

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023



1



CARTA DE NUESTRO
MÁXIMO REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2



SOBRE NUESTRO
REPORTE

3



¿QUIÉNES
SÓMOS?

4



NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5



NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6



NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7



NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8



ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



1 | CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA



CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

En nombre de Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (VIVA), me complace presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestro compromiso no solo se mide sólo en cifras financieras, sino también en el impacto positivo que generamos en la sociedad y el medio ambiente. Desde la fundación de nuestra compañía telefónica, NUEVATEL PCS – VIVA, en 1999, hemos tenido el propósito de impulsar proyectos que promueven el bienestar de las comunidades y la protección de los ecosistemas y por ello es que en 2008, construimos Fundación VIVA con el objetivo de consolidar y expandir nuestro compromiso con la sostenibilidad en torno a la protección del medio ambiente y el apoyo a las comunidades con las que interactuamos.

La Fundación se fortaleció el año 2017, a través de una alianza estratégica de colaboración con el BID FOMIN, permitiéndonos la ejecución del proyecto de alto impacto presentado en este reporte, debido a que nuestro enfoque se basa en pilares claves como ser la Protección del Medio Ambiente, la Educación y el acceso a la Tecnología, la Seguridad Ciudadana y el bienestar de la comunidad, la promoción de la cultura y en el presente, el Voluntariado Corporativo.

Continuando con ese compromiso, es que en 2020, VIVA se adhiere al Pacto Global Red Bolivia para aportar a cumplir las metas ODS propuestas para Bolivia en la agenda 2030, desde el sector privado. De allí es que el 2021, desarrollamos nuestro primer Manual de Responsabilidad Social Empresarial que establece directrices para minimizar nuestro impacto ambiental.

Como parte de este compromiso, durante 2023, hemos trabajado con proveedores locales en todas las regiones de Bolivia, contribuyendo con un valor neto de USD 33.720.437 al crecimiento económico y la generación de empleos. Nos hemos enfocado también en la contratación de talento boliviano, fomentando su desarrollo en áreas clave como la tecnología y telecomunicaciones, fortaleciendo el capital humano y el conocimiento a nivel nacional.

Actualmente, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la Sostenibilidad. Por ello, hemos implementado la metodología de Objectives and Key Results (OKRs), que nos permite medir de forma estructurada el impacto de nuestros proyectos, especialmente aquellos destinados a reducir nuestra huella de carbono. Aunque aún no contamos con una política energética específica, promovemos el uso eficiente de los recursos energéticos y el manejo responsable del agua en nuestras operaciones.

Puesto que reconocemos que el camino hacia la sostenibilidad es continuo, seguiremos implementando proyectos que refuercen nuestra visión sostenible en cada operación.

En este marco, agradezco al equipo de VIVA por su esfuerzo y dedicación constantes en esta dirección, y reafirmo mi compromiso de liderar a la compañía hacia un futuro donde la sostenibilidad esté presente en cada decisión y acción, contribuyendo significativamente al desarrollo de Bolivia y al bienestar de su población.

Ryan Alvarez

Gerente General de Nuevatel PCS de Bolivia – VIVA

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



2 | SOBRE NUESTRO REPORTE



SOBRE NUESTRO REPORTE

(Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (VIVA), presenta su primer informe de sostenibilidad, siguiendo el estándar del Global Reporting Initiative. En este reporte de sostenibilidad se define incluir la información de la empresa telefónica VIVA, sin incluir la información de ninguna empresa asociada ni subsidiaria.

En coherencia con lo anteriormente expresado, no se requiere reportar diferencias o explicaciones sobre informes financieros consolidados y auditados entre diferentes empresas.

Para la consolidación de la información de sostenibilidad, se adoptó un enfoque integral y transparente. No se realizaron ajustes de la información para participaciones minoritarias, por no ser necesario en este contexto. El presente es el primer reporte de sostenibilidad y abarca instituciones que no han experimentado fusiones, adquisiciones o escisiones durante la gestión 2023, es por ello que no se aplicaron enfoques específicos a dichos eventos.

La telefónica VIVA, demuestra su compromiso hacia la sostenibilidad con la generación de este primer reporte, paso que asegura que el público en general, reciba información precisa y adecuada sobre el funcionamiento de la empresa, en las áreas seleccionadas para este reporte.

Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

El periodo objeto de este informe de sostenibilidad abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. La frecuencia de nuestros informes de sostenibilidad será anual. El informe financiero de Nuevatel PCS de Bolivia fue presentado públicamente y responde al mismo periodo mencionado. La fecha de publicación del presente informe es el 31 de Diciembre de 2024.

Si el lector requiere cualquier información relacionada con la información presentada en el mismo, le solicitamos ponerse en contacto con nuestro equipo redactor del Reporte GRI:

Pamela Michel Lizarazu
Directora Ejecutiva

Fundación Estás Vivo
pamela.michel@nuevatel.com

Carola Arnez Gomez
Especialista de Proyectos de RSE

Fundación Estás Vivo
carola.arnez@nuevatel.com

Cristian Valdez Ramírez
Gerente de Operaciones y Mantenimiento

Nuevatel PCS de Bolivia S.A.
cristian.valdez@nuevatel.com

La empresa telefónica VIVA, agradece el interés de conocer sus esfuerzos en el

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



marco de la sostenibilidad y se compromete con la mejora continua de sus prácticas empresariales, para contribuir positivamente a la sociedad y al medio ambiente.

Contenido 2-4: Actualización de la información

Este primer informe de sostenibilidad de la telefónica VIVA, elaborado en el marco del Programa de Negocios Competitivos del Global Reporting Initiative (GRI), ha sido posible gracias al apoyo y guía del socio implementador ICR Systems & Management S.R.L.

En este contexto no aplican actualizaciones, ni motivos ni sus efectos.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



Fundación
Luz en el Mundo

FUNDA
CIÓN

CLUB DE VOLUNTARIOS EN ACCIÓN

3 | ¿QUIÉNES SOMOS?

¿QUIÉNES ES SOMOS?

(Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Contenido 2-1: Detalles organizacionales

El nombre legal de la organización reportante es **Nuevatel PCS de Bolivia S.A.**, empresa telefónica conocida comercialmente como **VIVA**. La naturaleza de su propiedad es privada, y su forma jurídica es una sociedad anónima. Su capital social se encuentra compuesto por los accionistas: Western Wireless International Bolivia LLC (WWIB) con siete millones novecientos ochenta y nueve mil ochenta y siete (7.989.087) acciones ordinarias, suscritas y pagadas, que representan el 80,89714964% del capital social; Western Wireless International Bolivia II Corporation (WWIB2), titular de dieciséis (16) acciones ordinarias, suscritas y pagadas, que representan el 0,00016202% del capital social y la Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba R.L. (COMTECO), titular de un millón ochocientos ochenta y seis mil quinientos siete acciones (1.886.507) ordinarias, suscritas y pagadas, que representa el 19,10268834% del capital social.

La ubicación de su sede central se encuentra en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, país en el cual centra sus operaciones. La dirección de la sede central es la siguiente:

Edificio Ambassador, Piso 1

Avenida San Martín entre Segundo
y Tercer Anillo

Zona Equipetrol

Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

VIVA es una empresa de Telecomunicaciones. Su cadena de valor se describe en el siguiente gráfico:

Cadena de valor - VIVA



Imagen 1: Cadena de Valor - VIVA

Fuente: Sistema de gestión documental de Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Dentro del rubro de las Telecomunicaciones, brinda servicios para consumidores individuales (B2C) y para organizaciones (B2B/B2G) con el siguiente desglose:

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Servicio de Telefonía Móvil:

Este servicio se ofrece al público utilizando frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones base de radio distribuidas en todo el país. Los terminales móviles o portátiles conectados a estas estaciones permiten una cobertura nacional. El servicio móvil incluye llamadas de voz, mensajes de texto, acceso a servicios de larga distancia nacional e internacional, acceso a internet y servicios de valor agregado.

Servicios de Conexión Residencial:

El servicio de internet se proporciona a través de un dispositivo que permite la conexión de dispositivos del usuario (PC, tablet, smartphone, router WiFi, dispositivo de red u otro similar) mediante tecnología LTE. Este servicio es inalámbrico y de fácil instalación (plug and play). La velocidad del internet ilimitado es variable y se ajusta al mejor esfuerzo de la red.

Servicios de Valor Agregado:

Estos servicios utilizan aplicaciones específicas y no dependen de circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Las aplicaciones pueden alterar el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por el usuario, proporcionando información adicional, diferente o reestructurada, o permitiendo la interacción con información almacenada. VIVA ofrece servicios en las categorías de juegos, música, contenido informativo, entretenimiento y otros. Estos servicios no incluyen voz en tiempo real ni acceso a internet.

Servicios Portadores:

Se prestan a través de una red pública de telecomunicaciones y consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto a multipunto mediante conexiones físicas o virtuales. Estos servicios permiten la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, formando redes públicas o privadas que posibilitan comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas entre equipos en diferentes ubicaciones, sin alterar la información transmitida de extremo a extremo.

Servicio de Roaming Internacional:

Este servicio permite a los usuarios emitir y recibir llamadas, acceder a internet y utilizar otros servicios complementarios fuera del territorio boliviano, manteniendo el mismo número telefónico asignado en la red de VIVA.

Servicio de Larga Distancia Nacional:

Este servicio telefónico se ofrece al público para comunicaciones entre diferentes áreas urbanas o rurales dentro del territorio boliviano.

Servicio de Larga Distancia Internacional:

Este servicio telefónico se presta para comunicaciones entre un área dentro del territorio boliviano y otra en el extranjero.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI**Otros Servicios:**

VIVA ofrece otros servicios autorizados por el ente regulador competente, conforme a las definiciones y condiciones establecidas en la normativa vigente.

Telefonía Pública:

Viva ofrece servicios de llamadas locales, nacionales e internacionales a través de comercializadores. Estos comercializadores adquieren los derechos de uso de marca y, a cambio, obtienen un margen de ganancia por la prestación del servicio.

Billetera Móvil:

En alianza con el Banco Nacional de Bolivia, Viva ofrece el servicio de billetera móvil, el cual permite realizar transferencias de dinero electrónico en moneda nacional. Este servicio no requiere una cuenta de ahorro o corriente, y permite disponer de dinero en cualquier lugar y momento. La billetera móvil utiliza "dinero electrónico," equivalente al efectivo, y permite realizar envíos de dinero a bajo costo, así como recibir, transferir dinero electrónico y realizar compras y pagos, las 24 horas del día.

La cadena de suministro de la organización:

Una cadena de suministro en una empresa de telecomunicaciones es fundamental para asegurar la disponibilidad de productos y servicios necesarios para operar y mantener redes de comunicación eficientes y satisfacer las demandas de los clientes. En este marco, a continuación se detalla las etapas de los procesos de adquisiciones de la compañía: En este marco, a continuación se detalla las etapas de los procesos de adquisiciones de la compañía:



1.	Inicio de Requerimiento por la Unidad Solicitante
2.	Verificación/asignación presupuesto
3.	Cotización de proveedores a cargo de Adquisiciones
4.	Recepción de Cotizaciones
5.	Evaluación Técnica
6.	Evaluación Económica
7.	Negociación Técnica/Económica
8.	Generación Contrato y/o Orden de Compra
9.	Ejecución Servicio o Entrega Bien
10.	Facturación y Gestión de Pago

Tabla 1: Proceso de adquisiciones - VIVA

Fuente: Equipo de Adquisiciones de VIVA

La telefónica VIVA mantiene relaciones comerciales con diferentes empresas, tanto proveedores, como clientes. En el período 2023, el 94% de sus proveedores fueron empresas nacionales y el 6% fueron empresas internacionales.

En el mismo período, las 10 empresas con las cuales se sostuvieron relaciones comerciales importantes y de las cuales VIVA adquirió la mayor parte de los productos y servicios, fueron las siguientes:

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Proveedor	Tipo compra
Telecel S.A.	Servicio roaming y circuito
STS Bolivia Ltda	Mantenimiento y reparación
ZTE corporation	CPE wimax
Agencia Boliviana Espacial	Servicio roaming y circuito
A comunicaciones SRL	Mantenimiento y reparación
Trilogy software Bolivia	Mantenimiento y reparación
Mercantil Santa Cruz Seg	Seguros administración
Julio Eengelbert Martinez	Alquileres administrativos
America Movil Peru s.a.c	Mantenimiento y reparación
XH Smart Tech (China) co	Tarjetas SIM

Tabla 2: Diez proveedores con mayor cantidad de intercambios de bienes y servicios.

Fuente: Elaboración equipo de Adquisiciones - VIVA

Analizando a las 10 empresas mencionadas, los rubros principales de las mismas, son:

- Proveedores de servicios de telecomunicaciones, como roaming, circuitos y suministro de internet.
- Proveedores de servicios de mantenimiento y reparación.
- Proveedores de equipos, como CPEs y tarjetas SIM.
- Proveedores de seguros.
- Proveedores de alquileres de ambientes.

En este apartado, la evaluación de comunidades afectadas aguas abajo (aguas de distribución), no procede, así como no se describen cambios significativos respecto a otras gestiones, ya que es el primer reporte de la compañía.



4 | NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

Ministerio del Poder Judicial
Oficina de Asesoría Jurídica
Bogotá, D.C.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales

Para determinar el enfoque de sostenibilidad y el contenido estratégico del informe de sostenibilidad 2023, el equipo redactor del GRI ha realizado un estudio de materialidad desde la cadena de valor de la compañía, implementando los siguientes pasos descritos a continuación.

Paso 1: Entender el contexto de la organización

En este paso se ha realizado una revisión de los avances, analizando cómo se relacionan las áreas de la cadena de valor con los impactos, comprendidos en el contexto de la sostenibilidad como los efectos que la empresa tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Dentro de esta revisión y análisis también se identificaron retos y oportunidades para relevar temas materiales potenciales y grupos de interés, incluyendo aquellos que son relevantes para el cumplimiento de leyes y el marco legal del sector.

Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

En un segundo paso y a partir de la contextualización de la organización, se ha definido los impactos para cada tema material potencial, identificando a partir de fuentes primarias de medición y bajo consideración de los principios de precisión, equilibrio y exhaustividad, si los impactos son reales o potenciales, negativos o positivos.

Paso 3 y 4: Evaluar los impactos para una priorización

En este paso se ha evaluado la importancia de los impactos identificados. En esta evaluación participaron miembros del equipo del reporte GRI que incluyen al Gerente de Operaciones y Mantenimiento, la Directora de la Fundación Estás Vivo (instituida por la compañía Nuevatel PCS de Bolivia S.A como brazo de Responsabilidad Social Empresarial), la especialista de proyectos de RSE de la Fundación y una consultora externa de RSE para Nuevatel PCS. Además, este análisis fue validado por el actual Gerente General de la telefónica VIVA. Asimismo, se ha evaluado la influencia de los impactos en las decisiones de los grupos de interés. Para evitar imprecisiones y sesgos se ha vinculado la influencia del impacto en la decisión, a componentes de gestión preexistentes. La evaluación representada en la siguiente matriz permitió identificar un umbral de superior a 7 (que representa la sumatoria del eje "x" y "y") para priorizar y así poder abordar los impactos y determinar la lista de temas materiales sobre los que se presenta información y sobre los cuales se proyecta un enfoque de gestión estratégica en el contexto de la sostenibilidad y de impactos. Sin embargo, y por decisión estratégica, se decide llevar todos los impactos que representan los temas materiales a la lista de temas materiales GRI 3-2.

A continuación, se exponen los resultados de la evaluación y la lista de temas materiales a ser reportados en el presente reporte.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

1. CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2. SOBRE NUESTRO REPORTE

3. ¿QUIÉNES SOMOS?

4. NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

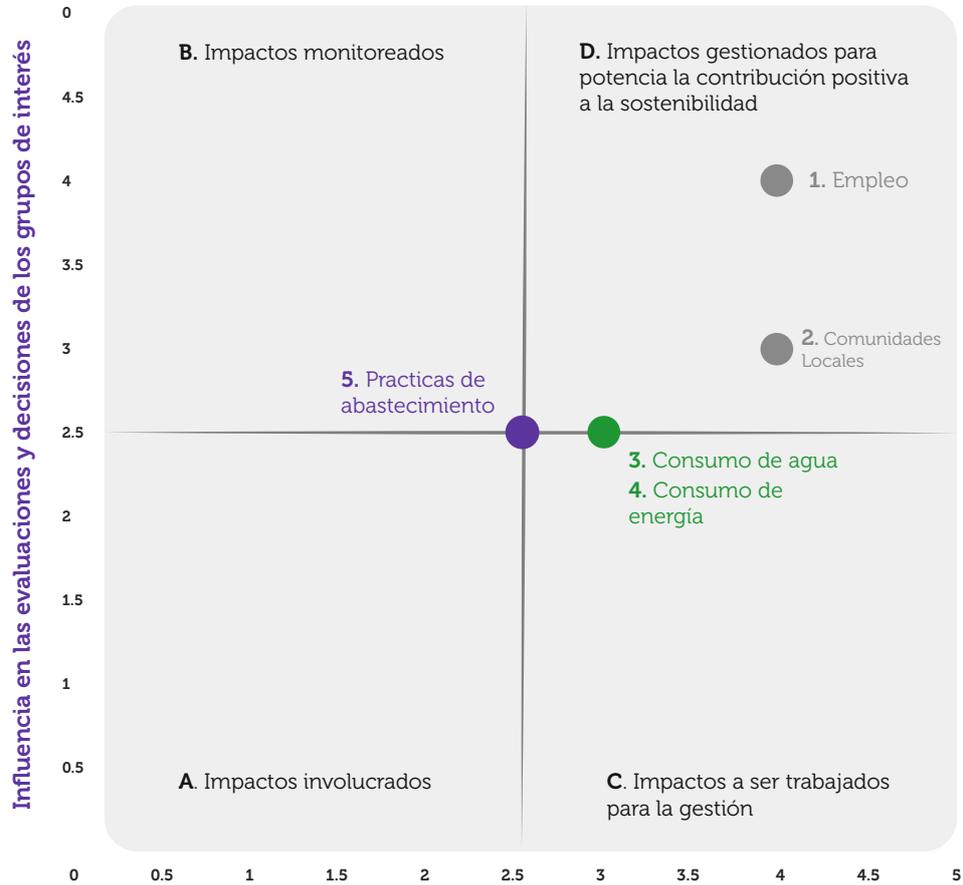
5. NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7. NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido 3-2: Lista de temas materiales



Importancia de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas(x)

- Temas materiales Categoría Económica GRI 200
- Temas materiales Categoría Ambiental GRI 300
- Temas materiales Categoría Social GRI 400

Gráfico 1: Cuadrante del análisis de temas materiales

Fuente: Elaboración equipo redactor del reporte GRI - VIVA



Lista de temas materiales (GRI 3-2)

Tema Material	Grupo de Interés	Ley Según Sector	Contexto de Sostenibilidad	Área	Impacto	Real	Potencial	Positivo	Negativo
1. Empleo	Colaboradores		X	Legal Gestión Humana	Mejora en la contratación a partir de desigualdades de género, funciones, edades y regionales.		X		X
2. Comunidades Locales	Comunidad/ Empresas Vulnerables/ Instituciones Públicas		X	RSE	Disminución de residuos electrónicos y electrónicos que dañan la salud y el medio ambiente	X		X	
3. Consumo de agua	Comunidad		X	Administración	Gestionar el uso eficiente de agua en las oficinas centrales, impactando en una reducción de nuestra huella hídrica		X		X
4. Consumo de energía	Comunidad		X	Administración /Operaciones	Disminución de consumo de energía, en las oficinas y Radio base de sistemas celulares para la reducción de huella ambiental		X		X
5. Prácticas de abastecimiento	Proveedores		X	Adquisiciones /Legal	Reducción de vulnerabilidades de nuestros proveedores		X		X

Tabla 3: Evaluación de temas materiales

Fuente: Elaboración equipo redactor del reporte GRI – VIVA

Los pasos descritos en este análisis de materialidad, fueron documentados en una ficha de diálogo. En el diálogo del Paso 1, 2, 3 y 4 participaron las personas que lideran el proceso de elaboración del informe y del análisis de materialidad (equipo del reporte GRI compuesto por los miembros indicados líneas arriba).

Recordamos al lector que este es el primer reporte de sostenibilidad de la empresa, por lo tanto, no se presentan cambios que se hayan producido en la lista de temas materiales con respecto al periodo objeto del informe anterior.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

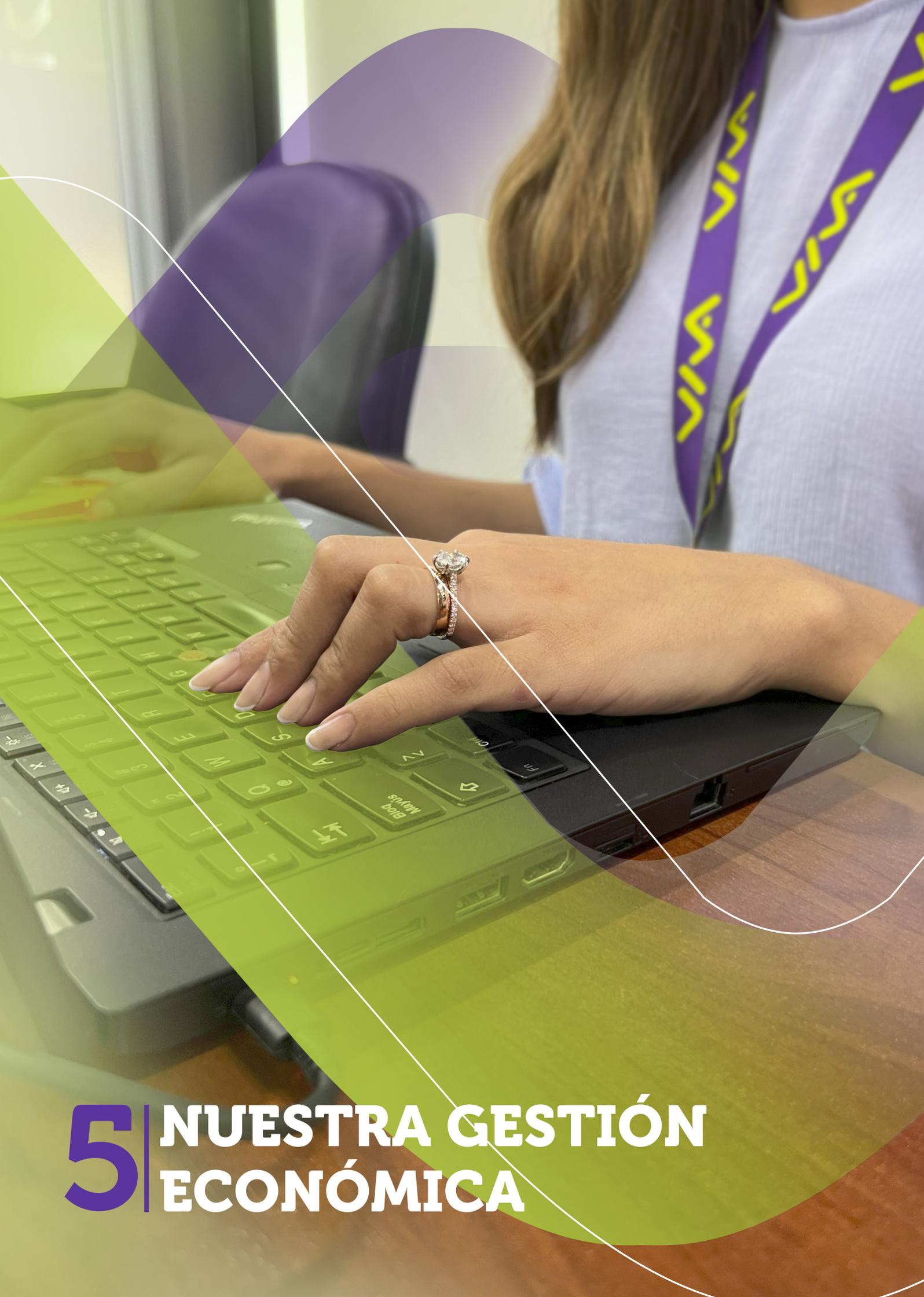
NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



5 | NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA



CADENA DE VALOR

(Estándar 204 (2016), Contenido 204-1)

Estándar 204 (2016): Prácticas de abastecimiento

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El equipo que ha sido parte del análisis de los temas materiales, ha identificado este impacto como potencial - negativo, respetando el principio de precaución, precisión y exhaustividad GRI 1, al no contar con una evaluación de impacto que brinde información certera acerca de este contenido.

El análisis identifica a los proveedores de la empresa como el grupo de interés seleccionado. Consideramos que, en cuanto al contexto de sostenibilidad, es un tema con potencial para tomar acciones de mejora que nos permitan ser más sostenibles.

Es importante destacar la cadena de valor que representa Nuevatel en el entorno, manteniendo relaciones directas e indirectas con muchas empresas locales y generando fuentes de trabajo en Bolivia. En particular, resaltamos las oportunidades laborales generadas a nivel nacional dentro de las empresas de servicios de mantenimiento y reparación, que emplean principalmente los siguientes recursos humanos permanentes:

- 120 profesionales en telecomunicaciones, entre ingenieros y técnicos.
- 40 serenos para el resguardo de las radiobases.
- 60 empleados para el mantenimiento de vehículos.

La telefónica VIVA se compromete a fomentar el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones vigentes en el país. A través de contratos con empresas de mantenimiento y servicios, garantiza que todas las fuentes laborales indirectas operen de acuerdo con las normativas nacionales. Esto asegura que los derechos de las y los trabajadores sean respetados y que las condiciones laborales cumplan con los estándares legales establecidos.

VIVA contribuye significativamente a la economía boliviana a través de la creación de empleo directo e indirecto. Además de los puestos de trabajo mencionados anteriormente, la empresa apoya a numerosas pequeñas y medianas empresas (PYMEs) locales, fomentando el desarrollo de negocios en sectores relacionados con telecomunicaciones, tecnología y servicios, fomentando el desarrollo del ecosistema tecnológico y contribuyendo al desarrollo económico y social. La empresa apoya la innovación tecnológica en Bolivia mediante la colaboración con universidades y centros de investigación. La empresa fomenta el desarrollo de nuevas tecnologías y soluciones innovadoras, promoviendo un ecosistema tecnológico dinámico y competitivo.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Por otro lado, la empresa VIVA invierte continuamente en la mejora de la infraestructura de telecomunicaciones en Bolivia. Estas inversiones no solo mejoran la conectividad y la calidad del servicio para las y los usuarios, sino que también generan oportunidades para empresas locales que participan en proyectos de instalación, mantenimiento y expansión de la red.

La telefónica trabaja para reducir la brecha digital en Bolivia en coordinación con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), especialmente en áreas rurales y de difícil acceso. Mediante proyectos de conectividad rural, la empresa facilita el acceso a internet y a servicios digitales esenciales, mejorando la calidad de vida de las comunidades y apoyando su desarrollo socioeconómico. Asimismo, a través de su Fundación, brinda conectividad y acceso a dispositivos a jóvenes de áreas rurales y periurbanas del país, apoyando proyectos que les brindan formación en habilidades digitales, promoviendo emprendimientos con base tecnológica que brinden soluciones a problemas de su comunidad de origen.

Si bien actualmente no se cuenta con una política o compromiso específico respecto a la promoción de la sostenibilidad dentro de las prácticas de abastecimiento de la organización, si se realizan prácticas como la incorporación de párrafos específicos en los contratos de servicio con proveedores, en los cuáles se especifica que ninguna de las partes acepta o promueve prácticas discriminatorias, de explotación o trabajo infantil, que atenten los derechos humanos. Asimismo, se promueven ampliamente prácticas anticorrupción cumplidas por la empresa.

Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales

La telefónica VIVA, ha aportado a la economía local, contratando proveedores de productos y servicios locales en todos los departamentos de Bolivia, por un total de valor neto de pedido de **33.720.437 dólares americanos**, en la gestión 2023.

Considerando el total de compras que se realizó en esta gestión, se afirma que el **94% de las compras** de la empresa telefónica VIVA fueron destinadas a **proveedores locales**, contribuyendo al movimiento económico nacional. A continuación, el cuadro con la descripción correspondiente de las compras internacionales y locales.

Tipo de Compra	Cantidad	Porcentaje Cantidad	Monto USD	Porcentaje por Monto USD
INTERNACIONAL	126	6%	7.193.461	18%
LOCAL	1.845	94%	33.720.437	82%
TOTAL	1.971		40.913.898	

Tabla 4: Porcentaje de adquisiciones de proveedores locales (Bolivia) e internacionales en 2023

Fuente: Elaboración equipo de adquisiciones – VIVA

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

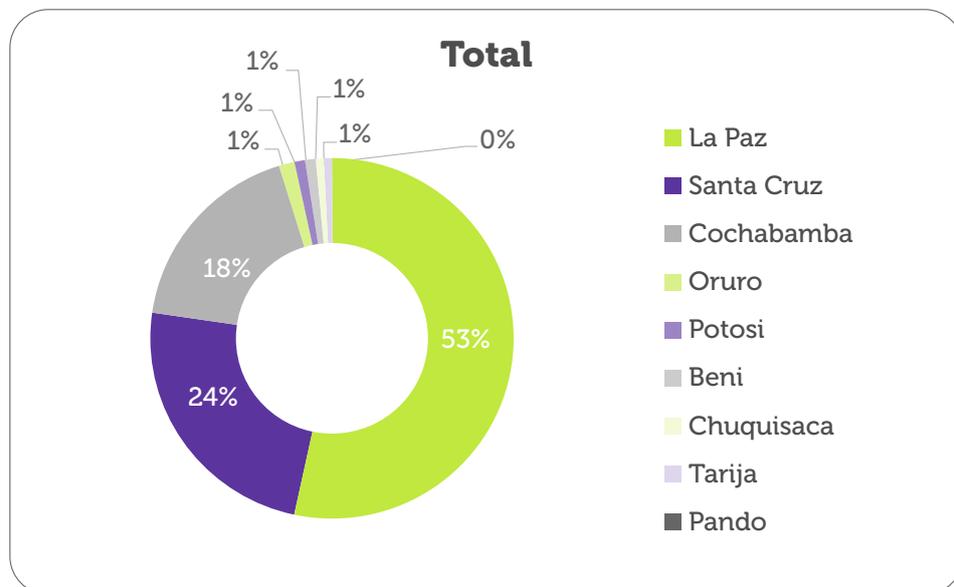
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La proporción de los mencionados gastos de abastecimiento, realizados por VIVA a nivel nacional en 2023, evidencia que el 53,5% del gasto realizado en la contratación de proveedores se registra en la ciudad de La Paz, el 24 % en Santa Cruz y el 18% en Cochabamba, habiendo sido el 5% restante, distribuido entre el resto de los departamentos.

Departamento	Valor neto de Porcentaje	Porcentaje
LA PAZ	18.031.797	53,5%
SANTA CRUZ	8.041.047	23,8%
COCHABAMBA	6.045.103	17,9%
ORURO	459.249	1,4%
POTOSI	302.834	0,9%
BENI	302.068	0,9%
CHUQUISACA	239.843	0,7%
TARIJA	238.720	0,7%
PANDO	59.777	0,2%
Total general	33.720.438	100,0%

Tabla 5: Porcentaje de gastos de abastecimiento según valor de pedido por departamento.

Fuente: Elaboración equipo de Adquisiciones – VIVA.



Gráfica 2: Porcentaje de gastos de abastecimiento según valor de pedido por departamento.

Fuente: Elaboración equipo de Adquisiciones – VIVA.

En cuanto a la cantidad de empresas contratadas como proveedores locales de productos y servicios por la telefónica VIVA, los porcentajes de la distribución por departamento, fueron los siguientes:

Departamento	Cantidad de empresas	Porcentaje Cantidad
La Paz	480	26%
Santa Cruz	549	30%
Cochabamba	409	22%
Oruro	76	4%
Potosí	75	4%
Beni	69	4%
Chuquisaca	72	4%
Tarija	63	3%
Pando	52	3%

Tabla 6: Porcentaje de adquisiciones por Departamento, según el número de empresas proveedoras.

Fuente: Elaboración equipo de Adquisiciones – VIVA.

En esta sección, “proveedor local” hace referencia a la organización o persona que proporciona un producto o servicio a la organización reportante y que opera en el mismo mercado geográfico que la empresa (es decir, no se hacen pagos internacionales a un proveedor local). Dentro de la información presentada, se presenta aquella de los proveedores nacionales que se tienen registrados en sistema SAP y para identificar las “ubicaciones de operación significativas” se tomaron los datos del centro de costo en el que se tienen registradas las órdenes de compra de la compañía, en la gestión 2023.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



6 | NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

(Estándar 302 (2016), Contenido 302-1)

Estándar 302 (2016): Energía

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

El equipo que ha sido parte del análisis de los temas materiales, ha identificado este impacto como potencial – negativo, respetando el principio de precaución, precisión y exhaustividad GRI 1, al no contar con una evaluación de impacto que brinde información certera acerca de este contenido. El análisis se ha centrado en identificar a la comunidad como el grupo de interés seleccionado. Se analiza es un tema potencial para escalar la sostenibilidad de la empresa.

La empresa telefónica VIVA, es la tercera empresa más importante dentro del rubro de las telecomunicaciones en el país, por lo cual, demanda una gran cantidad de energía como consumo directo (Oficinas, RadioBases (RBS) y Datacenter). Mediante la utilización de esta energía, brinda los servicios a usuarios finales como servicio móvil e internet fijo. La telefónica interactúa únicamente con distribuidores de electricidad establecidos en cada ciudad o localidad del territorio nacional, donde la empresa tiene operaciones.

La empresa adquiere su suministro eléctrico a través de sistemas de distribución de redes eléctricas operados por empresas únicas en cada ciudad. Además, en menor proporción, utiliza energía generada por generadores diésel y sistemas solares propiedad de la telefónica.

El consumo de energía eléctrica analizado corresponde a lo suministrado a las oficinas, estaciones de radio (RBS), Centro de datos y la energía utilizada por los usuarios de manera indirecta a través de los servicios ofrecidos por la telefónica. Es interesante notar que el mayor consumo de energía se registra en las estaciones de radio (RBS) y el Centro de datos, los cuales representan aproximadamente el 85% del consumo total. Esto sugiere que optimizar la eficiencia energética en estas áreas podría tener un impacto significativo en la reducción del consumo general y como resultado optimizar el servicio garantizando una disminución de la huella de Carbono.

La empresa telefónica VIVA, ha estado tomando medidas para minimizar su impacto ambiental. Entre estas acciones se incluye el reemplazo de equipos de refrigeración por modelos más eficientes. Además, han llevado a cabo licitaciones con empresas especializadas en la instalación de sistemas solares con un plan para poder reducir la carga eléctrica. Es alentador ver que varios actores del medio están comprometidos con la reducción de su huella de carbono, con un control de avances de progreso de manera mensual.

Si bien no se cuenta con una política de sostenibilidad respecto al consumo de energía, el análisis de materialidad genera una reflexión para la determinación de acciones y posteriormente, políticas comprometidas con el uso eficiente de la energía que, reduzca la huella de carbono de la compañía y reduzca el impacto de su actividad económica en el medio ambiente.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)

En 2023, VIVA utilizó grupos generadores en base a diésel (combustible fósil), como fuente de energía de respaldo para la creación de electricidad. Los grupos generadores electrógenos, ubicados en las estaciones principales (Nodos), proporcionaron soporte cuando se interrumpió el suministro eléctrico comercial. Sin embargo, es importante reflexionar sobre el hecho de que a nivel global, la generación de energía a partir de combustibles fósiles está disminuyendo, y las energías renovables están desempeñando un papel cada vez más relevante.



Imágenes 2 y 3: Grupos generadores - Data Center

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

En 2023, el consumo de la empresa respecto a este combustible (diésel), fue de 216,000 litros, lo que resultó en una emisión de 48.35 toneladas de CO₂ a la atmósfera, por lo que se evalúa que es de vital importancia seguir monitoreando y reduciendo la emisión resultante de este combustible, para a su vez reducir las emisiones de CO₂ de la empresa y contribuir a la sostenibilidad ambiental.

Generadores

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	48,35 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	0,00 t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		48,35 t CO₂ eq

Tabla 7: Cálculo de la huella de carbono referida al Consumo de combustibles (diésel).

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

En gestiones pasadas, VIVA implementó paneles fotovoltaicos como fuente de energía renovable. Aunque representan un porcentaje pequeño del consumo total, estos paneles son vitales en estaciones ubicadas en áreas de difícil acceso y sin posibilidad de obtener energía comercial. Su generación alcanzó los 15,000 kilovatios (KW). Es rescatable que gracias a estas soluciones se puede abarcar comunidades remotas para brindar el servicio de telefonía móvil.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

a) Consumo de electricidad.

En 2023, el consumo total de electricidad de VIVA, ascendió a 57,004 MWh. Esta cifra incluye el consumo de diferente radio bases, Data Centers y oficinas, las cuales están conectadas a diferentes electrificadoras en las diversas ciudades y comunidades donde la empresa tiene presencia. Además, se ha tenido en cuenta el consumo en los sitios nuevos instalados. Se reitera que el monitoreo es crucial para optimizar el uso de energía, garantizando la eficiencia y la sostenibilidad.

CONSUMO ELÉCTRICO PROMEDIO EN CENTRALES BOLIVIA (MWH)

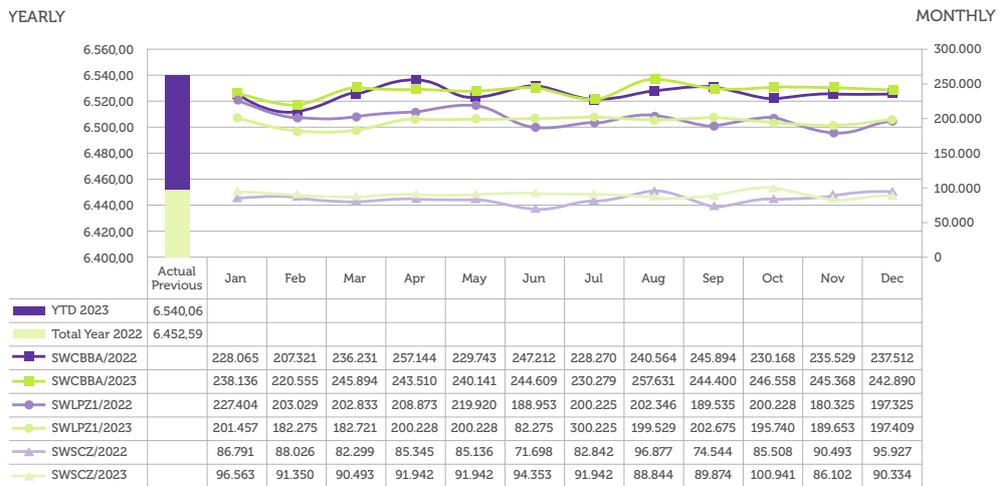


Tabla 8: Consumo eléctrico promedio de Datacenter en la Gestión 2023, comparado con la gestión 2022.

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

CONSUMO ELÉCTRICO PROMEDIO PARA SITIOS TERRITORIO OCCIDENTE (MWH)



Tabla 9: Consumo eléctrico promedio de Radio Bases en La Paz, Pando y Oruro, de la Gestión 2023.

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONSUMO ELÉCTRICO PROMEDIO PARA SITIOS TERRITORIO CENTRO (MWH)

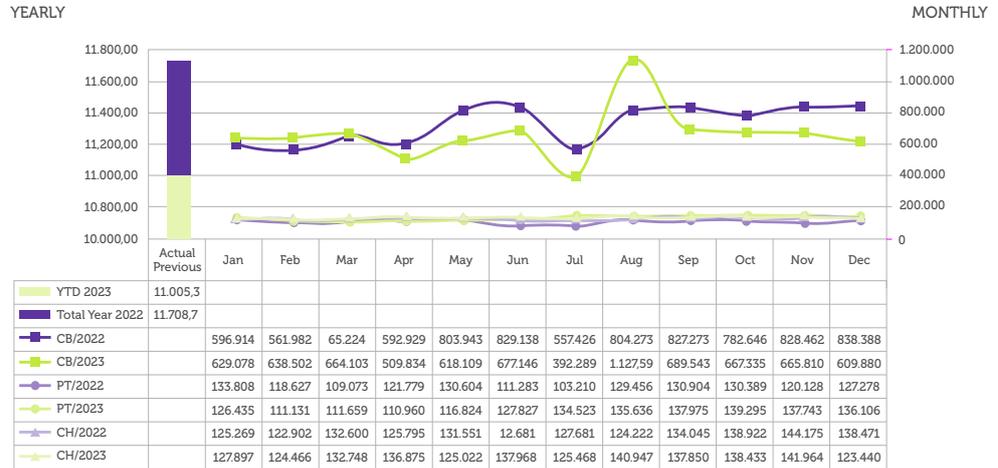


Tabla 10: Consumo eléctrico promedio de Radio Bases en Cochabamba, Sucre y Potosí, Gestión 2023.
Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

CONSUMO ELÉCTRICO PROMEDIO PARA SITIOS TERRITORIO ORIENTE (MWH)

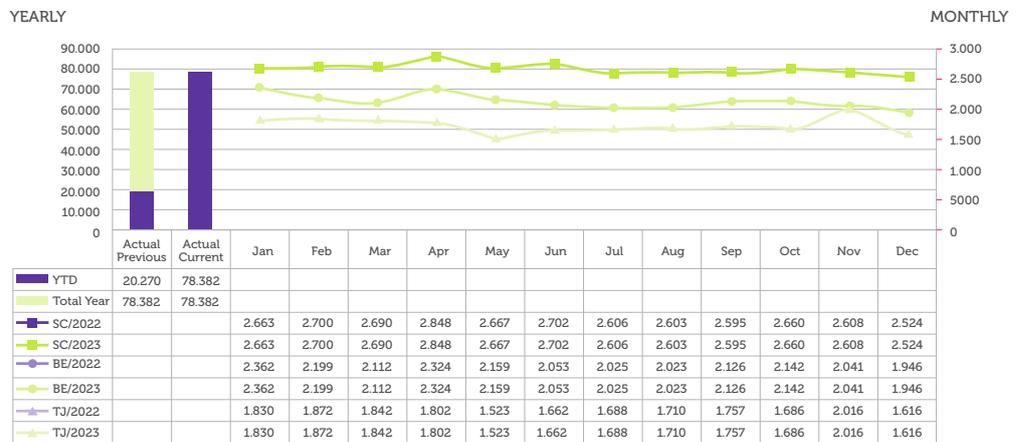


Tabla 11: Consumo eléctrico promedio de Radio Bases en Santa Cruz, Tarija y Beni, Gestión 2023.
Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Ciudad	Empresa que provee energía	Costo total gestión 2023 (BOB sin Iva)	Consumo anual de energía eléctrica en Kwh gestión 2023
Santa Cruz	CRE	933.573	753.219
Trinidad	ENDE DEL BENI	54.314	36.288
Riberalta	ENDE DEL BENI	11.565	6.492
Tarija	SETAR	70.550	43.833
Yacuiba	SETAR	32.734	20.673
La Paz	DELAPAZ	179.856	123.079
El Alto	DELAPAZ	55.488	42.988
Cochabamba	ELFEC	767.238	640.382
Chuquisaca	CESSA	10.836	9.030

Tabla 12: Consumo de oficinas a nivel nacional por ciudad - 2023.

Fuente: Equipo de Administración - VIVA

b) Consumo de refrigeración.

En el caso de la refrigeración, los cálculos se realizan a través de las recargas de refrigerante utilizadas en los trabajos de mantenimiento y corrección en las estaciones de radio, oficinas y centros de datos. Estos trabajos son supervisados por personal calificado. Como resultado, se produce una emisión de gases. Sin duda es importante seguir evaluando y optimizando estas prácticas para minimizar su impacto ambiental.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Acus

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	0,00 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	16,76 t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		16,76 t CO ₂ eq
ALCANCE 2	Electricidad	0,00 t CO ₂
ALCANCE 1+2		16,76 t CO ₂ eq

Tabla 13: Cálculo de huella de carbono sobre el uso en 2023.

Fuente: Equipo de Mantenimiento y Operaciones - VIVA

El personal de la empresa controla las emisiones de gases de los refrigerantes y se han adoptado alternativas más sostenibles, con la utilización de los refrigerantes R407c, R22 y R410a.

Es importante aclarar que la empresa no vende electricidad, por lo que no se reportan estos datos en el presente reporte.

Para la realización de los cálculos presentados en el presente reporte, el personal de VIVA siguió los estándares y metodologías del Global Reporting Initiative (GRI) en relación con las emisiones y el consumo de energía. La herramienta utilizada para identificar los datos es la calculadora denominada Huella de Carbono, de la cual se comparten los siguientes datos totales:

Generadores

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	48,35 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	0,00 t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		48,35 t CO ₂ eq

Acus

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	0,00 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	16,76 t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		16,76 t CO ₂ eq
ALCANCE 2	Electricidad	0,00 t CO ₂
ALCANCE 1+2		16,76 t CO ₂ eq

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Nacional

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	0,00 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	0,00 t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		0,00 t CO ₂ eq
ALCANCE 2	Electricidad	14,211,71 t CO ₂
ALCANCE 1+2		14,211,71 t CO ₂ eq

Tabla 14: Cálculo de huella de carbono a nivel nacional, correspondiente a generadores, sistema de refrigeración, aire acondicionado y electricidad (2023).

Fuente: Equipo de Mantenimiento y Operaciones - VIVA

Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización:

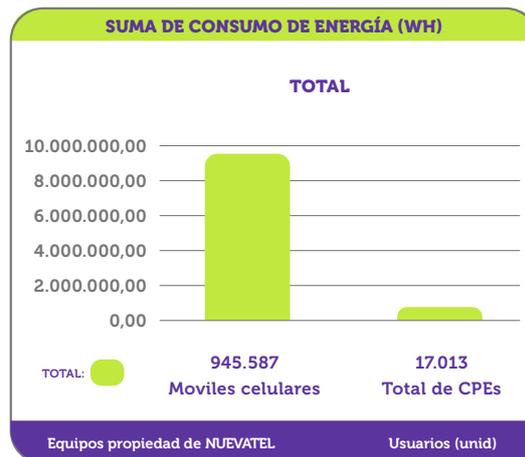
Datos de KWh de los usuarios o terminales, tanto en servicio fijo como móvil

El consumo de energía en el ámbito de las telecomunicaciones en la gestión 2023 fue un tema relevante, especialmente considerando la creciente dependencia de la población a dispositivos móviles y redes de comunicación de internet fijo. Según el Informe sobre tecnología e información 2023 (Panorama general Naciones Unidas, 2023), las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) consumen aproximadamente 9475 TWh de energía y emiten 1.66 Gt de CO2 a la atmósfera a nivel mundial. Asimismo, si se excluyen los dispositivos de usuario final (como computadoras personales y teléfonos móviles), los diferentes sistemas de comunicación aún emiten 0.9 Gt de CO2. Esto incluye redes fijas, inalámbricas y centros de datos.

De manera general, por las especificaciones del fabricante y usado en como dato en investigaciones, se conoce que un teléfono móvil estándar consume un promedio de 10 W de potencia y en Bolivia, esto equivaldría a consumir aproximadamente 0.01 Bs por hora de uso en la carga.

Con la base genérica mencionada, para el siguiente cálculo de consumo externo de energía eléctrica, se ha tomado en cuenta el número de móviles de usuarios finales de VIVA en la gestión 2023, sumados a la cantidad de equipos de internet fijo, llegando a un consumo eléctrico externo total de 9.864 [KWH].

ETIQUETAS DE FILA	SUMA DE CONSUMO DE ENERGÍA (WH)
Moviles celulares 945.587	9.455.870,00 9.455.870,00
Total de CPEs 17.013	408.312,00 408.312,00
TOTAL GENERAL	9.864.182,00



$$\text{Intensidad energética} = \frac{E}{\text{PIB}}$$

Gráfico 3: Consumo eléctrico respecto a usuarios VIVA de equipos móviles y de internet fijo (2023)

Fuente: Equipo de Mantenimiento y Operaciones - VIVA

Para la realización de los cálculos presentados en el presente reporte, el personal de VIVA siguió los estándares y metodologías del GRI (Consumo de energía 302), Algunos detalles relevantes de la gestión 2023 son:

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

- La institución realizó un análisis de los datos de consumo energético en base a los equipos que se tienen registrados con la cantidad de usuarios.
- Especifica la base del cálculo de la reducción del consumo energético, incluyendo el año de gestión 2023.

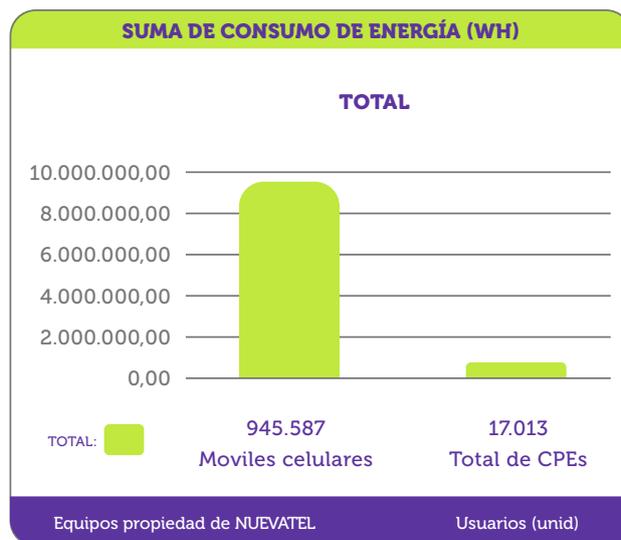
En 2023, los datos estaban relacionados con la cantidad de usuarios y la cantidad de equipos que cada cliente tenía en su poder, tanto de forma directa como indirecta. Estos datos estaban sujetos al control internacional de estándares de calidad, especialmente en lo que respecta a los cargadores de teléfonos celulares y los cargadores de routers. Garantizar el buen funcionamiento de estos dispositivos es fundamental para brindar un servicio confiable a los clientes.

En Bolivia, la Ley 1604 de Electricidad, emitida el 21 de diciembre de 1994, norma las actividades de la Industria Eléctrica en Bolivia. Esta ley establece los principios para la fijación de precios y tarifas de electricidad en todo el territorio nacional. Están sometidas a esta ley todas las personas individuales y colectivas dedicadas a la Industria Eléctrica, sin importar su forma o lugar de constitución.

Contenido 302-3: Intensidad energética

El ratio de intensidad energética de la organización está relacionado con la cantidad de usuarios a los que la empresa brinda sus servicios con el consumo total que se genera. La cantidad de usuarios en la gestión 2023 esta contabilizada por 962.600 clientes potenciales.

ETIQUETAS DE FILA	SUMA DE CONSUMO DE ENERGÍA (WH)
Moviles celulares 945.587	9.455.870,00 9.455.87,00
Total de CPEs 17.013	408.312,00 408.312,00
TOTAL GENERAL	9.864.182,00



$$\text{Intensidad energética} = \frac{E}{\text{PIB}}$$

Gráfico 4: Cálculo de intensidad energética respecto a usuarios y equipos móviles. (2023)

Fuente: Equipo de Mantenimiento y Operaciones - VIVA



El valor de la intensidad energética obtenido es de 0.01.

La relación entre el consumo energético / cantidad de usuarios de la gestión 2023 son datos que se manejaron para encontrar la intensidad energética, tomando en cuenta la cantidad total de clientes activos en la gestión, que son el factor que determina las utilidades de la empresa.

Se consideró la cantidad de electricidad que los clientes utilizaron para poder cargar sus equipos móviles, como también los equipos modem que se entregaron para poder brindar el servicio de internet fijo (APs).

El consumo eléctrico que se tomó en consideración abarca las instalaciones de Viva como también la generada por los usuarios con su equipos móviles y módems instalados.

Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

La empresa ha tomado estrategias para reducir el consumo de energía realizando trabajos correctivos como apagado de equipos, balanceo de cargas, cambio de equipos de refrigeración más eficientes (ACU tipo Inverter). Asimismo, se realizan licitaciones con empresas encargadas de instalación de sistemas de energía renovable con paneles solares que colaborarán a disminuir el uso de energía eléctrica de fuentes no renovables o combustibles fósiles.

Algunas medidas que la empresa ha tomado para reducir su huella de carbono:

Uso de Energías Renovables: En la gestión 2023, la empresa estuvo en proceso de licitación para la instalación de paneles solares en los Data Centers, por ejemplo, se realizó un avance con la empresa Innovasol, interesada en realizar estos trabajos.

Eficiencia Energética: La empresa también ha reducido su consumo de energía eléctrica con el apagado de equipos y renovación de los mismos en la gestión 2023. Mediante las mejoras que la empresa realiza constantemente se apagaron equipos con un análisis de cobertura, con la planificación de diversas áreas de la empresa, como Planificación, Ingeniería, Regulaciones y Operaciones.

Uso de sistema de refrigeración Free Cooling: El **Free Cooling** es conocido también como enfriamiento gratuito. Básicamente, consiste en aprovechar la temperatura exterior para refrescar ciertos lugares de las viviendas o negocios mediante las corrientes de aire. Aprovechar las propiedades del Free Cooling nos permite ahorrar en la climatización y así reducir la factura de la luz. Así, esta ayuda a la climatización es un importante aporte para la eficiencia energética.

Free Cooling para apoyo de la climatización Para el rubro de telecomunicaciones en un espacio relativamente reducido se disponen sistemas de refrigeración y climatización, para mantener los equipos dentro de un rango de trabajo óptimo.

Free Cooling directo La refrigeración gratuita directa consiste en la utilización del aire exterior directamente. Es decir, el mismo aire exterior es el que se introduce en la caseta o gabinetes de energía.

1.

CARTA DE
NUUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Los cuidados de este método se refieren al cuidado de la suciedad, polvo, polen y otras partículas para evitar de que entren en la estructura. Para ello se instalan los correspondientes filtros, según indique el RITE o el CTE. Otro aspecto a tener en cuenta es la humedad ambiente, el equipo debe ser capaz de controlar la humedad del aire exterior e interior.

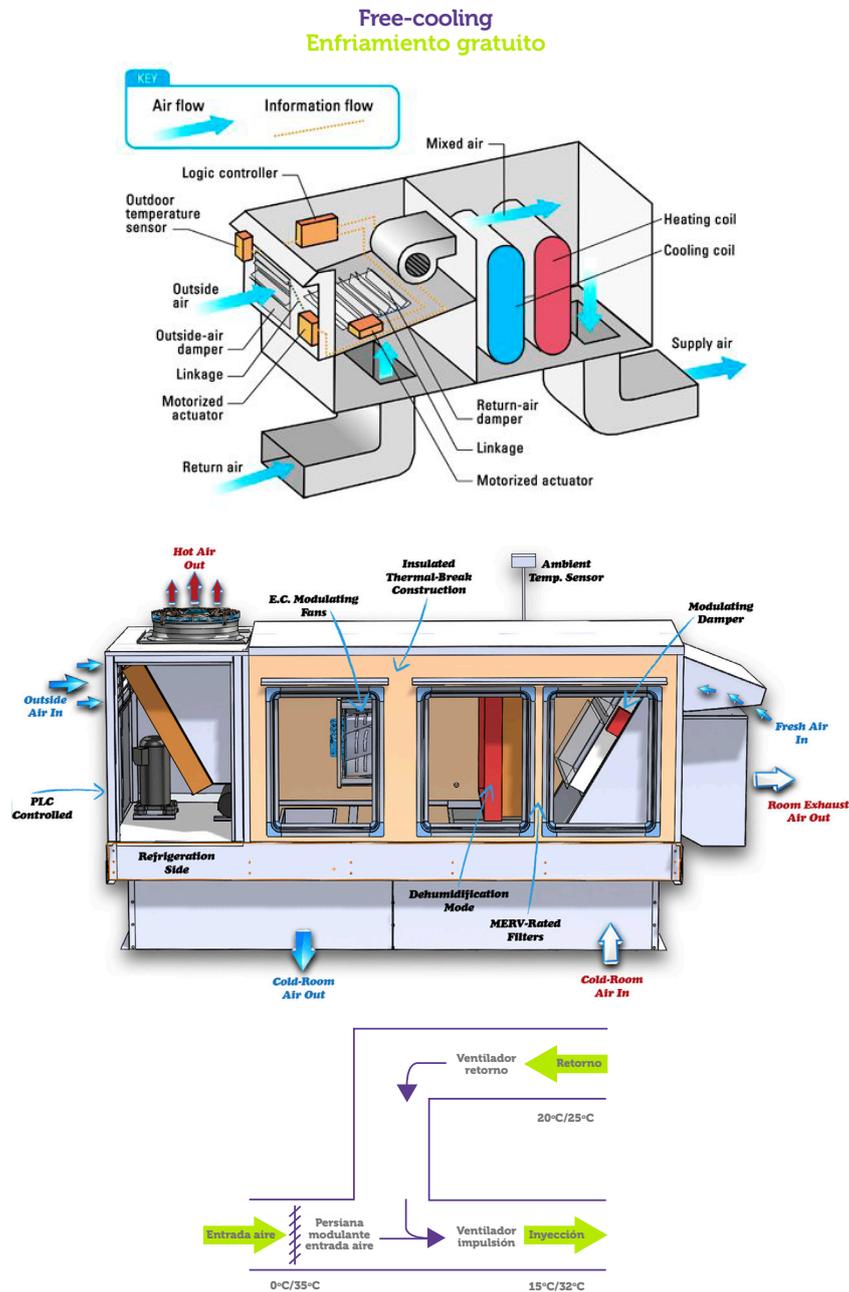


Imagen 4: Proyecto Free cooling. Propuesta de ahorro de energía

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

En 2023 la empresa implementó ésta solución con sitios pilotos para poder reducir el consumo eléctrico aprovechando el aire exterior de invierno. Se tiene una proyección de instalar esta solución en sitios de alto consumo, reduciendo en un 12% el gasto. Se proyecta que hasta fin de 2024, se obtengan 100 sitios con esta solución, reduciendo el consumo energético.

Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

La empresa realizó licitaciones para que los equipos que brindan el servicio de internet fijo, sean eficientes energéticamente, con un bajo consumo y sean estables para brindar el mejor servicio a los usuarios, tomando en cuenta sus características, consumo y eficiencia. El equipo seleccionado fue el equipo WIFI ZTE MF296C, considerado eficiente.



ZTE MF296C AG LTE Cat6 Wireless Router

★★★★★ Be the first to review this product

- * ZTE 4G LTE WiFi Router
- * LTE Category 6
- * Wi-Fi: 802.11b/g/n/ac, dual-band, 2 x 2 MIMO
- * Support up to 64 wireless users
- * LTE speeds: DL 300Mbps/UL 50Mbps

Imagen 5: Equipos CPEs ZTE para usuarios de internet inalámbrico

Fuente: Equipo de Operaciones y Mantenimiento VIVA



GESTIÓN DEL AGUA

(Estándar 303 (2018), Contenido 303-1, Contenido 303-2, Contenido 303-3, Contenido 303-4, Contenido 303-5)

Estándar 303 (2018): Agua y efluentes

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

La empresa telefónica VIVA, una compañía importante del rubro de las telecomunicaciones en Bolivia, genera un consumo importante de agua y realiza los vertidos correspondientes al saneamiento básico en las oficinas a nivel nacional, además, interactúa únicamente con distribuidores de agua reconocidos y establecidos en cada ciudad del territorio nacional donde la empresa tiene operaciones.

La empresa consume agua principalmente de sistemas municipales, que es utilizada en sus instalaciones principales, incluidos centros de datos y edificios administrativos. Los efluentes generados en sus instalaciones, principalmente de oficinas y centros de datos, son vertidos directamente en los sistemas municipales de alcantarillado.

La empresa ha trabajado en minimizar los impactos negativos potenciales directos, mediante la implementación de tecnologías de enfriamiento eficientes y sistemas de tratamiento de agua. Sin embargo, se reconoce que el uso intensivo de agua en nuestros centros de operaciones y oficinas puede contribuir a la presión sobre los recursos hídricos locales, para lo cual en próximas gestiones (2024 y 2025), se evaluarán políticas de reducción de consumo de agua y vertido de agua, de forma responsable, real y medible.

A través de este inicio con un enfoque integral y sistemático, la empresa se compromete a identificar, gestionar y reducir los impactos relacionados con el agua, contribuyendo hacia la sostenibilidad y asumiendo la responsabilidad ambiental en las de la empresa operaciones en Bolivia.

Contenido 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido

Viva, interactúa con el agua en varias etapas de sus operaciones. A continuación, se detalla el modo y lugar en que se extrae, consume y vierte el agua, así como los impactos relacionados que se han ocasionado, contribuido a ocasionar o que están vinculados directamente con las operaciones de la empresa, productos o servicios, a través de relaciones comerciales.

Extracción de Agua

Fuentes de Extracción:

La empresa consume agua principalmente de sistemas municipales, por lo cual no extrae directamente este recurso vital. El agua es utilizada en sus instalaciones principales, incluidos centros de datos y edificios administrativos.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Consumo de Agua

Centros de Datos:

En estos centros, el agua se usa principalmente para sistemas de enfriamiento que son críticos para el funcionamiento seguro de los equipos. Se emplean sistemas de enfriamiento en circuito cerrado para reducir el consumo de agua.

Edificios de Oficinas y Puntos de Venta:

En estos predios, el agua se utiliza para necesidades sanitarias, de consumo y en sistemas HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado). Se han implementado dispositivos de ahorro de agua y programas de mantenimiento regular para asegurar un uso eficiente.

Operaciones de Campo:

En las estaciones base y torres de telecomunicaciones, el agua se usa en cantidades limitadas para la limpieza y mantenimiento de equipos. Se monitorea su uso para evitar desperdicios y asegurar el cumplimiento ambiental.

Vertido de Agua

Gestión de Efluentes:

Los efluentes generados en nuestras instalaciones, principalmente de oficinas y centros de datos, son vertidos directamente en los sistemas municipales de alcantarillado. La empresa se asegura que estos vertidos cumplan con las normativas locales y nacionales sobre calidad del agua.

Ubicación del Vertido:

El vertido de agua tratada se realiza en diversas localidades en las cuales la empresa opera.

Impactos relacionados con agua

Impactos directos potenciales negativos

La empresa ha trabajado en minimizar los impactos negativos potenciales directos, mediante la implementación de tecnologías de enfriamiento eficientes y sistemas de tratamiento de agua. Sin embargo, reconoce que el uso intensivo en sus centros de operaciones y oficinas puede contribuir a la presión sobre los recursos hídricos locales. Sin embargo, al adoptar estas prácticas y monitorear continuamente los impactos, la organización busca contribuir positivamente a la gestión sostenible del agua en Bolivia.

Viva ha optado por un enfoque sistemático para identificar y gestionar los impactos relacionados con el agua. Este enfoque incluye evaluaciones, realizadas de manera periódica, utilizando herramientas y metodologías reconocidas, cuyos componentes iniciales se describen a continuación:

Alcance de las Evaluaciones

Evaluación de Instalaciones:

Toda las instalaciones principales, incluidos centros de datos, oficinas, puntos de venta y estaciones base, son objeto de evaluaciones regulares para identificar y analizar el uso y el impacto del agua.



Calendario de Evaluaciones

Evaluaciones Anuales:

Los equipos correspondientes realizan una evaluación completa del uso y los impactos del agua en todas nuestras operaciones cada año. Este proceso incluye la recopilación de datos, análisis de consumo y revisión de prácticas de gestión.

Estándares y Normas Internacionales:

Las evaluaciones se basan en estándares internacionales, como ISO 14046 (Gestión del Impacto del Agua), y en las directrices del Global Reporting Initiative (GRI). Estas normativas nos proporcionan un marco estructurado y reconocido para nuestras evaluaciones.

En 2023 se inicia la adopción del enfoque integral y sistemático mencionado, demostrando el compromiso de la empresa para identificar, gestionar y reducir los impactos relacionados con el agua.

La empresa VIVA, no ha iniciado el proceso de colaboración con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y tampoco ha iniciado el proceso de coordinación con proveedores o clientes que tienen impactos significativos relacionados con el agua. Gracias al ejercicio de reflexión al que lleva a las áreas involucradas, éstas actividades están planificadas para las siguientes gestiones.

Viva tampoco había iniciado en 2023, el establecimiento de objetivos y metas relacionados con el consumo eficiente de agua, sin embargo, planea hacerlo como parte del enfoque de la empresa para la gestión de agua y los efluentes, y la manera en que se relacionan con las políticas públicas y el contexto local de cada zona sometida a estrés hídrico.

Para VIVA, el uso eficiente del agua a lo largo de la cadena de valor es crucial para promover operaciones sostenibles. La siguiente descripción detalla las áreas clave donde se utiliza, monitorea y gestiona el agua, alineándose con los estándares del GRI:

Gestión de Infraestructura e Instalaciones:

Datacenters: El agua es esencial para los sistemas de enfriamiento que mantienen las temperaturas óptimas para servidores y otros equipos críticos. Se emplean prácticas eficientes de uso de agua, como sistemas de enfriamiento en circuito cerrado, para minimizar el consumo.

Edificios de Oficinas y Puntos de Venta: El agua se utiliza para saneamiento, consumo y sistemas HVAC. Se instalan dispositivos de ahorro de agua y se realizan mantenimientos regulares para reducir el desperdicio y asegurar un consumo eficiente.

Operaciones de la Red:

Torres de Telecomunicaciones y Radio Bases: El uso de agua en estas instalaciones es principalmente para mantenimiento y limpieza.

Operaciones de Campo: El agua se utiliza en cantidades limitadas para el mantenimiento y la limpieza de equipos e infraestructuras exteriores. Se monitorea el uso para evitar el desperdicio y asegurar el cumplimiento ambiental.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Contenido 303-2: Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua

En VIVA, aunque se utiliza muy poca agua en los procesos, se han establecido estándares mínimos estrictos para la calidad de los vertidos de efluentes. Estos estándares superan los requisitos normativos para asegurar la protección del medio ambiente y la salud humana.

Las evaluaciones se basan en estándares internacionales, como ISO 14046 (Gestión del Impacto del Agua), y se relacionarán con este reporte en el futuro.

Contenido 303-3: Extracción de agua

La telefónica VIVA no extrae agua directamente de ninguna fuente, por lo que no procede reportar este contenido y se lleva a omisión.

Contenido 303-4: Vertido de agua

Nuestra empresa de telecomunicaciones en Bolivia, utiliza agua principalmente para consumo humano y actividades de oficina. A continuación, se detalla el vertido de agua en conformidad con los estándares del GRI.

Vertido de Agua en Megalitros:

En el último año, nuestra empresa ha registrado el siguiente consumo de agua y su respectivo vertido:

Consumo de Agua para Otros Usos Humanos: 7000 m³

El agua utilizada para otros consumos humanos se considera en su totalidad como efluente.

Total de Vertido de Agua:

Vertido Total Anual: 7000 m³ o 7 megalitros

Si bien solo se utiliza agua dulce, se lleva el contenido 303-4 b) a omisión, al no contar con el número total de sólidos disueltos. Asimismo, no se cuenta con esta información en zonas de estrés hídrico (contenido 303-4 c). Ambos son llevados a omisión.

Calidad y Tratamiento de los Vertidos

Tratamiento del Agua Vertida:

Toda el agua utilizada en nuestras instalaciones se somete a procesos de tratamiento para cumplir con los estándares de calidad establecidos por la normativa local y nuestros propios estándares internos. Esto asegura que los vertidos sean seguros para el medio ambiente.

Estándares y Cumplimiento:

La calidad del agua vertida se monitorea regularmente para garantizar que cumple con los parámetros físicos, químicos y biológicos adecuados.

Impacto Ambiental:

El impacto ambiental de nuestros vertidos es mínimo debido a la naturaleza de nuestras operaciones y al tratamiento adecuado del agua. Nos aseguramos de que todos los efluentes sean manejados de manera que no afecten negativamente a los ecosistemas locales ni a la salud humana.



1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Gestión Responsable del Agua:

Nuestra empresa está comprometida con la gestión responsable del agua, implementando medidas para reducir el consumo y mejorar la eficiencia en el uso del recurso. Esto incluye:

- **Monitoreo Continuo:**

Monitoreamos continuamente el consumo y vertido de agua para identificar oportunidades de mejora.

- **Iniciativas de Ahorro:**

Implementamos iniciativas para reducir el uso de agua en nuestras operaciones diarias, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.

En resumen, a pesar de que nuestros procesos involucran un uso limitado del agua, mantenemos un enfoque riguroso en la gestión y tratamiento de los vertidos, asegurando la protección del medio ambiente y el cumplimiento de las normativas aplicables.

No se cuenta con información sobre las sustancias de riesgo prioritarias por las que se tratan los vertidos, por lo cual se lleva parcialmente a omisión (contenido 303-4 d).

Contenido 303-5: Consumo de agua

Nuestra organización presenta la siguiente información relacionada con el consumo de agua, basada en los datos recopilados de nuestras instalaciones:

A) Consumo Total de Agua (en megalitros) en todas las zonas

El consumo total de agua de todas las instalaciones de la empresa en Bolivia durante el último año es el siguiente:

Consumo Anual de Agua Embotellada: 0.19 megalitros (190 m³)

Consumo Anual de Agua para Otros Usos Humanos: 7 megalitros (7000 m³)

Consumo Total de Agua: 0.19 megalitros + 7 megalitros = 7.19 megalitros

B) Consumo Total de Agua (en megalitros) de Todas las Zonas con Estrés Hídrico

Dado que nuestras principales áreas de operación se encuentran en zonas urbanas de Bolivia, algunas de las cuales pueden estar clasificadas como zonas con estrés hídrico, el consumo total de agua en estas áreas es:

Consumo en Zonas con Estrés Hídrico:

Suponiendo que aproximadamente el 70% de nuestras instalaciones se encuentran en zonas urbanas con estrés hídrico (como La Paz, El Alto y Cochabamba):

Consumo Estimado:

7.19 megalitros × 0.70 = 5.033 megalitros



Consumo Total de Agua en Zonas con Estrés Hídrico: 5.033 megalitros

D) Información Contextual

Para comprender cómo se han recopilado estos datos, se detalla el siguiente contexto:

Estándares y Metodologías:

Los datos se recopilan siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) y las normativas nacionales bolivianas sobre consumo y vertido de agua.

Metodología de Recopilación:

Mediciones Directas: El consumo de agua se mide directamente a través de contadores de agua instalados en nuestras instalaciones.

Estimaciones y Cálculos: En ausencia de datos directos, se utilizan estimaciones basadas en el consumo promedio por empleado y las características específicas de cada instalación.

Factores Específicos del Sector: Se consideran los patrones típicos de consumo de agua en el sector de telecomunicaciones, adaptados a las condiciones locales.

Supuestos Utilizados:

Se asumió que el 70% de nuestras instalaciones están en zonas urbanas con estrés hídrico. Los consumos de agua se han estimado en base a registros históricos y reportes de proveedores de servicios de agua.

Contexto Local:

La disponibilidad y el uso de agua varían significativamente entre diferentes regiones de Bolivia. Nuestras operaciones toman en cuenta estas variaciones y se esfuerzan por minimizar el impacto en las zonas más afectadas por el estrés hídrico.

Conclusión

El consumo total de agua de nuestra empresa en Bolivia es de 7.19 megalitros, con un consumo estimado de 5.033 megalitros en zonas con estrés hídrico. La información se ha recopilado mediante una combinación de mediciones directas y estimaciones basadas en estándares reconocidos y metodologías adaptadas a nuestras operaciones y contexto local. Además, no se ha identificado que el almacenamiento de agua genere un impacto significativo relacionado a la temática.

Viva, se compromete a continuar dando pasos en relación al consumo de agua eficiente y sostenible en la compañía.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI



7 | NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



GESTIÓN DE TALENTO

(Estándar 401 (2016), Contenido 401-1, Contenido 2-7, Contenido 2-8)

Estándar 401 (2016): Empleo

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Viva empleó a 370 colaboradores en la gestión 2023, a nivel nacional, Asimismo se tuvieron 50 nuevas contrataciones que aportan a la empleabilidad de profesionales en el país y además les permiten contar con un salario digno que impacta positivamente en la vida de sus familias y el movimiento de la economía nacional.

En la empresa se implementó también la medición del nivel de desarrollo de competencias aplicada al 100% de colaboradores (con antigüedad mayor a 6 meses), actividad con la cual se logró visibilizar sus fortalezas y área de mejora, para reforzar su empleabilidad.

Al no contar con indicadores de impacto medibles, respetando el principio de precaución, precisión y exhaustividad GRI 1, no se puede afirmar que el impacto sea negativo ni positivo, sin embargo, debemos indicar que actualmente se tienen prácticas de contratación, movimientos verticales y horizontales que aseguran que no exista discriminación ya que los mismos se basan en el mérito de las y los candidatos, experiencia y competencias requeridas para el puesto. La política de rotación de personal establece que el candidato seleccionado para un puesto (empleo) es aquel que mejor se adecua al perfil del puesto indistintamente del género al que pertenezca. Se requiere fortalecer el compromiso específico respecto a la promoción de la sostenibilidad a nivel del empleo dentro de la organización; sin embargo, las prácticas de empleo también siguen el Manual de ética de la compañía.

Asimismo, se brinda igualdad de oportunidades meritorias y se trabaja en espacios laborales sin acoso. En 2023, el equipo de Gestión Humana organizó la realización de un Webinar respecto a esta temática, en colaboración con el GenderLab y su herramienta ELSA. A través de esta misma herramienta, se llevó a cabo el segundo cuestionario al respecto, para identificar oportunidades de mejora y progresos. Por último, se realizó una capacitación específica a las áreas relacionadas al canal anónimo de denuncias, profundizando en la temática.

La empresa no ha llegado a evaluar los impactos de este tema material en cuanto a sus relaciones comerciales, pero a través de este reporte, intentará hacerlo en el futuro. En este sentido, no ha tenido mayor conversación con los grupos de interés respecto a la temática de este contenido, salvo la elaboración de un Plan de Género inicial en 2022 e implementado en 2023 parcialmente (Espacios Laborales Sin Acoso Sexual mencionados anteriormente).

Finalmente, las y los colaboradores de Viva son activos miembros de impacto positivo en su comunidad, a través de su participación en actividades en favor de grupos sociales desfavorecidos y el medio ambiente en 2023. Estas actividades a su vez impactaron positivamente en su grupo familiar cercano que pudo ser parte activa de las actividades solidarias.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

La telefónica VIVA, es una empresa importante del rubro de telecomunicaciones en Bolivia, por lo tanto, es atractiva como marca empleadora. En la gestión 2023 la empresa contrató **50 nuevos colaboradores y colaboradoras**, con una tasa de rotación de personal de **13,51 %**. De la información desagregada, se observa la contratación de 19 mujeres y 31 varones en la pasada gestión. En cuanto a los rangos etarios, la mayor cantidad de contrataciones incluye personal entre 30 y 50 años. Finalmente, las contrataciones fueron realizadas solo en las ciudades del eje.

El siguiente cuadro muestra la información descrita, desglosada por edad, sexo y región:

Detalle	Cantidad
Entre 30 y 50 años	31
FEMENINO	12
COCHABAMBA	1
LA PAZ	1
SANTA CRUZ	10
MASCULINO	19
COCHABAMBA	5
LA PAZ	4
SANTA CRUZ	10
Mayor a 50 años	1
MASCULINO	1
SANTA CRUZ	1
Menor a 30 años	1
FEMENINO	7
COCHABAMBA	1
LA PAZ	2
SANTA CRUZ	4
MASCULINO	11
SANTA CRUZ	3
COCHABAMBA	8
Total general	50

Tabla 15: Cantidad total de nuevos empleados por grupo de edad, género y región (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Asimismo, en la gestión reportada, la cantidad **total de rotación de personal ascendió a 48**, con una **tasa de rotación de 12,97%**. Los datos que arroja la tabla son similares a las Tabla #15, en cuanto la mayor parte de la rotación ocurrió en las ciudades del eje, exceptuando 1 colaborador en Potosí y otro en Beni. La rotación también sucede con mayor frecuencia entre los colaboradores de edades entre 30 a 50 años. En el cuadro compartido a continuación, se podrá apreciar la información desagregada por región, edad y sexo:

Detalle	Cantidad
Entre 30 y 50 años	35
FEMENINO	11
COCHABAMBA	4
LA PAZ	2
SANTA CRUZ	5
MASCULINO	24
COCHABAMBA	4
LA PAZ	6
POTOSI	1
SANTA CRUZ	13
Mayor a 50 años	2
FEMENINO	1
SANTA CRUZ	1
MASCULINO	1
BENI	1
Menor a 30 años	11
FEMENINO	9
COCHABAMBA	3
SANTA CRUZ	6
MASCULINO	2
SANTA CRUZ	2
Total general	48

Tabla 16: Cantidad total de rotación de personas, desagregada por grupo de edad, género y región (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Las prestaciones para empleados de la telefónica Viva a tiempo completo, no varían según las ubicaciones de operación significativas, ya que los beneficios son transversales para todos y todas.

Estas prestaciones incluyen:

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

i. Seguro de vida: Aplica para todos los colaboradores sujetos a riesgos relacionados con sus funciones.

ii. Asistencia sanitaria: Disponible para todos los colaboradores de planta afiliados a la Caja de Salud de la Banca Privada, cubriendo tanto atención preventiva como curativa, independientemente de que sean temporales o indefinidos.

iii. Cobertura por incapacidad e invalidez: Se proporciona en caso de enfermedad o accidente, con baja médica otorgada por la entidad de salud, aplicando para empleados temporales o indefinidos.

iv. Parental leave: Se otorgan 90 días de permiso a las mujeres (incluyendo prenatal y postnatal) y 3 días hábiles a los hombres por nacimiento de hijo.

v. Previsión para la jubilación: La empresa realiza aportes patronales mensuales a la Gestora, contribuyendo así a la jubilación de los colaboradores, tanto temporales como indefinidos.

Por recomendación del GRI, no se toman en cuenta para esta descripción, las prestaciones en especie como la existencia de instalaciones deportivas, o de cuidado infantil. La otorgación de alimentación gratuita durante horas de trabajo y otros como parte de algún programa de bienestar para colaboradores.

Contenido 401-3 Permiso parental

En la gestión reportada, la cantidad total de empleados que tuvieron derecho al permiso parental fueron 10 personas, de las cuales 3 mujeres y 7 varones.

Sexo	Cantidad de colaboradores
Femenino	3
Masculino	7
Total general	10

Tabla 17: Cantidad total de colaboradores que tuvieron derecho al permiso parental, desglosados por sexo (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

En la telefónica Viva, se cumple con la normativa vigente en el país, brindando un permiso parental para mujeres de 90 días hábiles. En el caso de los hombres se les otorga permiso de 3 días laborales.

Asimismo, el 100% de los colaboradores con este derecho, se han acogido al mismo en la gestión, 2023, por lo que los datos relevados son exactamente iguales al cuadro anterior:



Hombres (papás):
3 colaboradores



Mujeres (mamá):
7 colaboradores

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Por otro lado, el mismo número y desglose se reitera en cuanto a la cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental:

Sexo	Cantidad de colaboradores	% que tomó permiso parental
Femenino	3	100.0%
Masculino	7	100.0%
Total general	10	100.0%

Tabla 18: Cantidad total de colaboradores que se acogieron al permiso parental y retornaron al trabajo después del mismo (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

Si se observa la cantidad total de **colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después** de haber retornado, y desglosamos esa información por sexo, se relevan los siguientes datos:

Sexo	No permanecen	Si permanecen	Total General
Femenino	1	4	5
Masculino	2	9	11
Total general	3	13	16

Tabla 19: Cantidad total de colaboradores que permanecían siendo empleados después de 12 meses de haber retornado al trabajo post permiso parental (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

Para el relevamiento de estos datos, se consideró información de la gestión 2022 y 2023. Se observa que 13 colaboradoras y colaboradores conservaron su empleo después de 12 meses de haber gozado su permiso parental y 3 no permanecieron.

Con esta información, se obtienen las siguientes **tasas de retorno al trabajo y de retención** de colaboradores y colaboradoras que se acogieron al permiso parental:



Hombres (papás):
Tasa de regreso al trabajo:

81.82%



Mujeres (mamás):
Tasa de regreso al trabajo:

80.00%

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Sexo	No	Si	Total General
Femenino	20.00%	80.00%	100%
Total General	20.00%	80.00%	100%

Sexo	No	Si	Total General
Masculino	18.18%	81.82%	100%
Total General	18.18%	81.82%	100%

Tabla 20: Tasa de retorno al trabajo y retención de colaboradores que se acogieron a su permiso parental en 2023.

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

Contenido 2-7: Empleados

La telefónica VIVA tiene presencia en los nueve departamentos del país y empleó a 370 colaboradores durante la gestión 2023 (133 mujeres y 237 varones). Para analizar su distribución por departamento, se presenta el siguiente cuadro:

Sexo/Ciudad	Cantidad
Femenino	133
Beni	3
Cochabamba	48
La Paz	22
Santa Cruz	53
Sucre	3
Tarija	4
Masculino	237
Beni	2
Cochabamba	108
La Paz	45
Oruro	3
Pando	2
Potosí	4
Santa Cruz	68
Sucre	2
Tarija	3
Total general	370

Tabla 21: Cantidad total de colaboradores desglosados por sexo y región (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA



De los 370 empleados, 366 colaboradores se consideran como fijos, mismos que prestan funciones en los 9 Departamentos:

Sexo	Ciudad	Cantidad
Femenino	Beni	3
	Cochabamba	48
	La Paz	22
	Santa Cruz	52
	Sucre	3
	Tarija	4
Total Femenino		132
Masculino	Beni	2
	Cochabamba	107
	La Paz	44
	Oruro	3
	Pando	2
	Potosi	4
	Santa Cruz	67
	Sucre	2
	Terija	3
Total Masculino		234
Total general		366

Tabla 22: Cantidad total de empleados fijos, desglosados por sexo y región (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

En relación a los colaboradores temporales, Viva contrató a 4 colaboradores temporales que prestaron sus funciones en los departamentos del eje.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Sexo	Ciudad	Cantidad
Femenino	Santa Cruz	1
Total Femenino		1
Masculino	Cochabamba	1
	La Paz	1
	Santa Cruz	1
Total Masculino		3
Total general		4

Tabla 23: Cantidad total de colaboradores temporales, desglosados por sexo y región (2023).

Fuente: Equipo de Gestión Humana - VIVA

En la gestión 2023 no se contrataron colaboradores por horas no garantizadas y tampoco colaboradores que trabajen a tiempo parcial.



COMUNIDADES LOCALES

(Estándar 413 (2016), Contenido 413-1)

Estándar 413 (2016): Comunidades locales

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

Se analiza el impacto de este tema material como **real - positivo**, sobre todo enfocado en la implementación del proyecto “Reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)”, al promover la Economía Circular para la Sostenibilidad en Tres Ciudades de Bolivia (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), durante su período de vigencia y manteniendo ciertas iniciativas activas durante el período reportado. Por otro lado, no existe una evaluación de impacto que indique que las operaciones de la compañía tienen un impacto negativo en alguna comunidad en la cual opera, asimismo, la telefónica VIVA aún no ha realizado un análisis por el cual se pueda concluir que está relacionada con un impacto negativo como resultado de sus relaciones comerciales.

Si bien Viva se compromete a trabajar en una política de sostenibilidad en próximas gestiones, ya cuenta con un Manual de Responsabilidad Social Empresarial, desde 2021. El mismo toca puntos como la Prevención y minimización del impacto de las actividades que puedan causar efectos negativos sobre el medio ambiente, bajo modelos de gestión efectiva de riesgos ambientales. Específicamente potenciando la innovación de servicios y productos digitales que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad, y generen alternativas para la mejora del medio ambiente; formando y sensibilizando a sus colaboradores, transmitiéndoles la importancia de actuar de forma respetuosa con el medio ambiente; fomentando en la cadena de suministro y socios las mejores prácticas de gestión y estándares ambientales y comunicando de forma regular y transparente el desempeño ambiental de la empresa hacia todos los grupos de interés, atendiendo además a sus inquietudes y preocupaciones en esta materia.

Además, la compañía instituye en 2008, la Fundación Estás Vivo, para hacerse cargo de las actividades de responsabilidad en torno al medio ambiente y las comunidades con las que interactúa. Es a través de la Fundación que se implementa el proyecto mencionado, en colaboración con el BID FOMIN.

Problemática identificada

Bolivia generaba el año 2017, 5,44 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) por habitante/año¹. Las ciudades del eje troncal son las que generaban y generan mayor cantidad de RAEE, por ejemplo, en el año 2017 Santa Cruz generó 12.295 toneladas, La Paz 8.910 toneladas y Cochabamba 6.028 toneladas, y se estima que para el año 2025, exista un considerable incremento: 17.007 toneladas en Santa Cruz, 11.961 toneladas en La Paz y 8.470 toneladas en Cochabamba. La generación de RAEE de las ciudades del eje troncal (Cochabamba, La Paz y Santa Cruz) corresponde al 50% de la generación de RAEE a nivel nacional.

¹ Diagnóstico de la Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en Bolivia y Análisis Estadístico, Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA) – Proyecto Cooperación Triangular Bolivia – Costa Rica – Alemania, 2017.

1.

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE
EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO
REPORTE

3.

¿QUIÉNES
SOMOS?

4.

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA
GESTIÓN
ECONÓMICA

6.

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL

7.

NUESTRA
GESTIÓN
SOCIAL

8.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Si estos residuos no son correctamente desechados representan un potencial riesgo para el medio ambiente y la salud. Sin embargo, los RAEE son el tipo de residuo que más crece por la rápida obsolescencia de equipos de información y comunicación.

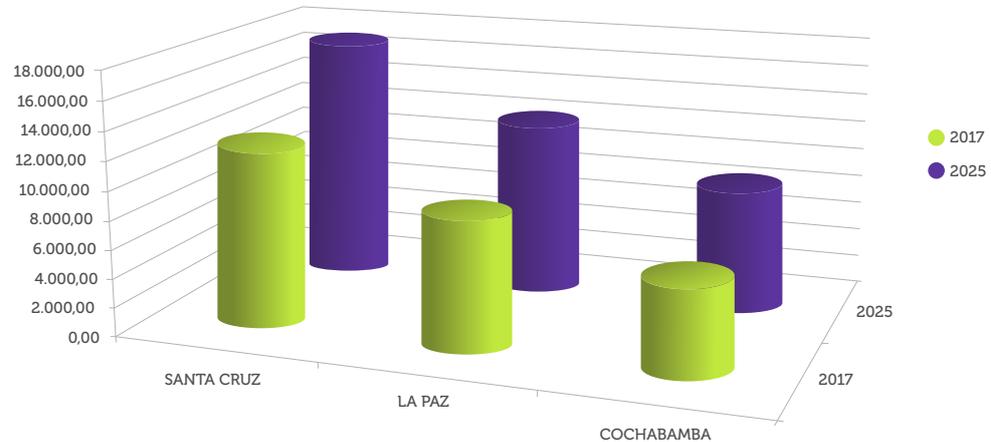


Gráfico 5: Generación de RAEE por ciudad del eje de Bolivia en Toneladas (2017) y proyección a 2025.

Fuente: Memoria del Proyecto: Reciclaje de Residuos eléctricos y electrónicos: Economía Circular para la sostenibilidad en tres ciudades de Bolivia. Fundación Viva y Banco Interamericano de Desarrollo, 2020

Ante este análisis del impacto de los RAEE, y con una iniciativa exitosa de la Fundación como antecedente (2014 Programa de Medio Ambiente, acopio de RAEE para entregar a una empresa recicladora), siendo VIVA una empresa que brinda servicios relacionados a la telefonía y la tecnología, a través de aparatos eléctricos y electrónicos, el año 2016, el FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones) del BID conjuntamente con la Fundación Viva, comenzaron la elaboración del Proyecto Piloto: **Reciclaje de Residuos Eléctricos y Electrónicos: Economía Circular para la Sostenibilidad Urbana en tres ciudades de Bolivia** (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) - Primera Fase. El proyecto tuvo tres años de duración (2017-2020). Su objetivo principal fue desarrollar un modelo de gestión integral de residuos eléctricos y electrónicos en la tres ciudades de Bolivia con tres componentes:

Componente 1:

- Fortalecimiento y creación de empresas gestoras y operadoras de RAEE, mejorando las capacidades de los actores de la cadena de reciclaje.

Componente 2:

- Sensibilización y educación de la población.

Componente 3:

- Establecimiento de alianzas público/privadas con actores de la cadena de valor.

El proyecto se formula alrededor de una lógica de Economía Circular donde se pretende preservar y mejorar el uso de los recursos naturales, controlando existencias finitas (metales preciosos, metales pesados y agua), así como optimizar el uso de los productos, componentes y materiales a través del acopio y reciclaje de RAEE, realizado por pequeños negocios formalizados, que además de generar ingresos y empleo, sean una alternativa para solucionar problemas ambientales.

El modelo de gestión integral de residuos electrónicos incluye a productores, generadores (domiciliarios e industriales), gobiernos municipales que son los



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

responsables del aseo urbano, así como a la Dirección de Residuos Sólidos del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, que es la entidad del gobierno central responsable de normar y dictar políticas del sector. Por otro lado, incluye todos los procesos de la cadena, desde la generación, la separación en sitio, la sensibilización a la población, la clasificación, desmantelamiento, descontaminación, comercialización de partes reciclables, hasta la disposición segura final de aquello que no pueda ser reciclado.

Se establece un sistema de gestión integral de reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, mediante alianzas con el Ministerio de Medio Ambiente y Agua y con los gobiernos municipales para promover la participación de pequeñas empresas en la gestión de RAEE. El proyecto fortalece a las empresas operadoras reciclaje en una gestión estratégica planificada, con procesos definidos para el desmantelamiento seguro, por otra parte se identifican oportunidades de mercado para los materiales reciclables, así como otros mecanismos para lograr la sostenibilidad de estas empresas.

Se apoya a emprendedores y emprendedoras en la creación de sus negocios para que brinden una respuesta de reciclaje de RAEE que fortalezca esta cadena. Por otra parte se trabaja en campañas de sensibilización y capacitación para la población en general y capacitaciones específicas dirigidas a las agrupaciones de recolectores de residuos sólidos.

A continuación, se comparte un cuadro que resume las metas proyectadas, los resultados obtenidos y los respectivos indicadores de medición de resultados del proyecto:

	Indicador	Meta Proyecto	Resultado (agosto 2020)
	Toneladas de RAEE recuperadas	80 Toneladas	658 Toneladas
	Número de personas que reciben información sobre RAEE anualmente	1.500.00 Personas	3.116.500 Personas
	Número de empresas que acceden a financiamiento a través de fondos concursables	6 Empresas	13 Empresas y/o emprendedores
	Número de recicladores urbanos no formales capacitados en RAEE	500 Recicladores	546 Recicladores
	Número de alianzas público privada para la recolección y disposición de RAEE	12 Alianzas	14 Alianzas

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Complementando la síntesis de información es importante notar que las 658 toneladas de RAEE acopiadas durante el proyecto (2017 a 2020), fueron tratadas por las empresas recicladoras. Además, es importante añadir que incluso durante el periodo del presente reporte, las tiendas de experiencia del país siguen recibiendo y acopiando RAEEs de tamaños medianos a pequeños y la Fundación gestiona su tratamiento correcto por empresas recicladoras. Asimismo, los equipos de la empresa se encargan de gestionar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de las oficinas. En 2023, VIVA gestionó 5,131 kg. de RAEE generados por las operaciones de la compañía, con empresas recicladoras y acopió alrededor de 60 kg. De RAEE de la población en tiendas de experiencia a nivel nacional que también se gestionaron correctamente.



Imagen 6: Campaña exitosa de recolección de RAEE en FEICOBOL.

Fuente: Memoria proyecto RAEE – Fundación Viva y BID 2021



Imagen 7: Punto de acopio de RAEE.

Fuente: Memoria proyecto RAEE – Fundación Viva y BID 2021



Imagen 8: Campaña del Reciclamóvil (camión que recoge RAEEs) en La Paz, 23 barrios visitados y 20.184 Kg. recolectados y entregados a gestores de RAEE.

Fuente: Memoria proyecto RAEE – Fundación Viva y BID 2021

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

LUGARES DE ACOPIO PARA CELULARES, CARGADORES Y BATERÍAS		
CIUDAD	TIENDA	DIRECCIÓN
La Paz	Abaroa	Plaza Abaroa, calle B. Salinas s/n.
	Mega Center	Av. Rafael Pabón, Megacenter, Piso 3.
	El Alto	Calle 2, edificio Illimani entre Av. 6 de marzo y Av. Km 7.
Cochabamba	San Miguel	Av. Montenegro N°1487, frente al Supermercado Ketal.
	Cochabamba	Av. Santa Cruz N°1344, esquina Pedro Blanco, edificio Freddy Maldonado.
Santa Cruz	Cine Center	Av. Ramón Rivero esquina Oquendo, dentro del Cine Center.
	Equipetrol	Equipetrol Av. San Martín esquina calle 5 Oeste.
	Mutualista	Mutualista 3er anillo interno entre Av. Beni y Av. Alemana N°610.
Tarija	Tarija	Calle Sucre entre Alejandro del Carpio y Avaroa s/n.
Oruro	Oruro	Calle Presidente Montes s/n esquina Bolívar.
Potosí	Potosí	Av. Antofagasta, esquina Fortunato Muriel.
Beni	Trinidad	Trinidad Plaza Principal acera norte N°40.

Para otro tipo de RAEE puedes visitar la página web de la Fundación Viva, entrar al sitio del proyecto E-Waste y registrar tu solicitud para la entrega de tus RAEE.

Imagen 9: Comunicación sobre las tiendas de experiencia que eran puntos de acopio de RAEE durante la vigencia del proyecto

Fuente: Memoria proyecto RAEE – Fundación Viva y BID 2021

Por otro lado se puede añadir que durante el proyecto, 34.000 personas participaron en los sistemas de recolección diferenciada de RAEE, 22 empresas gestoras y operadoras fueron incluidas en la cadena de valor, 47 empresas pagaron por la gestión de sus RAEE y la 14 alianzas público privadas generadas para fortalecer la cadena de reciclaje de RAEE, permitieron trabajar de manera coordinada con el Gobierno Central a través del Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA), los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, las cámaras de industria y las empresas recicladoras permitiendo la generación de políticas públicas y estableciendo el modelo de gestión integral de reciclaje de RAEE.

Durante el proyecto se promovieron condiciones de trabajo seguras y justas en la gestión de residuos electrónicos, mejorando los estándares laborales en la comunidad, mediante capacitaciones realizadas a recicladores de base, que incluyeron medidas de Seguridad y salud ocupacional, entre otras. La importancia de esta temática, recae en la existencia de riesgos de explotación laboral, y en el manejo de residuos peligrosos que afrontan los recicladores de base, si no se implementan y supervisan adecuadamente las normativas de seguridad y salud ocupacional. En este sentido, se capacitó a emprendedores/as y trabajadores/as en el manejo seguro de residuos electrónicos y se trabajó en el establecimiento de infraestructura adecuada para la recolección y procesamiento de RAEEs, minimizando riesgos ambientales.

Es importante mencionar que todas las acciones referentes al proyecto de RAEE están en el marco de:

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

- Contribución a la Ley N° 755, del 28 de octubre de 2015 Ley De Gestión Integral De Residuos mediante el manejo de residuos sólidos
- D.S. 2954 Reglamento de la Ley 755.
- Normas Bolivianas de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: Definiciones y clasificación NB 69018 y Manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos NB 69019.
- Guía Técnica para la Gestión Integral de Reciclaje de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
- Guía de baja para disposición de RAEE en Instituciones públicas y privadas.
- Análisis de la participación de las empresas en el régimen de la REP.
- Diseño conceptual del sistema de gestión integral de reciclaje de RAEE.

Lecciones Aprendidas:

Bolivia tiene varios problemas de contaminación que los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), son potencialmente contaminantes si no son tratados de la forma correcta y no se toman las medidas adecuadas. Al igual que en el resto del mundo, este tipo de residuos incrementa de forma exponencial, por tanto los riesgos de contaminación para el medio ambiente y el riesgo para la salud de la población se incrementan año tras año, sumando la importancia y responsabilidad para nuestras comunidades, en relación al desarrollo sostenible.

El proyecto desarrollado es el punto de partida para establecer un Sistema de Gestión Integral de Reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos a nivel nacional, y este reto debe ser asumido por los tres niveles del estado y los esfuerzos del sector privado, apoyados con una sólida conciencia ambiental de la población en general.





Participación de grupos de interés:

El FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones) del BID juntamente con la Fundación Viva fueron los actores primarios, quienes se encargaron del financiamiento y ejecución de proyecto de RAEEs. Además se describen los siguientes actores/grupos de interés identificados en el marco del proyecto:

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Actores Primarios	Descripción
1. Productores	Importadores y comercializadores de aparatos eléctricos y electrónicos.
2. Generadores	Son todas y todos los usuarios de AEE que compran o importan estos productos, convirtiéndose en generadores, dejando de dar uso al equipo y este ya no les es útil, clasificándose como domiciliario, privado y público.
3. Recuperadores	Personas que se dedican a la separación y recolección residuos sólidos valorizables. Según datos del "Diagnóstico de la Gestión de Residuos Sólidos en Bolivia", en Cochabamba existen alrededor de 2.300 recuperadores a tiempo completo, entre La Paz y El Alto suman 600 y en Santa Cruz alrededor de 3500.
4. Intermediarios	Personas y centros de acopio, informales, semi formales o formales, que compran todo tipo de residuos valorizables, tanto de recuperadores como de hogares y empresas, para posteriormente venderlos a diferentes compradores.
5. Servicios Técnicos	Son negocios que se dedican a la reparación de aparatos eléctricos y electrónicos. Estos negocios compran equipos en mal estado para reutilizar piezas.
6. Negocios compra todo	Aquellos que compran todo tipo de artefactos y muebles, incluidos aparatos electrónicos, para revenderlos obteniendo una ganancia.
7. Gestores formales	Empresas legalmente establecidas que se dedican al reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, garantizando una gestión integral, dando un destino final responsable a cada una de las partes.
8. Gestores informales	Son emprendimientos informales dedicados al acopio de chatarra que también acopian RAEE para comercializarlo o exportarlo junto con la chatarra, no garantizan una gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Los más grandes se los ha identificado en las ciudades de La Paz y Santa Cruz.

Actores Secundarios	Descripción
Instituciones públicas	Empresas legalmente establecidas que se dedican al reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, garantizando una gestión integral, dando un destino final responsable a cada una de las partes.
Empresas prestadoras de servicios de aseo	Empresas encargadas de la recolección de los residuos sólidos generados por la población.
Fundaciones y ONG's	Organizaciones sin fines de lucro que trabajan sobre la problemática de RAEE, desarrollando acciones y actividades de impacto.
Medios de comunicación	Instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea encargados de informar, educar y forma opinión.

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La participación de los grupos de interés influyó en la identificación de áreas prioritarias de acción, modificación de estrategias de comunicación y educación ambiental para ser más efectivas y comprensibles para la comunidad, mediante la implementación de campañas de concientización, permitiendo ajustes rápidos y eficaces en las prácticas operativas y políticas, en las que podemos mencionar a los siguientes:

- FUNDACIÓN ESTÁS VIVO (ejecutor).
- BID Lab (Financiador).
- Propietarias y propietarios de empresas recicladoras de RAEE.
- Propietarias y propietarios de nuevos emprendimientos de reciclaje de RAEE.
- Gobierno Central (Ministerio de Medio Ambiente y Agua – MMAyA).
- Gobiernos Municipales (Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz).
- Cámaras de Industria (Cámara Nacional de Industrias – La Paz, Cámara Departamental de Industria de Cochabamba, CAINCO – Santa Cruz).
- Asociaciones de recolectores de residuos sólidos

Planes de participación de los grupos de interés en función de la determinación de los grupos de interés;

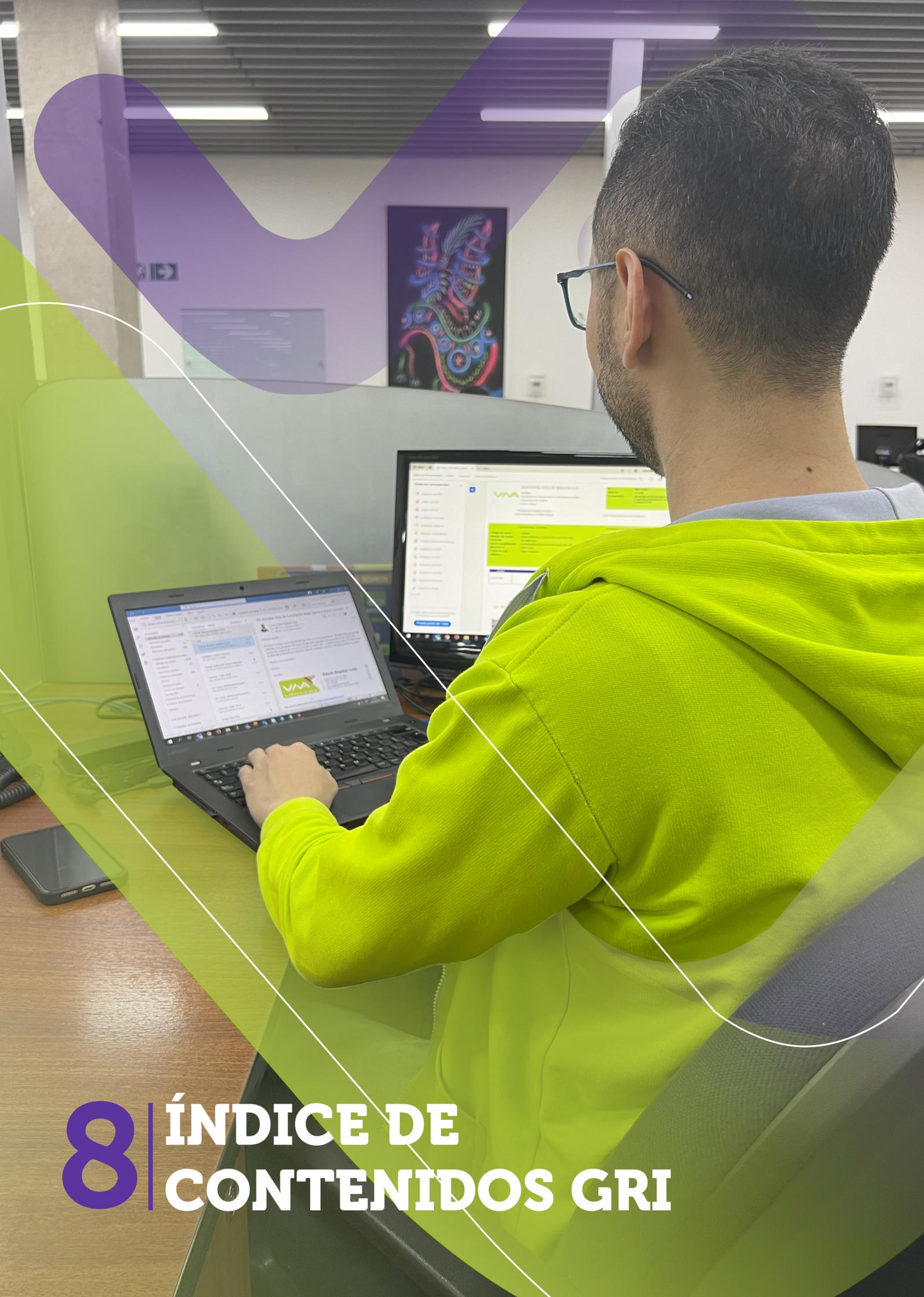
- Organización de campañas de concientización y sensibilización en el marco del proyecto
- Organización reciclaciones (fomentando el acopio)
- Organización de concursos (ideas innovadoras /emprendimientos)
- Financiamiento de líneas gratuitas puestas a disposición de la ciudadanía en general, posteriormente serían los Gobiernos Municipales los responsables de la continuidad de las mismas.

En la gestión 2023, se iniciaron conversaciones con el equipo de Swiss Contact, para apoyar con líneas gratuitas a asociaciones de recicladores de base, legalmente establecidas en diferentes departamentos del país.

Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

Lo desarrollado en las páginas precedentes, responde a un programa de desarrollo comunitario local basado en las necesidades de las comunidades locales y también describe la participación e influencia de los grupos de interés identificados en el análisis inicial (también descrito).





8 | ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Declaración de uso

Nuevatel PCSde Bolivia S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables

NA

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			Nº de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	9				
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6				
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6				
	Contenido 2-4: Actualización de la información	7				
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9				
	Contenido 2-7: Empleados	47				
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados			No procede	Todo trabajador de Nuevatel cuenta con un contrato laboral que expone la relación de dependencia entre Empleador y Empleado. No se tienen trabajadores de Nuevatel bajo otro tipo de contratación.	2-8 a), b), c)
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición		Estructura de Gobernanza y Gobierno Corporativo	Restricciones de confidencialidad	Información que por su complejidad se define no compartir en este reporte.	2-9 a), b), c)
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4				
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas			Restricciones de confidencialidad	Casos en proceso actual, sin definiciones claras para exponer.	2-27 a), b), c), d)
GRI 3: Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	14				
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	15				

1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			Nº de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
Cadena de Valor						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18				
Estándar 204 (2016): Prácticas de Abastecimiento	Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	19				
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23				
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)	24				
	Contenido 302-2: Consumo de energía fuera de la organización	30				
	Contenido 302-3: Intensidad energética	31				
	Contenido 302-4: Reducción del consumo energético	32				
	Contenido 302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	34				
Agua y afluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35				
Estándar 303 (2018): Agua y efluentes	Contenido 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	35				
	Contenido 303-2: Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	38				
	Contenido 303-3: Extracción de agua	38		No procede	La empresa no extrae directamente el agua que utiliza.	No aplica
	Contenido 303-4: Vertido de agua	38		Información No disponible en su totalidad – No procede.	Se trabajará en obtener esta información para el siguiente reporte .	303-4 b), c) d)
	Contenido 303-5: Consumo de agua	39				



1.

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE EN LA EMPRESA

2.

SOBRE NUESTRO REPORTE

3.

¿QUIÉNES SOMOS?

4.

NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD

5.

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

6.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

7.

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

8.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión		Nº de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión	Motivo Explicación	
Empleo					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	42			
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	43			
	Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	44			
	Contenido 401-3 Permiso parental	45			
Comunidades locales					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50			
Estándar 413 (2016): Comunidades locales	Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	57			



Para más información ingresa a www.viva.com.bo o llama al 800141414.