

## Resumen de la Revisión Ambiental y Social (ESRS) [Tiendas Tía – 12789-01] - [Ecuador]

**Idioma original del documento:** Español  
**Fecha de emisión:** 19 de Agosto de 2021

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

Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. (en adelante “la Compañía” o “Tía”), se constituyó en Guayaquil (Ecuador) en 1960 expandiéndose desde entonces a todo el país, contando a la fecha con 239 locales (157 en la costa, 72 en la sierra y 10 en la amazonia) y más de siete mil colaboradores. La actividad principal de la Compañía es la venta al por mayor y menor de alimentos, ropa y mercadería en general a través de sus tiendas bajo la marca comercial “Tía”. El 35% de sus tiendas son propias y el 65% son alquiladas a largo plazo (de 10 a 15 años en la mayoría de los casos sin opciones de compra).

El alcance de la revisión ambiental y social del BID Invest incluyó el análisis de información actualizada de la gestión ambiental y social de la Compañía, entregables descritos en el PAAS del Proyecto original y reuniones de seguimiento y supervisión con los representantes de la Compañía.

### 2. Clasificación ambiental y social y justificación

El Proyecto ha sido clasificado en la Categoría B, de conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, debido a que los impactos y riesgos generados son limitados, reversibles y pueden ser manejados con la implementación de programas y planes socioambientales y tecnologías de fácil acceso.

El Proyecto original tuvo como objetivo el financiamiento del plan de crecimiento 2020-2021 de Tía y la implementación de proyectos tecnológicos orientados a la instalación de pago express y autopago en todas sus tiendas, la automatización de procesos administrativos y el desarrollo del aplicativo TIA.

El presente Proyecto (en adelante “el Proyecto”) es una modificación del Proyecto original y consiste en la inclusión en el préstamo firmado con Tía en 2020, de un tramo comprometido financiado por el Clean Technology Fund (CTF) para financiar el desarrollo de proyectos fotovoltaicos de autogeneración por parte de Tía.

El Plan de Transición Energética de Tía planea iniciar con la instalación de sistemas fotovoltaicos en los Centros de Distribución de Loma del Sargentillo (Guayas) y Calacalí (Pichincha). Los paneles solares serán instalados paralelos a la superficie de la cubierta de los centros de distribución, con una separación de entre 0.10 y 0.15 metros de la superficie plana.

Los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Proyecto incluyen: (i) generación o incremento de riesgos de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores en la etapa de instalación de los sistemas fotovoltaicos y (ii) contexto de riesgo de trabajo forzoso en la cadena de suministro de los paneles, más allá del segundo nivel de la cadena.

Las Normas de Desempeño (ND) activadas por el Proyecto son: ND1: Sistema de Gestión y Evaluación Social y Ambiental; ND2: Trabajo y Condiciones Laborales y ND3: Prevención y Disminución de la Contaminación.

Los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados a las actividades del Proyecto original, así como las acciones y entregables correspondientes, y que no están asociadas a las actividades del presente Proyecto se ven contemplados en la ESRS y el PAAS del Proyecto original.<sup>1</sup>

### **3. Contexto Ambiental y Social**

#### **3.1 Características generales del sitio del proyecto**

Tía se caracteriza por ser la cuarta empresa privada empleadora del Ecuador, la séptima empresa de mayores ingresos al cierre de 2018 y por tener un programa de fidelización con el mayor número de afiliados del país. Su principal enfoque es el servicio al cliente y en los últimos años ha participado en varias ruedas de negocios de pequeños y medianos emprendedores para sumarlos a su cadena de proveedores.

Las operaciones de Tía comprenden la red de sucursales comerciales (239), oficinas administrativas, un Centro Nacional de Distribución (CND) y un Centro Regional de Distribución (CRD). El CND cuenta con instalaciones asociadas que comprenden una Subestación eléctrica y su correspondiente línea de distribución eléctrica.

La Autoridad Ambiental competente, a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), otorga la autorización administrativa ambiental. Hasta finales de 2020, Tía estaba catalogada como actividades con bajo impacto ambiental, que requería un Registro Ambiental y un Plan de Manejo Ambiental (PMA). Sin embargo, en 2021, la Autoridad Ambiental realizó una actualización en sus catálogos de permisos, clasificando Tía como una actividad que genera un impacto no significativo hacia el ambiente. Para proyectos, obras o actividades de esa clasificación, la Autoridad Ambiental otorga el Certificado Ambiental, que es un permiso ambiental de carácter voluntario.

Actualmente, los locales de Tía que ya tenían otorgado su Registro Ambiental siguen manteniendo el control y seguimiento interno al cumplimiento de las medidas estipuladas en el PMA. Los demás locales de Tía ya tienen otorgado el Certificado Ambiental.

Las tiendas de Tía requieren para su operación contar con dos tipos de permisos relacionados a temas ambientales y sociales: permiso de bomberos y permiso de funcionamiento del Municipio.

---

<sup>1</sup> Disponibles en: <https://idbinvest.org/es/projects/tiendas-tia?language=es>.

La regulación que ampara la introducción de sistemas fotovoltaicos en Ecuador es la Regulación Nro. ARCONEL – 003/18: Generación fotovoltaica para autoabastecimiento de consumidores finales de energía eléctrica y La Resolución Nro. ARCONEL – 042/18, que da una disposición transitoria a la Regulación Nro. ARCONEL 003/18.

La compañía cuenta con un equipo ambiental, el cual se encarga del seguimiento y gestión de los compromisos adquiridos, así como asegurar todos los locales se encuentren alineados en su gestión ambiental y social.

#### **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

Tía cuenta con certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) desde 2017 y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 para el Centro Nacional de Distribución (CND) y el Centro de Distribución de Fríos (CDF) desde diciembre 2018. En el 2021 se certificó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de los dos Centros de Distribución CDN, CDF y CRD con la norma ISO 45001:2018. Además en el 2020 el CDN de Lomas de Sargentillo obtuvo la certificación "Punto Verde a construcciones sostenibles" otorgado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador.

Tía cuenta con un Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social alineado a lo requerido por las Normas de Desempeño. El Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de Tía consolida todos los elementos de su gestión ambiental y social y se encuentra desarrollado y descrito en su respectivo "Manual del SGAS". El Manual incluye: (i) política ambiental y social; (ii) matriz de riesgos e impactos; (iii) programas de gestión; (iv) capacidad y competencia organizacional; (v) preparación y respuesta a emergencias; (vi) participación de los actores sociales; (vii) comunicaciones externas y mecanismo de queja; (viii) seguimiento y evaluación; (ix) trabajo y condiciones laborales; (x) eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; y (xi) salud y seguridad.

###### 4.1.b Política

Desde el 2014 Tía ejecuta de forma comprometida el reporte de sus acciones en sostenibilidad alineados al Global Reporting Initiative (GRI) y a los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS-PNUD)<sup>2</sup>.

Tía ha elaborado y aprobado en su directorio la Política de Sostenibilidad de Tiendas Tía en febrero de 2020, la cual se define los objetivos ambientales y sociales y principios que guían a la compañía.

---

<sup>2</sup> Tía se ha propuesto trabajar en programas que apunten a siete Objetivos de Desarrollo Sostenible particulares: ODS 2: 'Hambre Cero', ODS 3: 'Salud y Bienestar', ODS 4: 'Educación de Calidad', ODS 8: 'Trabajo Decente y Crecimiento Económico', ODS 12: 'Producción y Consumo Responsable', ODS 13: 'Acción por el Clima' y el ODS 17: 'Alianzas para Lograr Objetivos'.

#### 4.1.c Identificación de riesgos e impactos

La identificación, evaluación y registro de los aspectos e impactos ambientales significativos de Tía son elaborados de acuerdo con el elemento 6.1.2 de la norma NTC ISO 14001:2015, la cual establece que la empresa debe: determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida; cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización debe tener en cuenta: los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; así como las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

Como parte del proceso de diagnóstico de la gestión ambiental, Tía aplica una metodología que permite conocer y evaluar los aspectos e impactos generados por las actividades y/o procesos, valorando y priorizando su significancia. Son identificados y evaluados los aspectos e impactos ambientales, así como los riesgos laborales que genera cada uno de los procesos y/o actividades que desarrolla la empresa.

La metodología para identificación, evaluación de estos aspectos, impactos y riesgos, así como la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y los Resultados de la Evaluación de los Aspectos e Impactos Ambientales Significativos están descritos en el Manual del SGAS de Tía.

#### 4.1.c.i Riesgos de género

Tía cuenta con 7.9 mil colaboradores de los cuales el 37% son mujeres. La Compañía incluye como parte de su Código de Ética el Capítulo XII “Lugar libre de Acoso”, donde se compromete un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso, y de encontrarse transgresiones se establecerán sanciones.

El departamento de recursos humanos implementa campañas de comunicación, las cuales incluyen como ejes de trabajo temas de violencia de género, pertenencia y superación, innovación, convivencia corporativa, entre los principales.

En Tía las mujeres embarazadas disponen de los beneficios que otorga la compañía, como: un refrigerio nutritivo diario, jornada reducida a partir del séptimo mes (5 horas de trabajo), 15 días de descanso con sueldo previo al parto, controles médicos, tres meses de descanso de maternidad con derecho de sueldo. La Compañía dispone también de una Política Pro-equidad de Género cuyos ejes son empleo femenino, fortalecimiento de micro-emprendedoras y tiendas (formación de tenderos: el 80% de los participantes son mujeres, propietarias de sus emprendimientos y negocios) y apoyo a mujeres innovadoras. Además, se está promoviendo la incorporación de la mujer en el área de procesos – cortes y como operadora de equipos eléctricos (motoelevadoristas). Finalmente, las convocatorias y procesos de selección de personal buscan que al menos el proceso haya contado con al menos tres mujeres postulantes.

#### 4.1.d Programas de gestión

Los Programas de gestión de Tía está descritos en el Manual del SGAS y tienen como objetivo garantizar una adecuada gestión ambiental en la ejecución de las obras o remodelaciones, durante las operaciones de los locales, Centros de Distribución, cadena de suministros y dentro de la fase del cierre y abandono.

Para la definición de los Planes de manejo ambiental para locales se ha considerado los diferentes niveles de impacto por el tipo de operación de los locales y Centros de Distribución. Los Planes de manejo ambiental contemplan los aspectos relevantes a este Proyecto, tal como: Plan de prevención y mitigación de impactos y Programa para el uso eficiente y ahorro de energía.

#### 4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Tía está compuesta por 10 Direcciones y estas a su vez son lideradas por una Dirección General. En la Dirección Financiera, de Operaciones, de Marketing y de Recursos Humanos están los cargos estratégicos que gestionan programas y actividades que actúan con los temas de desarrollo social, optimización de recursos y manejo de impactos ambientales. Estos cargos cumplen las funciones que apuntan directamente a las necesidades del SGAS, componiendo, así, el equipo de SGAS.

Actualmente, el equipo SGAS de la Compañía cuenta con un Director Líder Equipo SGAS; un Gerente de Seguridad Industrial y Medio Ambiente y un Analista de Medio Ambiente; un Gerente y un Jefe de Mantenimiento- Eficiencia de recursos; un Jefe de Relaciones Corporativas; y un Jefe y Asistente de Selección.

#### 4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

Cada sucursal tiene un plan de emergencias donde se describe el procedimiento a seguir en caso de alguna eventualidad en las sucursales (robo, incendio, terremoto, etc). El plan de emergencia contiene un análisis de riesgos de considerando la probabilidad, consecuencias y estimación del riesgo en caso de la incidencia de los peligros identificados se presenten en los entornos naturales (terremoto, tempestades), entorno social (robos, huelgas, sabotajes, incendio provocado, etc), entorno constructivo (daños por agua), actividades (caídas, electricidad, iluminación, etc). Se tienen identificados los controles respectivos y el procedimiento de trabajo que los atiende a fin de controlar el riesgo, y para aquellos donde el riesgo no se encuentra controlado, se identifican las acciones requeridas y responsables.

Todos los locales de Tía tienen brigadas formadas de emergencia, se implementan simulacros con participación de entidades externas y cuenta con un Protocolo de intervención ante emergencias. Existen brigadas diferencias para cada emergencia, así por ejemplo el CND tiene brigadas de evacuación, contra incendio y primeros auxilios, cada una con miembros diferentes. El Plan de emergencia define también la coordinación interinstitucional y el protocolo de comunicación.

Todos los locales de Tía cuentan, también, con: sistemas de aviso y detección de emergencias; sistemas de señalización y advertencia; sistemas de protección y extinción contra incendios; kits antiderrames de productos químicos; y recursos de primeros auxilios.

#### 4.1.g Seguimiento y evaluación

Los informes de cumplimiento ambiental (IAC) para el seguimiento y medición del desempeño del SGAS son elaborados de acuerdo con la Matriz de Indicadores Estratégicos y el Instructivo para evidencias de ICA, descritos en el Manual de SGAS de Tía.

La Matriz de Indicadores Estratégicos considera indicadores que consideran medidas cualitativas y cuantitativas de aspectos ambientales y sociales. La Matriz también evalúa el grado de cumplimiento de objetivos de SGAS y proporciona indicadores relacionados al registro del resultado de seguimiento y medición. El Instructivo contiene orientaciones específicas cuanto a los tipos de evidencias necesarias, incluso las evidencias generadas en las sucursales, y las evidencias referentes al departamento de seguridad industrial y ambiente de la compañía. Estos últimos son documentos que se mantienen archivados en Oficina Matriz de Tía para poder atender cualquier requerimiento de las autoridades.

A nivel de cumplimiento legal, Tía mantiene un listado de verificación de requisitos legales, el cual detalla los responsables para cada uno de los aspectos requeridos por la normativa ecuatoriana. En este documento se registra el resultado de las inspecciones (cumplimiento o no), la evidencia y las observaciones.

#### 4.1.h Participación de los actores sociales

Tía mapea los actores sociales en diferentes grupos de interés, identificados como diferentes entidades o individuos que son razonablemente afectados por las actividades, productos y servicios de la compañía, o cuyas acciones podrían afectar la capacidad de Tía de desarrollar su estrategia y/o alcanzar sus objetivos con éxito. Los grupos de interés se encuentran agrupados en: (i) clientes; (ii) comunidad y tercer sector; (iii) accionistas; (iv) colaboradores; (v) autoridades; (vi) medios de comunicación; y (vii) proveedores. Estos grupos tienen acceso a diferentes canales de comunicación y participación, adecuados a sus características y relación con la Compañía. Por ejemplo, los clientes se comunican a partir de las redes sociales, la página corporativa y encuestas, mientras los colaboradores tienen acceso a encuentros y canales de comunicación interna. Además, representantes de los diferentes grupos de interés fueron contemplados en las encuestas de materialidad, realizada de acuerdo con la metodología de los Estándares GRI, con el objetivo de validar y valorar los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes de acuerdo con la perspectiva de cada grupo.

Los resultados y análisis de materialidad también fueron utilizados como base para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad denominada “El Efecto Tía” por el cual se definieron los aspectos estratégicos para la gestión de sostenibilidad de Tía, con sus compromisos y objetivos. Los cuatros

ejes de acción de la estrategia son: Comunidad, Propuesta de Valor, Equipo y Planeta. Cada eje cuenta con subejos, objetivos generales y ODS a los que contribuyen.

Dentro de las actividades implementadas por Tía como Responsabilidad Social empresarial (RSE), se encuentran acciones orientadas a la educación, mejora de áreas verdes, emprendimiento, aportes a proyectos sociales, salud, festividades.

#### 4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

El mecanismo de quejas esta incorporado al SGAS de Tía y es compuesto por dos procedimientos distintos: el Mecanismo de Resolución de Quejas y Reclamos para los colaboradores y el Mecanismo de Recepción y Resolución de Requerimientos de Clientes.

El Mecanismo permite que los colaboradores reporten quejas o reclamos mediante correo electrónico, mensaje de WhatsApp o llamada. El director de RRHH es responsable por recibir la queja o reclamo, identificar el origen del problema, solucionar el problema identificado, comunicar la resolución, registrar, y dar seguimiento a la solución para que no se vuelva a generar el mismo problema. El Mecanismo establece como procedimiento un tiempo de respuesta entre 24 horas hasta 72 horas dependiendo de la complejidad de la queja o reclamo. Mensualmente, el *controller* de recursos humanos debe evaluar los indicadores de las quejas y reclamos.

Los canales disponibles para canalizar solicitudes, consultas, quejas o sugerencias de los clientes son: teléfono, WhatsApp, página web corporativa, chat web, correos oficiales de Consumo Empresarial, CrediTía y Tía online, redes sociales, sucursales de la Compañía y atención directa en la oficina Matriz. Los requerimientos son recibidos por el departamento de Servicio al cliente. En los casos en que el requerimiento no puede ser resuelto por el departamento de Servicio al cliente, se deriva al departamento adecuado, que puede ser: Tía online, Credi Tía, Fidelización al cliente, Recursos humanos, Seguridad industrial y medio ambiente, Mantenimiento, Consumo empresarial, Operaciones y Sistemas. Es responsabilidad del departamento de Servicio al cliente recibir el requerimiento; analizar su validez; clasificar y derivar a el área correspondiente; dar seguimiento a casos gestionados por otras áreas; comunicar cierre o solución al cliente; y registrar y cerrar el requerimiento. El Mecanismo establece como procedimiento un tiempo de respuesta de 48 horas para solicitudes, consultas y sugerencias, y 72 horas para quejas. El departamento de Servicio al cliente debe medir mensualmente los indicadores de la Gestión de requerimientos (tiempo de resolución, requerimientos recibidos, requerimientos cerrados).

## 4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

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

La Compañía reporta una baja tasa de rotación (2.7%) e implementa encuestas de clima laboral desde hace cinco años. Las políticas de la empresa promueven la promoción interna, por lo cual el personal tiene posibilidades de desarrollo de carrera y los sueldos que se ofrecen están por encima del básico en Ecuador.

El área de recursos humanos posee un área de bienestar social con personal calificado, provee de servicios de enfermería en CND y oficinas administrativas, facilita préstamos a través del Comité de Empresa, los contratos son inicialmente por tres meses y luego indefinidos, se contrata personal de preferencia local, se brinda inducción al trabajo y los trabajadores gozan de todos los beneficios de ley.

#### 4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

Tía rige sus actividades en términos laborales bajo la legislación ecuatoriana. En 2020 reviso y actualizo sus políticas y normas aplicadas a recursos humanos a fin de que refleje las prácticas actuales de la compañía. Como resultado, las políticas y procedimientos internos, que complementan las condiciones de trabajo, cubren una amplia gama de temas, desde las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y planificación de horarios) hasta la remuneración, así como también las condiciones físicas y clima laboral.

#### 4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

La compañía se rige por un reglamento interno de Trabajo (RIT), aprobado en julio 2017 por el Ministerio de Trabajo. El RIT consolida aspectos de ética y condiciones de trabajo pues en él se establecen aspectos de la contratación, horarios de trabajo, confidencialidad, las obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador y para la empresa, el régimen disciplinario, etc. En complemento, Tía posee también un Código de Ética y Conducta de Tía, el cual plasma los lineamientos para las relaciones internas de los trabajadores y externa con los clientes, proveedores y competidores. Tanto el Código de Ética y Conducta, como el Reglamento de Seguridad y el RIT son compartidos a los trabajadores para su revisión y aplicación, llevándose un registro de esta entrega.

#### 4.2.a.iii Organizaciones laborales

Las operaciones de Tía cuentan con la conformación de un Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional, conformado por doce personas (seis representantes de la empresa y seis de los colaboradores). El Comité es el encargado de tratar los asuntos relacionado a la Seguridad y Salud de los trabajadores de la empresa. Existe un Comité Central, que se constituye a cada año, y su gestión se complementa con subcomités de seguridad en cada local de Tía, los cuales reportan mensualmente al comité central. En general, la libertad de reunión con los supervisores o entre ellos está permitida para los trabajadores.

En Ecuador no hay sindicatos de construcción y Tía no cuenta con sindicatos. La institucionalidad presente es el denominado "Comité de Empresa de trabajadores de Tía", al cual el 99.98% de la nómina se encuentra afiliado. En el 2020, emprendió la campaña solidaria "Familia protegida" para atender necesidades de los colaboradores y de la comunidad durante los meses críticos de la pandemia; en este mismo período, por temporada escolar, realizó una campaña para la adquisición de laptops para la educación virtual, que se canalizó vía préstamo al afiliado con un plazo de pago extendido. Se mantuvo la gestión de ayuda por fallecimiento de familiares, préstamos por enfermedad y ayudas sociales todo en beneficio de los trabajadores. Además, como parte de los



beneficios de afiliación al Comité, los trabajadores reciben en mayo o junio un obsequio por ser madres o padres de familia; en septiembre el subsidio familiar; en noviembre, un porcentaje adicional de su salario; y en el mes de diciembre, cuentan con una tarjeta con sus aportes y el aporte de Tía.

#### 4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

El Código de Ética de Tía se compromete un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso, y de encontrarse transgresiones se establecerán sanciones. La discriminación en Tía se considera como uso de conductas inapropiadas, verbal o físicamente, con respecto a raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad. Tía respeta la identidad étnica de los colaboradores, se brindan oportunidades a pasantes en la empresa y se ha trabajado con miembros de pueblos iletrados usando su huella digital.

#### 4.2.a.v Reducción de la fuerza laboral

La experiencia de Tía ante situaciones de emergencias y desastres ha demostrado que sus prácticas son responsables con sus colaboradores, quienes, por ejemplo, luego de un terremoto en Ecuador, fueron reubicados en otros locales cercanos no afectados. De igual manera, al cerrar las operaciones del anterior Centro de Distribución, el personal fue movilizadado al CDN para lo cual se implementaron varias políticas, por ejemplo, de movilidad para personal, reubicación a nuevas tiendas, etc. Tía realizó un proceso de gestión del cambio en CDN para adaptar los roles a un área de trabajo mayor y con procesos automatizados, fortaleciendo el entrenamiento para el paso de sistemas propios a sistemas estandarizados más estrictos y complejos. Tía garantizó la formación del personal y la adaptación de los mismos a los procesos a través de escuelas de aprendizaje.

#### 4.2.a.vi Mecanismo de atención de quejas

Los colaboradores tienen a disposición el correo electrónico, mensaje de WhatsApp, una línea de teléfono, página corporativa o redes sociales para reportar sus quejas o reclamos. Las quejas y/o reclamos son recibidos por el área de RRHH, que es responsable de identificar el problema, solucionar, comunicar la resolución, así como registrar y dar seguimiento a la solución. Este procedimiento está consolidado como el Mecanismo de Resolución de Quejas y Reclamos de los colaboradores, y está integrado al SGAS de Tía.

Para el caso de los contratistas, la empresa contratada se encarga de atender las quejas que presentasen sus trabajadores.

#### 4.2.b Protección de la fuerza laboral

Tía tiene prohibido el trabajo infantil, siendo el requisito de contratación la mayoría de edad. Todo personal de la compañía y de sus contratistas tienen el respaldo contractual y se encuentran regidos por el reglamento interno de trabajo de Tía.

#### 4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Tía cuenta con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y un Sistema de Gestión en SSO certificado en ISO 45001 para el CND y el CDF. El SGSSO contiene programas e indicadores tanto proactivos como reactivos para los temas de salud y seguridad en el trabajo. El control de los accidentes e incidentes considera el seguimiento de medidas correctivas propuestas y aquellas implementadas. Se establece también entrenamientos en seguridad en el trabajo, controlando con indicadores los empleados previstos y los entrenados.

Como parte de su gestión en SSO, Tía posee un reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y un reglamento general del Seguro de Riesgos de trabajo; implementa también las normas técnicas ecuatorianas referidas a colores, señales y símbolos de seguridad, etiquetados de precaución, extintores portátiles y estacionarios contra incendios, transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.

La compañía implementa el Procedimiento de Investigación de accidentes/incidentes (Resolución 513 IESS), y análisis de riesgos (matrices IPER por cargo- método NTP 330) para evaluación de causa raíz de accidentes y su respectiva prevención. Además, el SGSSO incluye un programa de capacitación en salud y seguridad, el cual contiene: inducción al personal de obra civil, inducción SSO (Política, accidentes, riesgos, procedimientos de trabajo seguro) al personal nuevo, capacitación de brigadas de emergencias, Programa Seguridad Basada en Comportamiento (para el personal operativo de los Centros de distribución) y capacitación virtual en SSO.

Para la detección de algún evento de magnitud peligrosa, además se cuenta con señalización<sup>3</sup> de emergencia y de evacuación y extintores. Por ejemplo, entre los recursos de prevención del CND se encuentran detectores de humo, central de alarma, pulsadores de alarma de incendio, extintores, luces estroboscópicas, lámparas de emergencia, salidas de emergencia, puntos de encuentro, camillas de emergencia, lava ojos y duchas de emergencias, botiquín, dispensario médico. Todos los equipos electrónicos tienen mantenimiento cada 4 meses en el CND o cuando lo requiera el dispositivo.

La Planificación anual de actividades de SSO incluye capacitaciones, prácticas de brigadas y simulacros y campañas. Se implementan campañas de seguridad: protocolos de emergencias, prevención de accidentes en moto, seguridad en temporada navideña, prevención de accidentes de clientes. Se emplean diversos medios de comunicación como Radio TIA, EVA (entorno virtual de aprendizaje), Cartelera, Tía Comunica y correo.

Las operaciones logísticas que se realizan a través del transporte de mercadería cuentan con un procedimiento de seguridad aplicable a los camiones articulados, el cual se encuentra relacionado

---

<sup>3</sup> Toda la Señalética se ha elaborado de acuerdo a la norma INEN 3864

a los reportes que el conductor debe hacer a empresa de monitoreo de alarmas. Se establece que los trayectos corresponden a rutas definidas que deben ser seguidas por el chofer del vehículo, y cualquier alteración deberá ser informada al Centro de Comando y Control de la empresa de monitoreo de alarmas. Finalmente, si se detecta una situación sospechosa o de peligro durante el viaje, el chofer debe accionar una vez el botón de emergencia y esperar la respuesta de la empresa de monitoreo de alarmas.

#### 4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

De los 7.9 mil colaboradores de Tía, el 4% son personas con discapacidad. En conformidad con las políticas laborales y de bienestar social, los colaboradores con discapacidad no realizan inventarios o cambios de mostrador por temporadas, con el objetivo de disminuir su carga operativa.

#### 4.2.e Trabajadores contratados por terceras partes

El contrato con contratistas de Tía posee un anexo de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional diseñadas para contratistas que presten servicios a la compañía. El anexo establece como obligaciones de los contratistas, el garantizar que antes de iniciar cualquier obra, trabajo o servicio, se identificarán los riesgos a los que estará expuesto el personal. Además, que la empresa Contratista que preste servicios para Tía, previamente debe asegurar que todo su personal se encuentre afiliado y activo en el Seguro Social y cuente con todos los beneficios de ley. Además, se establece también que debe proporcionar a su personal ropa de trabajo o elementos de protección personal y colectiva en buen estado y de acuerdo con la naturaleza del riesgo a proteger. Estos elementos deberán cumplir normas relacionadas a seguridad (ANSI, ASME, NIOSH o ICONTEC, etc) según el elemento a utilizar.

#### 4.2.f Cadena de abastecimiento

Tía posee un protocolo de selección de proveedores e impulsa la participación de las pequeñas empresas. Se tiene prohibido el trabajo infantil y forzado.

Informes recientes indican que existe el riesgo de trabajo forzoso en la producción de las materias primas utilizadas para fabricar módulos solares (por ejemplo, polisilicio). Sin embargo, debido a la pequeña cantidad de paneles solares que se adquirirán, el Proyecto comprará los paneles solares “off the shelf” y no tendrá un contrato directo con ningún proveedor de módulos solares.

Con el fin de mitigar los riesgos de la cadena de suministro solar, BID Invest supervisará los procesos de adquisición del cliente para paneles solares, y continuará monitoreando los nuevos estudios y desarrollos relacionados con el tema, orientando y brindando asistencia técnica al cliente.

El riesgo de trabajo forzoso en la cadena de suministro se mitiga en vista de que: (i) el Proyecto cumplirá con las medidas que está proponiendo el Grupo BID (incluso BID Invest) en respuesta a estos retos; (ii) BID Invest supervisará los procesos de adquisición del cliente para paneles solares, que se comprarán “off the shelf”; y (iii) BID Invest continuará dialogando con el cliente para

aumentar el conocimiento del cliente sobre nuevas noticias y desarrollos relacionados con el tema, y lo orientará al respecto.

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

#### 4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

Tía monitorea el consumo de energía eléctrica, la generación y disposición los desechos reciclables y peligrosos. Para lograr a eso, ha consolidado en su SGAS una serie de procedimientos que deben ser cumplidos en todas las sucursales de Tía. Los procedimientos se refieren a: el Registro mensual de consumo energético (en la plataforma "Tía Check"); el Manual de procedimiento de gestión de novedades de consumo energético en locales; el Programa para el uso eficiente y ahorro de agua; y los Programas para el manejo adecuado de los residuos y desechos.

La información obtenida mensualmente es consolidada en una Matriz Energética, a modo de panel de control, donde se proyecta los valores promedios por locaciones y consumos acumulativos, con la opción de segmentar la información por meses, regiones, provincias, formato y por sucursal. Esta herramienta permite dar seguimiento a los consumos de energía, demanda y facturación presentados en los locales Tía, locales de Más Ahorro, centros de distribución y oficinas.

En contrapartida, el manual de procedimiento de gestión de novedades de consumo energético en locales establece actividades de monitoreo y reporte que permiten la identificación de posibles incidentes.

Además, como parte del plan energético de Tía, se vienen realizando y planificando una serie de capacitaciones para el buen manejo en el llenado de la información en la plataforma Tía Check. Las capacitaciones son brindadas a los asistentes de mantenimiento, los auxiliares técnicos de mantenimiento zonales y lo jefes de locales Tía a nivel nacional.

La información obtenida también es utilizada para medición de la Huella de Carbono Estimada en el CND. Sin embargo, los generadores que se encuentran instalados en tiendas de Tía son por lo general fuentes fijas no significativas (<3MW) y reciben mantenimiento periódico.

Tía ha implementado mejoras en sus equipos como medidas de prevención de la contaminación y uso eficiente de recursos. En este sentido, en las bodegas de fríos del CND, 2 de los 4 racks funcionan con glicol, lo cual ayuda a reducir la contaminación al medio ambiente en el caso de presentarse fugas. También se utiliza una máquina para realizar el proceso de lavado de gavetas y de esta forma evitar desperdicio de agua, se cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales y el agua tratada es utilizada para regar las áreas verdes del CND.

Las iniciativas de Tía para lograr la eficiencia energética se han enfocado en aspectos de optimización en iluminación, climatización, refrigeración y tomacorrientes en puntos de servicio.

El Proyecto es parte de las iniciativas de Tía para mejorar su eficiencia energética. El Proyecto permitirá generar un portafolio de proyectos solares por 6 MWp que contribuirá a la diversificación

de la matriz energética del Ecuador, misma que depende principalmente de fuentes hidrográficas y térmicas. Además, el Proyecto tendrá un efecto demostrativo en el mercado ecuatoriano.

#### 4.3.a.i Gases de efecto invernadero

En el 2017, Tía elaboró un cálculo de su huella de carbono para las operaciones relacionadas a su centro de distribución. El cálculo considero el CND y el Centro de distribución de Frescos (CDF) obteniendo 4654.09 Tm CO<sub>2</sub>eq y 5359.26 Tm CO<sub>2</sub>eq respectivamente. Luego en el 2018 ejecuto una proyección para el nuevo CND. La estimación proyectada a un año para el nuevo CND resulto en 8652.03 TM de CO<sub>2</sub> equivalente. En esta proyección, se determinó que el mayor aporte a la huella proviene del transporte pesado derivado de la distribución, correspondiente a emisiones de vehículos de carga asignados al CND.

Hasta 2019, Tía había efectuado la instalación de paneles solares de 75 KW, que son empleados para la operación de un porcentaje de los ventiladores de área de secos del CND. Se estima que el Proyecto permitirá generar un portafolio de proyectos solares por 6 MWp y reducirá hasta 89.520 toneladas de CO<sub>2</sub>eq emitidas por Tía.

#### 4.3.a.ii Consumo de agua

Los locales usan agua de la red pública y en el caso de CND se extrae de uno de los cuatro pozos disponibles en el área. Tía ha iniciado el trámite para lograr las licencias de uso de agua subterránea para el pozo y actualmente se encuentra a la espera de la respuesta de la autoridad ambiental que otorgará la licencia de uso.

Como parte de los planes de monitoreo implementados en el CND, Tía lleva un registro del uso del recurso hídrico (volumen extraído). Tía instalo medidores de caudal en el pozo, por lo cual se puede medir el consumo de agua mensualmente. En 2020, el consumo total de agua del CND fue de 20,946 m<sup>3</sup>, con una tasa media mensual de 1760 m<sup>3</sup>. Para el seguimiento de medición y monitoreo del uso correcto de recurso hídrico, Tía ha implementado en el CDN el Programa para el uso eficiente y ahorro de agua. El programa se plantea como un instrumento de gestión ambiental que contempla una serie de estrategias encaminadas a la optimización del recurso hídrico y la disminución de impactos ambientales asociados, de la mano de la cultura ambiental por parte de la comunidad de trabajadores de la empresa, proveedores y clientes.

#### 4.3.b Prevención de la polución

En conformidad con su SGAS, Tía identifica y evalúa los componentes e impactos ambientales de los procesos y actividades de la compañía, y propone e implementa planes de acción o controles operativos.

La compañía ejecuta monitoreos de calidad de agua (residuales domesticas), ruido, material particulado, calidad de aire, emisiones de CO<sub>2</sub> de los camiones en el CND y en la subestación eléctrica se monitorea Radiaciones no ionizantes.

#### 4.3.b.i Residuos

Tía ha consolidado en su SGAS un Plan integral para el manejo de desechos comunes, que le permite gestionar, documentar y asegurar el manejo adecuado de los desechos comunes de los Centros de Distribución, desde su generación hasta su disposición final con el propósito de minimizar impactos al ambiente, así como cumplir con la normativa ambiental aplicable.

La gestión actual considera la segregación en fuente y almacenaje temporal, diferenciado entre residuos peligrosos y no peligrosos, contando con señalética apropiada. Se mantiene un registro de los residuos reciclables identificándose que el más importante es el cartón, seguido por los plásticos, madera y chatarra.

Tía implementa acciones para optimizar el uso de sus recursos, así desde el 2015 implementa el mantenimiento a los pallets (instrumento empleado en los procedimientos logísticos de almacenamiento, despacho y transporte de mercadería) con el fin de optimizar y prolongar su vida útil.

Los locales de Tía hacen uso de agua para baños y limpieza, por lo que solo generan efluentes de tipo doméstico, mientras que las operaciones del CND generan aguas grises de duchas, aguas negras de sanitarios y aguas industriales de lavado de área de carnes. Para este tipo de aguas residuales (mezcla de aguas grises, negras e industriales), se cuenta con un Sistema aerobio MBBR (Moving Bed Biofilm Reactor) el mismo que posee una eficiencia de remoción entre el 85-95%, incluye también un sistema de filtración para eliminación de sólidos y volátiles orgánicos para reúso en riego de jardines.

#### 4.3.b.ii Manejo de materiales peligrosos

Tía ha integrado en su SGAS un Plan para el manejo integral de desechos peligrosos, que tiene como objetivo establecer los criterios y estrategias para el manejo adecuado y gestión de desechos peligrosos y para la prevención de afecciones a la salud de la comunidad y de trabajadores, así como para dar cumplimiento a la legislación vigente.

### **4.4 Salud y seguridad de la comunidad**

La ND4, salud y seguridad de la comunidad, no se considera aplicable a la operación debido que el Proyecto no prevé impactos adversos adicionales en las comunidades vecinas a los locales de la operación.

### **4.5 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario**

La ND5, adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, no se considera aplicable a la operación debido a que los locales de Tía son rentados (con opción de compra) o adquiridos y luego demolidos para realizar una nueva construcción. La ubicación de los locales es en el caso urbano, contando con asesoría y acompañamiento legal apropiado.

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

La ND7, conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos, no es aplicable a esta operación ya que no se prevén impactos adversos en la biodiversidad o en recursos naturales vivos.

#### **4.7 Pueblos Indígenas**

La ND7, pueblos indígenas, no es aplicable a esta operación ya que los locales de Tía no prevén impactos adversos en estas poblaciones y no se asienta en sus tierras.

#### **4.8 Patrimonio cultural**

El Proyecto no se asienta en una zona con presencia real o potencial de patrimonio cultural, por lo que no activa esta Norma de Desempeño.

### **5. Acceso local a la documentación del proyecto**

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace:

<https://www.corporativo.tia.com.ec>

### **6. 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 **Resumen de la Inversión**), o a BID Invest a través del correo electrónico [divulgacionpublica@iadb.org](mailto: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](mailto:mecanismo@iadb.org) o [MICI@iadb.org](mailto:MICI@iadb.org), o llamando al teléfono +1(202) 623-3952.