fluida con las partes interesadas, C&W Panamá desarrollará un Procedimiento de Participación de las Partes Interesadas (“SEP” por sus siglas en inglés) de acuerdo con los riesgos e impactos potenciales detectados.

4.4.a.i Preparación y respuesta a emergencias

En la actualidad, el 10% de los colaboradores de la Compañía, ha sido formado como brigadistas. En este sentido C&W Panamá realiza simulacros anuales en los que participan sus colaboradores, así como otras compañías debidamente acreditadas ante el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá.

4.4.b Personal de seguridad

C&W Panamá subcontrata a una empresa (Seguridad Permanente y Protección S.A.) certificada por el gobierno nacional con personal armado para procurar la seguridad en sus instalaciones. Esta empresa observa el principio de uso proporcional de fuerza y realiza la verificación de antecedentes a sus guardias.

4.5 Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

La Compañía ha adquirido terrenos a través de procesos de negociación voluntaria y libre. Debido a que la Facilidad no prevé la construcción de torres nuevas, tampoco se anticipa el reasentamiento involuntario físico ni económico de la población.

4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos

Debido a que la Facilidad no prevé la construcción de torres nuevas, no se anticipan impactos sobre la biodiversidad.

4.7 Pueblos indígenas

Debido a que la Facilidad no prevé la construcción de torres nuevas, no se anticipan impactos sobre pueblos indígenas.

4.8 Patrimonio cultural

Debido a que la Facilidad no prevé la construcción de torres nuevas, no se anticipan impactos sobre patrimonio cultural.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa a la Facilidad puede ser accedida en el siguiente enlace: <https://www.masmovilpanama.com/>