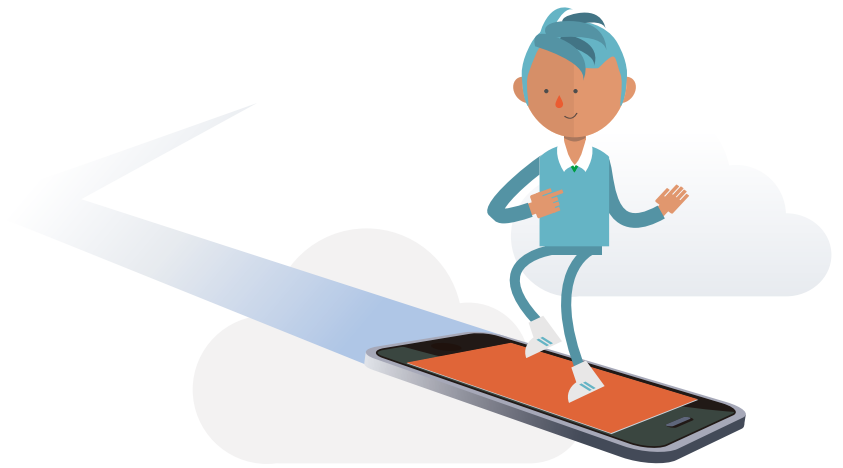


# Manual Buenas Prácticas: diálogo con las Comunidades

Diciembre 2017 ● ● ● ●





## Contenido

▶ Preámbulo	3
▶ Resumen Ejecutivo	4
▶ Dialogamos con las comunidades	6
> Proceso de gestión de relaciones comunitarias	7
> Movistar va a la Universidad	8
▶ Colaboramos con las instituciones	9
> Plan de Mediciones Diferenciales de Campos Electromagnéticos de Radio Frecuencia	10
> Pro-Antenas: Más antenas mejor comunicación	11
> “Antenas buena onda”	13
> “Nos importa Colombia”	14
> “Antenas para el progreso”	15
> Estudio sobre la exposición a la radiofrecuencia en la vida cotidiana	16
> Acuerdo de Telefónica Alemania y el resto de operadores de redes móviles con el Gobierno Federal	17
▶ Cooperamos con la investigación	18
▶ Comprometidos con otros colectivos	20
> “Las TIC, la salud y la aplicación del principio de precaución”	21
> “Mobile Communications from the Doctor’s and Patient’s Perspective”	22
▶ Sensibilizando a nuestros empleados	23
> “Telecomunicaciones móviles y la sociedad”	24
> “En la onda con las antenas”	25
> “Sólo ocurrió porque estaba conectado”	26





## Preámbulo

El despliegue de la red de telefonía móvil de Telefónica ha estado sometido a la normativa sectorial local de cada país y a los estándares tecnológicos internacionales de referencia, tanto para los equipos como para el diseño de la propia red.

Cabe destacar que, independientemente de la evolución de la legislación en los distintos mercados, la telefonía móvil ha estado siempre sometida a un estricto control que se extiende al diseño de la red, a la seguridad de las personas y de las instalaciones y a la calidad del servicio.

Los operadores de telefonía móvil llevan varios años enfrentándose a diversos problemas que dificultan, cuando no impiden, la instalación de nuevos emplazamientos para extender la cobertura de su red.

En Telefónica hemos llevado a cabo una labor de coordinación interna con el propósito de abordar las distintas barreras en el despliegue de la red móvil.

Las barreras que encontramos en el despliegue de nuestra red son, principalmente:

- Alarma social que, en algunos casos, se ha visto apoyada y representada a nivel político en las instituciones y que presiona cada vez con más fuerza en los municipios.
- El incremento de las cargas administrativas, los retrasos en la concesión de las autorizaciones municipales, la duplicidad de trámites y requerimientos de información a los que se ven sometidos los operadores para desplegar sus infraestructuras de telecomunicaciones móviles.

Estas dos barreras al despliegue de red móvil siempre han estado relacionadas con la preocupación social en torno a los posibles efectos que la exposición a campos electromagnéticos de radiofrecuencia puede tener para la salud.

El despliegue de red conlleva un proceso de comunicación con grupos de interés (propietarios, comunidades, autoridades) que debe ser controlado. Establecer un procedimiento adecuado de diálogo con las comunidades es una de las principales preocupaciones de Telefónica.

El objetivo de este Manual es recoger aquellos casos de éxito en las distintas operaciones de Telefónica para que sirvan de guía y apoyo en otras operadoras.

Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio, la mayoría de las veces, a través de nuestros interlocutores institucionales.

Somos conscientes de ser uno de los principales pilares del conocimiento y desarrollo tecnológico en la sociedad. Por ello, siempre nos hemos comprometido a colaborar con aquellos colectivos que solicitan nuestro *expertise*. Somos una empresa socialmente responsable y nos preocupa todo lo que la ciencia pueda vislumbrar sobre posibles efectos en la salud y, por supuesto, siempre hemos sido transparentes con nuestros empleados y la sociedad en general. Estas son las razones por las que hemos agrupado nuestros casos de éxito en los apartados: Dialogamos con las comunidades, Colaboramos con las instituciones, Cooperamos con la investigación, Comprometidos con otros colectivos y Sensibilizando a nuestros empleados.



## Resumen Ejecutivo

Para abordar las distintas barreras al despliegue no existe una fórmula mágica en ninguna operación, pero sí podemos hablar de catalizadores comunes que nos permiten sumar esfuerzos. La colaboración con las administraciones públicas, el resto de operadoras y establecer un diálogo apropiado con las comunidades y asociaciones son pilares fundamentales.

La descripción de las siguientes prácticas pretende servir de guía al resto de las operaciones, en los distintos países en los que opera Telefónica:

En Telefónica Ecuador encontramos **procedimientos internos de diálogo con las comunidades** que establecen un plan ordenado. Su principal objetivo es informar a la comunidad próxima al lugar en el que se va a llevar a cabo un proyecto de construcción de infraestructura de telecomunicaciones.

Telefónica Venezuela participa en la formación de interlocutores del mundo académico, claves en el diálogo con las comunidades a través del proyecto **"Movistar va a la Universidad"**.

La sinergia con las instituciones implicadas en el despliegue de red siempre garantiza la coordinación a medio y largo plazo y legitima el esfuerzo llevado a cabo por las telco. Encontramos ejemplos de máxima colaboración y alineamientos del sector siempre a través de las asociaciones que nos representan en los mercados: así, por ejemplo, **los Códigos de Buenas Prácticas** para el Despliegue de Infraestructuras de Comunicaciones Móviles en Argentina muestran la importancia de las entidades municipales y administraciones locales que, en

definitiva, son un eslabón fundamental en nuestra cadena de diálogo con las comunidades.

En la misma línea de colaboración encontramos proyectos como **"Más antenas mejor comunicación"** en Perú, programa de comunicación dirigido a comunidades que demandan cobertura pero rechazan las antenas. En este programa intervienen todas las operadoras, asociaciones del sector y civiles. Destacan los spots publicitarios para televisión, con alta repercusión mediática e impacto positivo. En este país, también con gran impacto en medios de comunicación, se llevó a cabo la campaña **"Antenas buena onda"** en colaboración con el Gobierno peruano.

En Colombia, la campaña **"Nos importa Colombia"**, desarrollada en colaboración con las operadoras, las asociaciones del sector y el Gobierno, ha tenido un impacto relevante no sólo en la desmitificación de los posibles efectos a la salud, sino que ha agilizado desde el punto de vista administrativo los planes de ordenamiento territorial. En Colombia también se desarrolló un programa con las administraciones locales, **"Antenas para el progreso"**, que propició un entorno más favorable para el despliegue, calidad y estabilidad de la red.

En Alemania encontramos compromisos de mayor transparencia en el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones, gracias al acuerdo voluntario firmado con el resto de operadoras y el Gobierno, en 2001. Las operadoras de este país y Telefónica también colaboran con distintos centros académicos para publicar estudios sobre la exposición a radiofrecuencia en la vida cotidiana,



de manera regular. Estos acuerdos siempre ponen de manifiesto que para reducir la exposición total es imprescindible mejorar la cobertura.

Desde Telefónica alentamos y colaboramos en la implementación de cursos a colectivos específicos como jueces y magistrados en Colombia, donde se celebró el curso **“Las TIC, la salud y la aplicación del Principio de Precaución”** y el curso **“Mobile Communications from the Doctor’s and Patient’s Perspective”**, llevado a cabo en Alemania.

Siempre hemos estado abiertos a la colaboración con los distintos proyectos de investigación comprendidos en los programas científicos de la Unión Europea y de la agenda de la Organización Mundial de la Salud. En cada operación se ha participado con el máximo de recursos disponibles

para estos proyectos, que son los más punteros en la actualidad, y sus resultados ayudarán a despejar dudas en lo relativo a niños y adultos, sobre todo desde el punto de vista epidemiológico: **Arimmora, MobiKid, Gerónimo, Scamp y Cosmos.**

Estar completamente informados ha sido siempre uno de los objetivos de nuestra compañía. De ahí el desarrollo de campañas de formación a nivel local como **“En la onda con las antenas”** en Colombia, **“Sólo ocurrió porque estabas conectado”** en Brasil y **“Telecomunicaciones Móviles y la Sociedad”**, a nivel global. Son cursos voluntarios, con alta participación, en los que se adquieren conocimientos básicos sobre telecomunicaciones y la legislación aplicable, proporcionando una visión general y objetiva sobre lo que dicen los expertos en la materia.

# Dialogamos con las comunidades





# Proceso de gestión de relaciones comunitarias

TELEFÓNICA ECUADOR

## Contexto previo

Durante mucho tiempo, la percepción incorrecta de riesgo para la salud por la implementación de estaciones base celulares propició casos de alarma social y conflictos comunitarios que dificultaron el despliegue de red en Ecuador.

Por ello, el marco legal vigente obliga a los operadores de telecomunicaciones a ejecutar procesos de socialización con la comunidad cercana para la construcción de estaciones base celular. El objetivo es ofrecer información sobre los impactos ambientales contemplados en los proyectos de construcción de infraestructura celular.

## Solución Telefónica

En 2014, Telefónica Ecuador desarrolló una metodología propia para llevar a cabo estas socializaciones de manera efectiva, fortaleciendo una visión positiva sobre la importancia de las telecomunicaciones.

En los últimos años esta metodología se ha posicionado como una herramienta fundamental para la gestión del componente social dentro del despliegue de red y la promoción de relaciones positivas con la comunidad. El reconocimiento de las características culturales propias de cada comunidad y la creación de espacios de diálogo social son algunas de las claves de su éxito. De esta forma se ha evidenciado la disminución de conflictos comunitarios asociados al tema de la salud, logrando un despliegue de red exitoso.

## Resultados

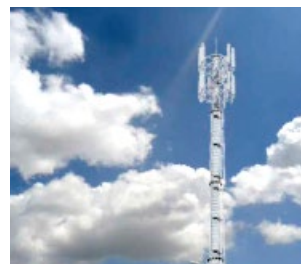
La siguiente gráfica muestra el porcentaje de efectividad del proceso informativo a la comunidad en la resolución de conflictos.

El porcentaje de incidencia de conflictos comunitarios en los últimos cinco años es del 25%, cifra que pone de evidencia que nuestra efectividad en la resolución de conflictos ha ido mejorando para posibilitar el despliegue.



## Conclusión

Los conflictos comunitarios se generan por causas que se pueden detectar, gestionar y prevenir. Con una adecuada gestión es posible mejorar el diálogo con las comunidades y solventar barreras en el despliegue de red.





# Movistar va a la Universidad

TELEFÓNICA VENEZUELA



## Contexto previo

Para que un estudiante pueda recibir su título universitario en Venezuela es indispensable que realice un servicio comunitario. Por ello se ha desarrollado el proyecto "Radiaciones No Ionizantes, Un Falso Riesgo", en colaboración con la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). El objetivo es abordar temas técnicos, regulatorios y cómo acercarse a los Consejos Comunales, en vista de su competencia para autorizar la instalación de celdas y fibra óptica y la necesidad de que estén informados sobre este tema.

## Solución Telefónica

En el marco de este proyecto, Asuntos Regulatorios de Telefónica formó a 18 estudiantes de la UNEFA para que estos jóvenes, a partir de esta información y con el material didáctico "Las antenas y la salud", fueran a las comunidades preparados para impartir charlas sobre

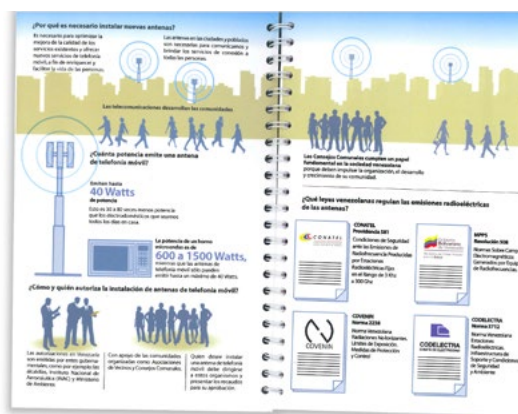
esta materia. Para que el mensaje fuese efectivo, y entendiendo que este tema es muy sensible, se decidió no agregar el logo de Telefónica/Movistar, sino el de la universidad, partiendo del hecho de que las comunidades aceptan las charlas impartidas por estudiantes.

## Resultados

En los tres últimos años se ha impartido esta charla a 5 universidades y más de 10 comunidades, logrando formar a más de 300 estudiantes del campo de la ingeniería involucrados en la materia. El programa ha permitido disminuir las barreras al despliegue de infraestructura en el 100% de los casos.

## Conclusión

La posibilidad de apoyarnos en interlocutores válidos del mundo universitario nos permite mejorar el diálogo con las comunidades.





# Colaboramos con las Instituciones





# Pro-Antenas: Más antenas mejor comunicación

## TELEFÓNICA PERÚ

### Contexto previo

Cooperamos con diferentes instituciones con el objetivo de crear sinergias para responder a todas las inquietudes no solo de nuestros clientes, sino de la población en general.

### Solución Telefónica

El “Programa Pro-Antenas” se desarrolló en Perú para dar respuesta a las poblaciones que demandaban más cobertura pero que no reconocían la necesidad de infraestructuras de telecomunicaciones móviles.

A través de la Asociación de Fomento a la Infraestructura (AFIN), las 3 operadoras de Perú acuerdan realizar una campaña para sensibilizar sobre la importancia de las antenas, en colaboración con los miembros de la sociedad civil (Contribuyentes por Respeto) y contando con cooperación internacional (Atlas Foundation).

La finalidad es la de promover el desarrollo de un vehículo institucional con mayor legitimidad y con acciones coordinadas en el ámbito comunicacional, institucional y legal.

### Resultados

Gracias al trabajo conjunto el proyecto contó con una amplia repercusión mediática con los 5 spots realizados para televisión y radio, y una amplia presencia en redes sociales a través de la difusión del material didáctico generado. La capacitación de proveedores de servicios de instalación de antenas, funcionarios y municipios ha sido otro de los puntos fuertes del proyecto.





## Conclusión

La coordinación de las operadoras, las principales asociaciones que representan a la sociedad y el ente regulador, ha supuesto el eje central sobre el que se asienta el éxito del programa.

El desarrollo de material audiovisual dirigido a todos los públicos ha posibilitado la sensibilización de las comunidades, facilitando la comprensión sobre qué son las telecomunicaciones, para qué sirven y la regulación asociada para evitar posibles daños a la salud.

# “Antenas Buena Onda”

TELEFÓNICA PERÚ



## Solución Telefónica

Campaña desarrollada en colaboración con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú (MTC) en favor del despliegue de estaciones base.

Esta campaña de información dirigida a la población en general, además de contar con un *spot* y un perfil en Facebook creado por el propio Ministerio de Transporte y Comunicaciones, contemplaba la realización de entrevistas en radio y televisión por parte de representantes del MTC para defender la inocuidad de las antenas y poner el foco en la necesidad de más infraestructuras.

## Resultados

Más de 4.500 seguidores en redes sociales y apertura del debate por parte de portavoces altamente cualificados.

## Conclusión

Las campañas de información audiovisuales avaladas por las principales autoridades gubernamentales tienen un mayor impacto en la sociedad.

# “Nos Importa Colombia”

TELEFÓNICA COLOMBIA



## Contexto previo

Una de nuestras prioridades pasa por eliminar las barreras en el despliegue de infraestructuras, empoderando a los usuarios con más herramientas que les permitan disfrutar de los servicios móviles en un entorno seguro.

## Solución Telefónica

Con el propósito de promover un despliegue responsable de infraestructura en Colombia formamos parte de “Nos Importa Colombia”, una iniciativa en la que participan todas las operadoras, fabricantes, asociaciones del sector, como la Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMOVIL) y la GSMA, y las administraciones locales, regionales y gubernamentales.

## Resultados

La campaña, además de ayudar a la divulgación de información para la desmitificación de los posibles efectos adversos asociados a las antenas, ha servido de influencia en los planes de ordenamiento territorial.

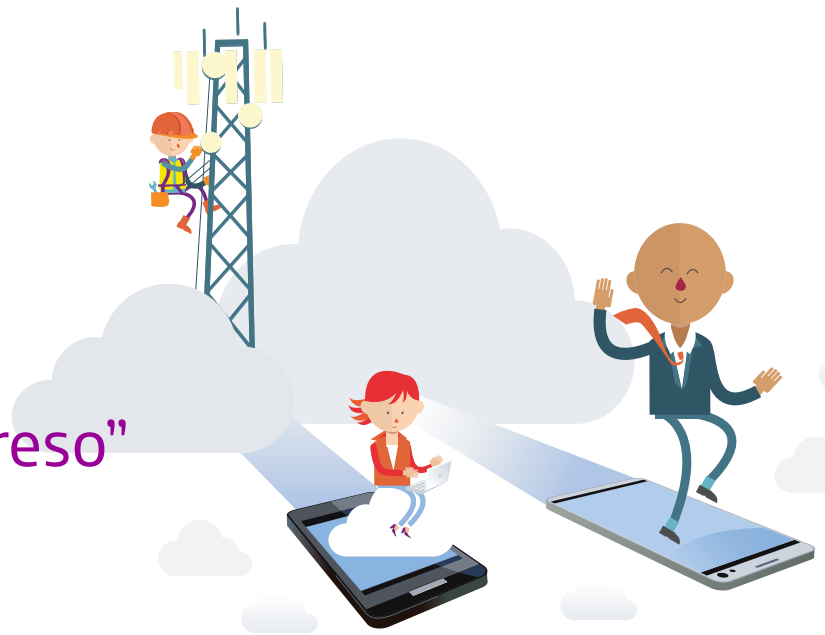
La participación de la Agencia Nacional ha dado legitimidad a la campaña al corroborar la inocuidad de las emisiones electromagnéticas, dentro de los márgenes legales.

## Conclusión

La participación del gobierno y de todos los representantes del sector implicados da nitidez y mayor transparencia al mensaje.

# “Antenas para el Progreso”

TELEFÓNICA COLOMBIA



## Solución Telefónica

Por otro lado, hemos lanzado la iniciativa “Antenas para el Progreso”, junto a instituciones locales colombianas, con el fin de mejorar la percepción pública de la infraestructura de telecomunicaciones.

## Resultados

La iniciativa permite generar confianza y propiciar un entorno favorable para el despliegue, calidad y estabilidad de la Red.

## Conclusión

La percepción pública mejora cuando la comunicación se lleva a cabo en colaboración con las entidades institucionales locales.





# Estudio sobre la exposición a la radiofrecuencia en la vida cotidiana

TELEFÓNICA ALEMANIA



## Contexto previo

La cooperación con las diferentes instituciones a través de la firma de acuerdos de colaboración y el desarrollo de estudios específicos supone un impulso fundamental a nuestra labor de dar respuesta a las inquietudes de nuestros clientes y de la sociedad en general.

## Solución Telefónica

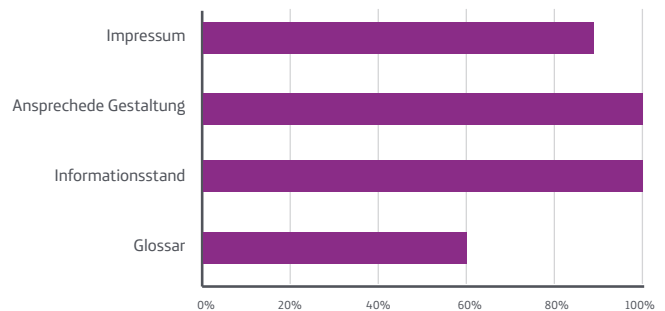
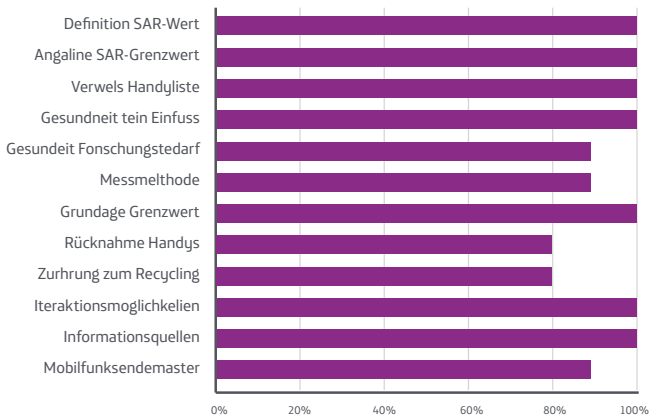
Colaboramos con IZMF (Centro de Información del Mobilfunk) y la Universidad Técnica de Ilmenau en el “Estudio sobre la exposición a la radiofrecuencia en la vida cotidiana”.

## Resultados

Los resultados del estudio confirmaron que una buena cobertura es una contribución importante para reducir al mínimo la exposición total.

## Conclusión

La divulgación de información sobre las medidas adoptadas, en colaboración con el Gobierno y la Universidad, da legitimidad a las campañas de comunicación.



# Acuerdo de Telefónica Alemania y el resto de operadores de redes móviles con el Gobierno Federal

TELEFÓNICA ALEMANIA



## Solución Telefónica

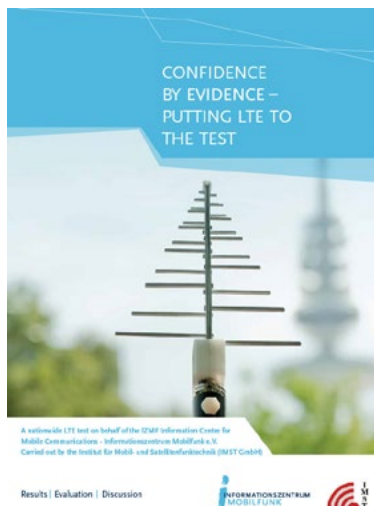
Firmado en 2001, este acuerdo voluntario recoge varios compromisos, entre los que cabe destacar una mayor transparencia en el desarrollo de la infraestructura de comunicaciones móviles, la participación de los municipios en la expansión de la red y el fortalecimiento de la información al consumidor.

## Resultados

La opinión de los expertos concluye que la participación de los municipios en la ampliación de la red funciona correctamente y que se ha mantenido la alta calidad de las medidas de información y los procesos de coordinación.

## Conclusión

La capacidad de informar sobre los fundamentos de la exposición de las radiofrecuencias, de forma concisa y específica, es clave para dar respuesta a las preguntas sobre la vida cotidiana de la sociedad en general.



# Cooperamos con la investigación



Las operadoras europeas siempre han apoyado distintos proyectos de investigación (accede a cada proyecto para más información).

## Conclusión

La colaboración con la ciencia nos permite, además de estar absolutamente informados, aprender a comprender el método científico y trasladarlo a nuestros clientes y público en general.



# Comprometidos con otros colectivos



# Las TIC, la salud y la aplicación del principio de precaución

TELEFÓNICA COLOMBIA



## Contexto previo

La interacción con colectivos clave y expertos para la apertura de diálogos o líneas de colaboración supone uno de los pilares clave en la eliminación de barreras al despliegue de red móvil.

## Solución Telefónica

Durante 2015 hemos participado en diferentes foros con presencia de expertos y colectivos clave en la materia.

En Colombia colaboramos en el evento formativo "Las TIC, la salud y la aplicación del principio de precaución", dirigido a jueces y magistrados.

## Resultados

El encuentro formativo ha permitido aclarar las posibles dudas y esclarecer los mitos acerca de los Campos Electromagnéticos y su efecto en la salud.

## Conclusión

La información y formación es clave y debe ir enfocada a aquellos colectivos que toman decisiones.



# Mobile Communications from the Doctor's and Patient's Perspective

TELEFÓNICA ALEMANIA



## Solución Telefónica

Telefónica Deutschland impulsa y colabora en la implementación de diversos cursos, como por ejemplo "Mobile Communications from the Doctor's and Patient's Perspective", dirigido a médicos y organizado por el Centro de Información de Telecomunicaciones Móviles de Alemania.

## Resultados

Desarrollo y puesta en marcha de este curso, certificado por el Colegio Oficial de Médicos de Berlín e impartido por expertos del Comité de Medicina Medioambiental de Alemania.

## Conclusión

Es importante compartir nuestra experiencia y conocimiento con expertos en otras materias para que así sepamos dar respuesta a la sociedad de forma más adecuada.



# Sensibilizando a nuestros empleados



# Telecomunicaciones Móviles y la Sociedad



## Contexto previo

El diálogo con las comunidades, la colaboración con las instituciones, la cooperación con la investigación y el compromiso con el resto de colectivos son elementos fundamentales en la eliminación de las barreras al despliegue de red móvil. Sin embargo, una de las claves en este sentido pasa por la sensibilización de nuestros empleados, ya que suponen un eslabón fundamental en la labor de romper con los mitos creados alrededor de la infraestructura de nuestro sector.

## Solución Telefónica

Curso de formación online dirigido a todos los empleados de Telefónica. La formación comprende cuatro módulos en los que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y el cumplimiento de las diferentes normativas.

## Resultados

Los empleados conocen de primera mano el estado actual de las investigaciones científicas en torno a los campos electromagnéticos, así como los beneficios de la sociedad de la información, pudiendo hacer extensible ese conocimiento a su entorno más próximo.

## Conclusión

Los empleados son nuestros mejores embajadores y la información transparente es la mejor herramienta.



# En la onda con las antenas

## TELEFÓNICA COLOMBIA

### Solución Telefónica

Creación y desarrollo de un foro en el que compartir argumentos sólidos que nos ayuden a romper los mitos creados alrededor de la infraestructura de nuestro sector.

### Resultados

Los invitados asistentes tuvieron la oportunidad de compartir sus historias con el resto de compañeros, posibilitando así el intercambio de ideas y argumentos.

### Conclusión

La formación interna permite amplificar los mensajes con argumentos sólidos.



# Sólo ocurrió porque estaba conectado

TELEFÓNICA BRASIL



## Solución Telefónica

Desarrollo de sitio web sostenible en el que, entre otras acciones, se invitaba a los empleados a compartir historias inspiradas en el eslogan “Sólo ocurrió porque estaba conectado”.

## Resultados

Todos nuestros empleados conocieron, entre otros aspectos, que nuestras antenas operan por debajo de los límites establecidos por la Organización Mundial de la Salud.

## Conclusión

Hacer partícipe a todos los empleados en campañas de comunicación enriquece el diálogo interno y externo.



*Telefonica*

---