

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) Liberty Costa Rica - 5G CapEx financing – COSTA RICA

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: julio de 2025

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

La presente operación corresponde a una facilidad de crédito en favor de Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. ("LCR" o la "Empresa") para financiar la adquisición del espectro 5G, la expansión de su red móvil y el despliegue de su red de fibra óptica hasta el hogar (el "Proyecto").

La debida diligencia ambiental y social ("DDAS") del Proyecto consistió en: i) la evaluación de la documentación técnica, ambiental, de salud, seguridad y social presentada por LCR; ii) el análisis de la información recopilada durante las visitas de supervisión ambiental y social ("AyS") realizadas por BID Invest a la Empresa, en el marco de las dos transacciones previas con LCR; y iii) conversaciones virtuales con un grupo de trabajadores, así como con los equipos de sostenibilidad, gestión humana y salud y seguridad en el trabajo ("SST") de LCR, con el fin de comprender cómo la Empresa está implementando su sistema de gestión ambiental y social ("SGAS").

Para asegurar el compromiso del Proyecto con el respeto y la protección de los derechos humanos, su tolerancia cero ante represalias, y su empeño en proveer y garantizar un entorno seguro para que las partes interesadas puedan expresar sus preocupaciones sin temor a retaliación alguna, el proceso de DDAS también incluyó la revisión de los siguientes documentos de la Empresa: i) Código de Conducta; ii) Código de Conducta para Socios Comerciales; y iii) Política sobre Violencia Basada en Género en el Lugar de Trabajo.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado en la Categoría B, debido a que podrá generar, entre otros los siguientes impactos y riesgos: (i) posibles repercusiones en la SST de sus trabajadores; (ii) la generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos; y (iii) posibles riesgos para la seguridad de las comunidades locales debido al movimiento de vehículos. Estos impactos y riesgos se estiman sean de mediana-baja intensidad.

Las Normas de Desempeño ("ND") activadas por el Proyecto 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; y iv) ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Contexto ambiental y social

3.1 Características generales del sitio del proyecto

LCR, parte del grupo Liberty Latin America (“LLA”), es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, ofreciendo soluciones para usuarios móviles, hogares y empresas. Sus servicios incluyen banda ancha fija, Internet, televisión por suscripción, datos móviles, voz, servicio de mensajes cortos (“SMS”), centros de datos y servicios en la nube. Las torres de telecomunicaciones son alquiladas a empresas especializadas en este rubro, mientras que los cables de fibra óptica son tendidos en torres propiedad de empresas de distribución eléctrica.

3.2 Riesgos contextuales

A nivel nacional, Costa Rica presenta un contexto de bajo riesgo en las dimensiones de seguridad, conflicto, cohesión social, derechos laborales y acceso a la tierra y recursos naturales, sin indicadores relevantes de riesgo alto o moderado.

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

LCR cuenta con un SGAS conformado por una serie de políticas y procedimientos orientados a cumplir con la normativa ambiental local y los estándares internacionales.

4.1.b Política

La Política Integrada de Medio Ambiente, Cambio Social y Gobernanza aborda de manera integral los compromisos de la Empresa para gestionar los temas ambientales, laborales, sociales y de SST. Esta política es comunicada a todos los trabajadores y se encuentra disponible en la página web de la Empresa¹.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

4.1.c.i Impactos y riesgos directos e indirectos

La Empresa cuenta con procedimientos estructurados para identificar los potenciales riesgos e impactos adversos (ambientales y de SST) asociados a sus actividades, los cuales se documentan en matrices que incluyen las medidas necesarias de prevención y control.

¹ <https://lla-cms-prod.directus.app/assets/f6748939-c70d-4113-b686-eb9fc0131169>

4.1.c.ii Riesgos de género

El riesgo de género en Costa Rica se considera bajo, respaldado por un marco legal que promueve la igualdad y prohíbe la discriminación por razón de género².

4.1.c.iii Programas de género

LCR ha demostrado un fuerte compromiso con la igualdad de género y la diversidad a través de múltiples iniciativas y alianzas estratégicas. La Empresa garantiza condiciones laborales adecuadas mediante espacios físicos seguros y accesibles, que incluyen salas de lactancia, baños diferenciados y consultorios médicos en sus principales centros de trabajo. Ha firmado los Principios de Empoderamiento de la Mujer de la Organización de Naciones Unidas (“ONU”) y mantiene convenios con organizaciones como Fundación ALAS³ y Fundación Yo puedo ¿Y vos?⁴, promoviendo espacios laborales inclusivos para mujeres. Internamente, cuenta con políticas de igualdad, programas (como ELLAS y Tecnomusas) que impulsan el desarrollo profesional de las mujeres, y procesos de reclutamiento y compensación libres de sesgos. Además, realiza seguimientos periódicos de indicadores desagregados por género y diversidad para apoyar la toma de decisiones y el desarrollo de talento.

4.1.c.iv Exposición al cambio climático

Costa Rica presenta exposición moderada a riesgos físicos derivados del cambio climático (lluvias intensas, deslizamientos y tormentas) los cuales podrían afectar la continuidad operativa de servicios esenciales como los de telecomunicaciones y la infraestructura asociada. Por esta razón, el Proyecto se considera moderadamente expuesto a riesgos físicos relacionados con el cambio climático.

Dado que el despliegue de infraestructura de red puede verse afectado por inundaciones, interrupciones eléctricas o deterioro de equipos expuestos, LCR incorporará medidas de adaptación en el diseño e instalación de su infraestructura para reducir vulnerabilidades ante eventos climáticos extremos.

Con base en el análisis realizado utilizando para el efecto el Enfoque de Implementación para la Alineación con el Acuerdo de París del Grupo BID, el Proyecto se considera alineado con el Acuerdo de París.

² Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (Ley N.º 7142), Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres y Ley N.º 9406 para la protección de niñas y adolescentes ante la violencia de género.

³ La Asociación para el Liderazgo y Ascenso Social (“ALAS”) es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, con experiencia en el empoderamiento personal, profesional y empresarial de las mujeres.

⁴ La Fundación Yo puedo, ¿y vos? es una organización sin fines de lucro que busca impulsar y promover la inclusión educativa y laboral de personas con síndrome de Down.

4.1.d Programas de gestión

LCR ha desarrollado procedimientos para gestionar los riesgos AyS identificados, incluyendo: i) impactos al recurso humano; ii) impactos y riesgos a la SST de trabajadores directos e indirectos; iii) manejo de residuos; iv) prevención y respuesta ante emergencias; y v) gestión de la seguridad vial.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

LCR posee personal capacitado y con responsabilidades definidas para gestionar los riesgos ambientales, sociales, laborales y de SST. El Comité de Salud Ocupacional, conformado por representantes de los trabajadores y de la Empresa, se reúne mensualmente para evaluar riesgos y oportunidades de mejora al sistema de gestión. Asimismo, la Empresa se encuentra en proceso de conformar un Comité de Sostenibilidad Multidisciplinario con el fin de impulsar acciones relacionadas con temas del SGAS.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

LCR cuenta con un Plan de Emergencias y Evacuación que analiza de forma detallada las amenazas externas e internas que podrían afectar sus instalaciones, incluyendo fallas sísmicas, erupciones volcánicas, tormentas, inundaciones, incendios, y emergencias tecnológicas o antropogénicas. El plan contempla la creación de un Comité de Emergencias, la conformación de brigadas multifuncionales, y contiene procedimientos específicos de evacuación, búsqueda y rescate, primeros auxilios y combate de incendios. Asimismo, considera aspectos como la accesibilidad para personas con discapacidad, la señalización de rutas de evacuación, la realización de simulacros periódicos y la disponibilidad de equipos y recursos de emergencia. Además, incluye protocolos específicos para la atención de fugas o derrames de materiales peligrosos, en línea con los requisitos de la normativa nacional vigente.

4.1.g Seguimiento y evaluación

LCR ha desarrollado procedimientos para medir su desempeño AyS, documentar los controles pertinentes y reportar periódicamente a la Alta Gerencia sobre la eficacia de su SGAS. Los procedimientos contemplan la realización auditorías internas de forma periódica para monitorear el desempeño de las áreas clave, incluyendo el seguimiento de indicadores clave (consumo de electricidad y agua). No obstante, a la fecha, estos procedimientos no han sido aún implementados plenamente.

4.1.h Participación de los actores sociales

La Empresa cuenta con una Estrategia de Gestión y un Plan de Participación de Partes Interesadas para sus proyectos de despliegue de red, los cuales establecen procesos estructurados para la identificación, análisis y clasificación de partes interesadas según su nivel de influencia y relevancia. Estos instrumentos incluyen una metodología para definir estrategias de comunicación, consulta y divulgación de información, así como mecanismos diferenciados para incorporar la opinión de grupos vulnerables y gestionar quejas y reclamos durante todo el ciclo de los proyectos. No obstante, su implementación aún se encuentra en una fase inicial.

4.1.h.i Divulgación de información

LCR divulga información ambiental y social mediante una combinación de medios tradicionales y digitales, incluyendo radio, prensa, carteles comunitarios, redes sociales y su sitio web institucional⁵. La Estrategia de Gestión y el Plan de Participación de Partes Interesadas establecen formatos de comunicación diferenciados según el perfil y nivel de influencia de cada grupo, asegurando la accesibilidad mediante resúmenes no técnicos y materiales visuales.

4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

LCR cuenta con un mecanismo externo de atención de quejas y reclamos accesible para actores sociales, comunidades y autoridades locales, el cual permite canalizar consultas, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con sus operaciones. Este mecanismo, que puede activarse a través de distintos canales, como la línea telefónica 800-Liberty, el correo electrónico institucional gerenciclientes.cr@libertycr.com, los centros de atención presencial, los encuentros comunitarios o mediante su sitio web institucional, se rige por principios de transparencia, buena fe, confidencialidad y no represalia.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

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

La fuerza laboral de LCR asciende a 629 colaboradores directos, de los cuales 173 (27,5%) son mujeres.

4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

LCR cuenta con una serie de políticas y procedimientos en materia de recursos humanos que abordan aspectos clave como contratación, beneficios, igualdad de oportunidades, prevención del acoso sexual, atención a casos de violencia de género, licencias parentales, diversidad e inclusión. Estas políticas están alineadas con la legislación local y reflejan buenas prácticas internacionales en la gestión del recurso humano.

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

La Empresa cumple con la legislación laboral local en cuanto a jornada laboral y remuneración, incluyendo el pago de horas extra. Adicionalmente, LCR ofrece beneficios complementarios a los exigidos por ley, tales como seguro de vida y salud, apoyo para formación y capacitación, uniformes, estipendio de alimentación, bonos por desempeño y la opción de teletrabajo hasta tres días por semana. Los derechos y beneficios del personal —incluyendo horarios, descansos, vacaciones, acuerdos sobre horas extra, medidas disciplinarias y causales de terminación— se encuentran debidamente establecidos en los contratos de trabajo y procedimientos de recursos humanos vigentes.

⁵ <https://libertycr.com/centro-de-ayuda/canales-de-atencion>

4.2.a.iii Organizaciones laborales

La legislación costarricense garantiza la libertad de asociación y la posibilidad de negociación colectiva para los trabajadores. Aunque LCR cumple con este marco legal, actualmente no existen sindicatos ni asociaciones de trabajadores constituidos para negociar convenios colectivos con la Empresa.

4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

LCR promueve la igualdad de oportunidades para todos sus trabajadores, sin distinción de raza, color, origen étnico, nacionalidad, religión, orientación o identidad sexual, estado civil, género, discapacidad o edad. Este compromiso aplica a todas las etapas del ciclo laboral, incluyendo reclutamiento, contratación, evaluación, promoción, compensación, capacitación, desarrollo y terminación del empleo.

4.2.a.v Reducción de la fuerza laboral

LCR no ha reportado despidos colectivos ni cuenta con planes de reducción de personal en el futuro.

4.2.a.vi Mecanismo de atención de quejas

Los empleados de la Empresa pueden presentar quejas relacionadas con temas laborales, discriminación, acoso y SST de forma confidencial y anónima a través del Canal de Denuncias *SpeakUp*⁶ o la línea telefónica local +(506) 4000-3876. Este canal es gestionado por un tercero independiente.

4.2.b Protección de la fuerza laboral

LCR no apoya, promueve, o tolera el trabajo infantil, así como tampoco convive con prácticas de trabajo obligatorio o forzoso.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Las políticas de LCR establecen su compromiso con la protección de la vida, la salud y la seguridad de sus colaboradores directos e indirectos, así como con el cumplimiento de la legislación y reglamentación vigente en Costa Rica en esta materia. Los riesgos de SST son evaluados tanto en actividades administrativas como técnicas, y en función de estos últimos, la Empresa define medidas preventivas para evitar su ocurrencia, así como acciones de respuesta en caso de incidentes. Los principales riesgos de SST identificados incluyen caídas desde distintas alturas, golpes, cortes o fracturas y choques eléctricos. Los planes de SST documentan el proceso para reportar, investigar, registrar y controlar accidentes e incidentes.

⁶ <http://www.lla.com/speakup>

La Empresa lleva estadísticas y reportes de accidentes laborales entre sus trabajadores directos. Durante 2024, se reportaron un total de 76 accidentes (incluyendo colisiones), que resultaron en 245 días de incapacidad, y generaron un Índice de Frecuencia de Pérdida de Tiempo por Incidentes (“LTIFR”, por sus siglas en inglés) de 62,04 y un Índice de Gravedad de Lesiones con Tiempo Perdido (“LTISR”, por sus siglas en inglés) de 200,00⁷. A la fecha, no se han reportado fatalidades.

4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

LCR no discrimina a las personas con discapacidad y sus políticas de recursos humanos incluyen la protección de sus derechos. Las oficinas de la Empresa han sido diseñadas sin barreras arquitectónicas que limiten la movilidad de personas con discapacidad. Como parte de su compromiso con la inclusión, LCR ha obtenido la Certificación Empresarial Colaboradores con Discapacidad otorgada por CONAPDIS⁸, que reconoce las buenas prácticas implementadas para promover un entorno laboral accesible y equitativo.

4.2.e Trabajadores contratados por terceras partes

LCR cuenta con aproximadamente 1.363 trabajadores indirectos, incluyendo contratistas encargados de la instalación y mantenimiento de su infraestructura de red. La Empresa ha incorporado en sus contratos cláusulas que exigen a los contratistas el cumplimiento de sus estándares de SST, y ha desarrollado un programa integral de control que establece requisitos desde la etapa de selección, incluyendo afiliación a la seguridad social, uso de Equipo de Protección Personal, planes de trabajo seguro para tareas de alto riesgo y participación obligatoria en inducciones de SST. El programa contempla auditorías periódicas, reporte mensual de indicadores, investigación de accidentes, control de no conformidades y una calificación final de desempeño en SST que influye en futuras contrataciones. No obstante, su implementación aún se encuentra en fase inicial.

4.2.f Cadena de abastecimiento

LCR exige que sus proveedores cumplan con el Código de Conducta para Socios Comerciales de LLA, el cual establece estándares en derechos humanos, salud y seguridad, medio ambiente, inclusión, diversidad y prevención del acoso. Los proveedores son evaluados y seleccionados mediante un proceso de abastecimiento que contempla criterios éticos y de cumplimiento alineados con los principios de sostenibilidad de la Empresa.

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

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

4.3.a.i Gases de efecto invernadero

⁷ El promedio reportado por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos para la industria de telecomunicaciones (Código NAIC 517) en 2023 fue de 6,43 para LTIFR, lo que indica que LCR presenta índices superiores al promedio del sector.

⁸ CONAPDIS: Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

Las emisiones de alcance 1 de LCR provienen principalmente del consumo de combustibles fósiles en su flota vehicular y del uso de generadores eléctricos de respaldo, mientras que las de alcance 2 se asocian al consumo de electricidad. Aun cuando estas emisiones combinadas son inferiores a 25.000 tCO₂e al año, la Empresa ha adoptado metas de reducción ambiciosas para disminuir significativamente su huella de carbono hacia 2027, incluyendo acciones sobre sus emisiones directas, indirectas y asociadas a su cadena de suministro.

4.3.a.ii Consumo de agua

El mayor consumo de agua (provista por los sistemas municipales de abastecimiento) ocurre en los edificios administrativos, el uso de unidades sanitarias, lavamanos y dispensadores de agua. Sin embargo, las cantidades no son materiales.

4.3.b Prevención de la polución

4.3.b.i Residuos

Las matrices de riesgo de LCR identifican las fuentes de generación de residuos en cada área del negocio. Los residuos no peligrosos se clasifican como aprovechables (cartón, papel, vidrio, plásticos, metales, madera), no aprovechables (papel higiénico, cerámica, poliestireno expandido) y especiales (escombros, llantas usadas, mobiliario). Éstos son recolectados por el personal de limpieza, almacenados temporalmente en áreas designadas y retirados por empresas certificadas que los reutilizan o los disponen de manera final.

Los residuos peligrosos (aceites y filtros usados, baterías y residuos electrónicos como equipos de cómputo) son acopiados temporalmente y entregados a gestores autorizados para su disposición final. Éstos están obligados a emitir los certificados de disposición y tratamiento correspondientes.

Los procedimientos de la Empresa especifican los requisitos para los puntos de almacenamiento temporal y la selección de gestores aprobados. Además, LCR promueve el reciclaje de teléfonos celulares a través de sus tiendas y almacenes, entregándolos posteriormente a un proveedor local para su revalorización o tratamiento adecuado.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

La infraestructura de LCR —como torres de repetición y cableado— se encuentra distribuida geográficamente, lo que implica un uso intensivo de transporte terrestre para tareas de mantenimiento y operación, generando riesgos viales, en particular colisiones. Para mitigar estos riesgos y proteger tanto a sus trabajadores como a las comunidades, la Empresa ha desarrollado e implementado un Plan de Gestión y Seguridad Vehicular que establece responsabilidades, capacitación obligatoria, inspecciones periódicas, protocolos de reporte de incidentes, políticas de mantenimiento preventivo y controles de cumplimiento en el uso de la flota vehicular.

4.4.b personal de seguridad

El Grupo subcontrata personal no armado para garantizar la seguridad en sus instalaciones.

4.5 Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

El Proyecto no prevé la adquisición de nuevos predios ni causará la reubicación de personas.

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

El Proyecto no tendrá ningún impacto material en la biodiversidad y ni en los recursos naturales vivos.

4.7 Pueblos indígenas

El Proyecto no afectará a ningún pueblo indígena.

4.8 Patrimonio cultural

El Proyecto no afectará al patrimonio cultural.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace:
<https://libertycr.com/web/responsabilidad-corporativa>