

Interagua



Operado por  **VEOLIA**



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

CONTENIDO

Mensaje del Director	4
Capítulo 1. ¿Quiénes somos?	6
Perfil de la organización	8
Nuestros valores	9
Política integrada	10
Nuestros estándares	11
Historia	12
Nuestro propósito	14
Gobierno corporativo	16
Alianzas estratégicas	20
Acceso a servicios esenciales	22
Nuestras cifras	24
Experiencia al cliente	26
Matriz de partes interesadas	32
Perfil de la memoria	34
Capítulo 2. Nuestro rendimiento económico y financiero	36
Desempeño económico	38
Nuestra inversión	40
Implicaciones financieras	42
Prácticas responsables de adquisición	43
Relaciones honestas	46
Capítulo 3. Nuestra actuación medio ambiental	48
Consumo de energía	50
Gestión del agua	56
Captación capacidad de producción y tratamiento	58
Evolución y crecimiento del servicio de agua potable en Guayaquil	60
Biodiversidad	67
Residuos	70
Emisiones	74
Efluentes	76
Capítulo 4. Nuestra actuación social	78
Empleos generados	80
Relaciones trabajador y empresa	84
Prevención seguridad y salud	86
Voice of resources y riesgo psicosocial	93
Formación y enseñanza	94
Diversidad y equidad en el trabajo	96
Impacto a la comunidad	100
Glosario de Términos	102
Índice de contenidos GRI - Pacto Global y ODS	104
Punto de Contacto	111

MENSAJE DEL DIRECTOR

GRI 2-22

En Interagua nos sentimos comprometidos en asumir los retos y desafíos globales a los que nos enfrentamos en este nuevo milenio, como actores importantes en brindar soluciones integrales para el manejo del recurso agua, desde nuestras operaciones, acompañamos el desarrollo del Cantón Guayaquil por 22 años, teniendo la experiencia y dedicación de un equipo calificado.

Sin duda, uno de los mecanismos para abordar este complejo reto y por el que Interagua apuesta, es considerar a la sostenibilidad como estrategia clave de la organización, para el desarrollo y el bienestar social, contribuyendo además a una economía más responsable.

Por la naturaleza de nuestras operaciones, nos vemos constantemente expuestos a temáticas ambientales y sociales, específicas del sector de agua y saneamiento, buscamos mantener la disponibilidad de este recurso vital para que los servicios puedan funcionar con normalidad y con ello mejorar la calidad de vida de la población de Guayaquil y sus parroquias rurales, así también de la sociedad en su conjunto.

Como parte del grupo Veolia, líder mundial de la transformación ecológica, nos sumamos además al compromiso colectivo de renovar el mundo, preservando el planeta y atendiendo con igual empeño a todas las partes relacionadas con nuestra actividad como son los ciudadanos, las autoridades públicas, nuestros empleados, nuestros accionistas, nuestros proveedores y los territorios naturales en los que nos desarrollamos.

Por lo anterior mencionado, nos enorgullece presentar la tercera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al período enero - diciembre del 2022, realizada de conformidad a los nuevos Estándares GRI 2021 para la línea de negocios de agua de Veolia Ecuador, siendo el fruto de un gran esfuerzo colaborativo, lo cual nos permite exponer de una manera transparente y responsable los resultados alcanzados respecto a nuestro desempeño en materia ambiental, social y económica, permitiéndonos a su vez reforzar nuestros compromisos en pro del desarrollo sostenible.

En la presente memoria, presentamos nuestra estructura organizacional, el contexto en el que nos desarrollamos, junto con la cultura empresarial que nos caracteriza y las políticas en las que se basa nuestra gestión y nuestra evolución en el tiempo. Adicionalmente nuestro rendimiento económico y financiero, enfocado en la prosperidad y resultados a lo largo del tiempo, que atiende a la continuidad del servicio y que amplía los beneficios a nuestros clientes, con una misión, visión y valores fundamentales que definen nuestro actuar; además exponemos la razón de ser de la empresa que es nuestro propósito, siendo la representación directa de lo que nos mueve y lo que somos como compañía.

GRI 2-22



Jerome Cardineau, Director General

Por otro lado, reiteramos nuestro compromiso con el planeta, el recurso humano y la sociedad, mostrando desempeño y logros obtenidos en los temas materiales que nuestras partes interesadas han evaluado como relevantes en lo económico, ambiental y social, que se presentan en un total de 17 temas materiales.

Dentro de los resultados de este periodo, en el ámbito económico logramos un avance del 19% del Plan de Inversiones del quinto quinquenio que finalizará en el 2026, así también, se logró una contratación de proveedores locales del 99%, siendo evaluados 217 de ellos con criterios de RSE (Responsabilidad Social Corporativa) y un monto de inversión mayor a 115 millones.

En el ámbito ambiental, con la implementación del Proyecto Neptuno segunda fase y el proyecto PRANC, se disminuyó un aproximado de 6 millones de kWh en nuestra planta de producción de agua potable “La Toma” representando un ahorro energético, económico y de disminución de las emisiones de CO2.

Durante este año, se llevó a cabo por primera vez la “Semana de la Sostenibilidad”, con el objetivo de sensibilizar a

nuestros colaboradores, promoviendo el conocimiento y aporte a nuestro propósito y a las metas de los objetivos de desarrollo sostenible.

En línea con nuestro compromiso ambiental, obtuvimos la certificación de diseño sostenible EDGE para el proyecto Estación de Bombeo Colinas de los Ceibos.

En cuanto al ámbito social, dimos continuidad a nuestros programas de cultura organizacional y programas de feminización Wedo, trabajando también en disminuir la brecha salarial de género. Como parte de nuestras iniciativas sociales mantenemos el programa “Renovamos” logrando impactar a 3323 personas de zonas urbanas y rurales de Guayaquil, creando conciencia y educando sobre el manejo adecuado de recursos, residuos y el cuidado del ambiente.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad 2022 demuestra nuestros resultados alineados al propósito del Grupo Veolia y nuestro plan estratégico IMPACT 2023, asentando el camino hacia INSPIRE 24 - 27 para lograr nuestra gran meta de ser ZERO CARBON al 2050.



1. ¿QUIÉNES SOMOS?

GRI 2 - Contenidos Generales 2021

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 2-1
International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda

Misión:

Contribuimos al mejoramiento continuo de la Calidad de vida de los habitantes del cantón Guayaquil, buscando generar valor para nuestros clientes y accionistas al prestar los servicios de manera eficiente y eficaz conforme a los términos del Contrato de Concesión, con enfoque en la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente, con un recurso humano competente.

Visión:

Ser reconocida y admirada como una empresa sólida, confiable, orientada al cliente; líder en el manejo ambiental, con proceso de calidad, tecnología y recursos humanos competentes.

Operados por Veolia:

En todos los continentes, Veolia acompaña a las entidades de los sectores público y privado a gestionar, optimizar y valorizar sus recursos. En Ecuador, Interagua como parte del Grupo Veolia, potencia sus servicios contribuyendo a la sostenibilidad de los clientes, privados y públicos.



NUESTROS VALORES:

GRI 2-23

Responsabilidad

Veolia compromete su responsabilidad en favor del desarrollo armonioso de los territorios y la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones y conservación del medio ambiente. Internamente, el desarrollo de las habilidades de sus empleados y la protección de su salud y seguridad en el trabajo son una prioridad del Grupo.

Solidaridad

Todas las actividades de Veolia están al servicio de intereses colectivos y compartidos por nuestros grupos de interés porque buscamos las soluciones de servicios esenciales para todos.

Respeto

El respeto es transversal en todas nuestras acciones: cada empleado de Veolia respeta la legalidad, la guía ética y las reglas internas del Grupo y también a las otras personas.

Innovación

La innovación es el centro de la estrategia de Veolia: innovamos buscando soluciones sostenibles para nuestros clientes, el medio ambiente y la sociedad.

Compromiso con el cliente

El compromiso con el Cliente de Veolia va más allá de la mejora continua de la eficiencia y la calidad de sus servicios. Se trata de prestar estos servicios con transparencia y ética para que podamos construir relaciones de confianza perdurables.

POLÍTICA INTEGRADA:

GRI 2-12, GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24

La política aplicable al grupo Veolia en Ecuador busca integrar los temas de Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía, Laboratorios, Línea Ética, Gestión Social y Privacidad en un sólo documento. Esta política fue validada por el representante de los sistemas de gestión y la alta dirección.

El Grupo Veolia: Veolia Ecuador, Interagua, Gadere, y sus filiales, líderes en la gestión y asistencia técnica integral de servicios de agua, residuos y energía, a nivel público y privado, nos comprometemos a:

Trabajar en equipo con personal capacitado y comprometido a cumplir con la normativa legal vigente y otros requisitos que el Grupo Veolia suscriba, respetando los derechos humanos; así como a mantener un sistema de gestión integrado que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001.

Lo anterior, manteniendo un proceso de mejora continua a través de:

- El cumplimiento de nuestros objetivos y metas propuestas, fomentando la optimización y desempeño de nuestros procesos.
- Satisfacer los requisitos y expectativas de los clientes asegurando la calidad de los productos y servicios, promoviendo un trato equitativo y justo para las partes interesadas, incluyendo la colectividad y sectores vulnerables.
- Cumplir la normativa legal y reglamentaria vigente aplicable y demás requisitos suscritos por Veolia Ecuador, Interagua, Gadere y filiales.
- Gestionar eficaz y eficientemente los procesos, desarrollando a nuestro personal mediante la formación y concienciación para potenciar sus competencias que conduzcan a una mejor actuación frente a nuestro entorno, la sostenibilidad, la eficiencia energética, el buen manejo de los residuos y la preservación de nuestros recursos
- Apoyar la adquisición de productos y servicios sostenibles, así como también, los diseños e innovaciones que mejoren la eficiencia de los procesos así como su desempeño energético en todo su ciclo de vida.
- Acentuar la implementación de los cinco pilares definidos en el compromiso corporativo con la seguridad

y salud ocupacional, enfocados en el crecimiento de la cultura de seguridad para garantizar el bienestar e integridad de todos los colaboradores de Veolia Ecuador, Interagua, Gadere y sus filiales, incluyendo la prevención de incidentes, accidentes y afectación a la salud, a través de la identificación y análisis de los peligros, con la finalidad de controlar los riesgos, proporcionando ambientes saludables y seguros.

- Promover el respeto al ambiente, a la diversidad (etnia, religión, género, edad, nacionalidad y/o discapacidad), los derechos humanos y la integridad de las comunidades donde se ejecuten las actividades del Grupo Veolia.
- Garantizar los recursos para la ejecución de las actividades tendientes a la consecución de los objetivos y metas propuestas, gestionando los riesgos asociados a la continuidad del negocio en todas sus áreas.
- Asegurar la disponibilidad, integridad, seguridad, imparcialidad, confidencialidad e independencia de la información y juicios técnicos emitidos por los responsables dentro de la organización.
- Tratar confidencialmente la información así como toda la propiedad tangible e intangible del cliente y partes interesadas, así como aquella información que se genere de las actividades de laboratorios o de las operaciones que realizamos, sean o no, propiedad del cliente.

Esta política es parte integral* de los valores corporativos de Veolia Ecuador, Interagua, Gadere y sus filiales y está disponible para todo nuestro personal y público en general.

Jerome Cardineau
Director General

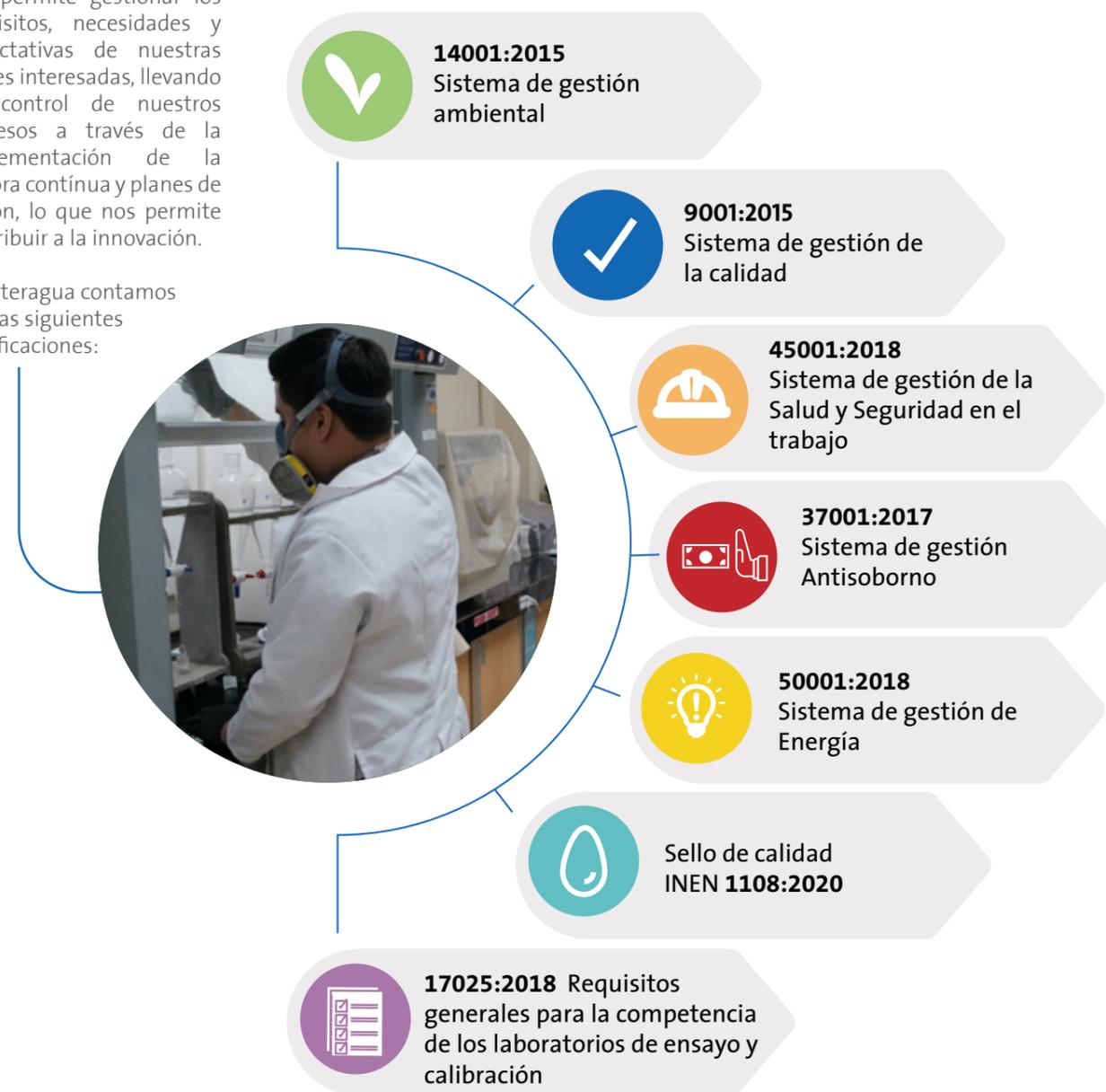
*Enlace de acceso público a nuestra política:
https://www.interagua.com.ec/sites/default/files/po-gen-000_politica_del_sistema_de_gestion_integrado.pdf

NUESTROS ESTÁNDARES:

GRI 2-24

Contamos con un Sistema de Gestión Integrado que nos permite gestionar los requisitos, necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, llevando un control de nuestros procesos a través de la implementación de la mejora continua y planes de acción, lo que nos permite contribuir a la innovación.

En Interagua contamos con las siguientes certificaciones:



HISTORIA:

GRI 2-1, GRI 2-6

La diferencia entre el Guayaquil de ayer y hoy es más que evidente, Interagua tiene por delante nuevas metas y el renovado espíritu de continuar haciendo lo mejor que sabe: servir a la ciudad con calidad y transparencia.

Plan Huancavilca: Rehabilitación de redes + Inspección y rehabilitación de tuberías principales + Gestión de presiones en grandes distritos de medición.

SMART GUASMO: Materialización de distritos de medición + Control activo de fugas + Rehabilitación de tramos de tuberías + Waternamics

2013

Interagua se adhiere a la "Guía ética de Veolia Environnement S.A" debido a que el Grupo Veolia adquiere el 100% de las acciones de Proactiva Medio Ambiente.

2015

Interagua logra certificarse en ISO 50001 Sistema de Gestión de la energía, en los procesos de captación, bombeo y producción de agua potable.

La Planta de San Lorenzo del Mate inicia sus operaciones abasteciendo a los pobladores de San Lorenzo, Sabana Grande y Puerto Sabana Grande, distribución de agua potable 24/7.

2016

El 3er quinquenio culmina con el diagnóstico y rehabilitación de los acueductos principales del cantón Guayaquil.

Logramos certificarnos con el Sello de Calidad NTE INEN 1108 producto agua potable.

Interagua y el Grupo VEOLIA se movilizan suministrando agua potable a las comunidades más afectadas por el lamentable terremoto acontecido en Manta-Ecuador

2017

Inicia el 4to quinquenio estableciendo el Plan de reducción de agua no contabilizada por pérdidas, fugas, fraudes y clandestinos.

2019

Inicia el "Proyecto Monte Sinaí" construyendo una bocatoma en un área de 8.000 m2 con un caudal de 122lt/s y 8 surtidores para tanqueros con agua de control.

La Planta de Tratamiento de Agua Potable por Ultrafiltración y Obras Anexas inician su operación beneficiando la parroquia Rural de Posorja (San Juan). Inaugura operaciones el Sistema de Tratamiento de Agua Potable por Osmosis Inversa para la Isla Puna.

Se incorpora el uso de INTELIGENCIA ARTIFICIAL para el monitoreo y control en tiempo real de las redes.

Guayaquil Ciudad Inteligente - Proyecto piloto SMART Guasmo: operación y control inteligente y en tiempo real de las redes de agua potable (detección de fugas, fraudes y clandestinos, etc.)

2020

Las operaciones de Interagua superaron satisfactoriamente los retos de la pandemia, manteniendo el abastecimiento de agua potable permanente y sin suspensión del servicio.

Más de 130.000 habitantes de Monte Sinaí fueron atendidos desde el inicio de la pandemia con más 103.562,50 m3 de agua gratuita.

VEOLIA Latam Iberia condecoró el proyecto "Agua del Sinaí", con dos premios Impact Awards.

Se habilitan diferentes canales de atención: Call center al número 134 (24 horas), App virtual móvil, nuestro portal web (Chat en línea), envío de sugerencias o consultas vía correo electrónico.

Plan Neptuno: Cubrir la demanda de agua potable de los más de 4 millones de habitantes que se estiman para el 2041, lo que equivale a un 43% más de producción de agua potable, se desarrollará en 3 fases.

2021

Cumplimos 20 años de evolución y transformación.

La campaña "Iniciativa de Recursos Humanos 2021", del Grupo Veolia Ecuador, gana el 1er lugar a nivel mundial por el Manejo de la Crisis COVID-19; y la "Escuela de Operadoras", finalista en la categoría Responsabilidad Social, Diversión y Cohesión.

Veolia Ecuador se adhiere al Programa Ecuador Carbono Cero del MAATE⁴ enfocado en acciones proactivas para el desarrollo sostenible compatible con el clima y reducción de emisiones.

Inicio del programa "Zero Waste"

2022

Inicia la campaña: "Calidad de agua calidad de vida" busca informar a la comunidad sobre nuestros procesos y requerimientos, que permiten llevar agua de calidad a sus hogares.

Se realizan los monitoreos de descargas de las industrias con el proyecto "Policía del Agua."

Para atender la demanda del sector de vía la costa se ejecuta la construcción del Booster San Eduardo.

1er Proyecto con Certificación EDGE el Booster Colinas de Los Ceibos

Plan los Ángeles: Balance hídrico + Trabajos en tuberías principales + sectorización de redes (área urbana centro-sur)

Plan Cóndor: Rehabilitación de redes + SCADA Gestión de presiones + Control Activo de fugas.

2001

El 11 de abril del 2001 se firma el contrato de concesión de los servicios de agua entre ECAPAG¹, e International Water Services (Interagua).

En agosto, Interagua inició sus operaciones como prestador del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en la ciudad de Guayaquil.

2005

Se acredita el laboratorio de calidad agua "Sistema de Gestión ISO 17025", otorgado por la OAE² cumpliendo con los "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

2006

Se obtiene la certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, centrada en una administración efectiva para mejorar la calidad del servicio.

Se instalan 55.500 conexiones domiciliarias de agua potable, sectorizando redes de agua potable 24/7 en el centro y sur de Guayaquil, con 345.276 clientes y con un aumento de 3.222 km de red.

2007

Mapasingue, sistema de agua potable, abasteciendo a 27 mil personas, con un sistema de bombeo y almacenamiento en la cumbre de este cerro.

2009

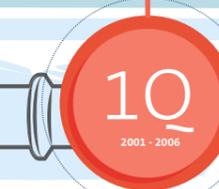
Se conforma el paquete accionario de socios de Interagua con Proactiva Medio Ambiente junto con sus compañías asociadas Hidalgo e Hidalgo, Equivida de Ecuador y Fanalca de Colombia.

2010

Los procesos organizacionales se alinean de acuerdo a las normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001, respaldadas por sus debidas certificaciones.

2011

El 2do quinquenio finaliza con innovación tecnológica, incorporando instrumentación de la red y el sistema SCADA³, transformando el servicio de agua potable.



1. ECAPAG: Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil posteriormente EMAPAG-EP
2. OAE: Organismo de Acreditación Ecuatoriano actualmente Servicio de Acreditación Ecuatoriano

3. SCADA: Supervisión, Control y Adquisición de Datos
4. MAATE: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica

NUESTRO PROPÓSITO:

GRI 2-23, GRI 2-29

Contribuir al progreso humano a través del compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Veolia trabaja y ofrece soluciones teniendo siempre en cuenta este objetivo.

Se traduce en la forma en la que contribuimos a la humanidad y para eso tenemos una brújula que es nuestro Desempeño multifacético, para ser: **LÍDERES DE LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA**



- 1 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
- 2 NUESTRO DESEMPEÑO
- 3 NUESTROS COMPROMISOS



CONOCE MÁS SOBRE EL PROPÓSITO DE VEOLIA

INDICADORES

	2021	2022
COMPROMISO DE LOS COLABORADORES	99%	97%
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	7,35	4,15
FORMACIÓN DE LOS COLABORADORES Y EMPLEABILIDAD	39,7 horas	49 horas
NRW (NON REVENUE WATER) Gestión sostenible de los recursos hídricos *	55,38%	51,61%
ACCESO A LOS SERVICIOS ESENCIALES (agua y saneamientos) *	2,92 M Habitantes	2,97 M Habitantes
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	100%	98%
NPS (NET PROMOTER SCORE)	57,43%	45,30%
ROCE (RENDIMIENTO DEL CAPITAL INVERTIDO)	11,94%	14,16%
CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS (REVENUES)	178,5 M €	207,88 M €
RENTABILIDAD	3,77 M €*	6,96 M €
CAPACIDAD DE INVERSIÓN	25,8 M €	32,6 M €

Nota: Todos los indicadores son correspondientes a resultados Veolia país. / *Indicador aplica sólo a la línea de agua "Interagua" / €: Símbolo de euro, moneda oficial de 20 estados de la Unión Europea. / * Se actualiza dato Rentabilidad 2021 de dólares a euros.

En el 2022, realizamos nuestra Primera Semana del Propósito a todos nuestros agentes de cambio, donde buscamos generar un compromiso y comprender de mejor manera nuestro desempeño multifacético, mediante un taller impartido a más de 100 personas, organizado con nuestra oficial de propósito y el equipo de RRHH.



GOBIERNO CORPORATIVO:

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16

El grupo Veolia Ecuador está constituido por un Comité de Directores, quienes representan el máximo órgano de gobierno de la organización. Sus roles de administración, supervisión y toma de decisiones permiten garantizar la continuidad de las operaciones para la unidad de negocio de aguas. El gobierno corporativo se encuentra dividido en:

Mandos altos: Directores
Mandos medios: Gerentes
Grupos de apoyo: Jefes y supervisores

El máximo órgano de gobierno está conformado por el Comité de Dirección (CODIR). El Director general de la organización a su vez actúa como representante del CODIR, en acuerdo con sus partes interesadas. Para todos los miembros del comité de dirección se considera experiencia, competencia y antigüedad en el grupo. Su rol es gestionar temas estratégicos, financieros, recursos, calidad, seguridad, operativos, procesos, así como el seguimiento de indicadores y cualquier otro tema de relevancia y mejora para la organización.

Todos los miembros del máximo órgano de gobierno, cumplen con las normativas de ética y cumplimiento del grupo Veolia asegurando que los conflictos de interés se previenen y se mitigan. Esto se detalla en el apartado de Relaciones honestas y de Ética y cumplimiento.

Comité de gestión

La organización cuenta con diferentes grupos multidisciplinarios que trabajan en conjunto para tomar decisiones que beneficien a la empresa y a sus colaboradores

en distintos ámbitos. Para cumplir con este propósito, se han establecido diversos comités, entre los que destacan:

- Comité de inversiones: Se efectúa la revisión y autorización de inversiones por Quinquenio de acuerdo al plan de inversiones.
- Comité Opex: Encargado de dar validación adicional a las compras de Opex (gastos operacionales) por encima de \$25K
- Comité del Sistema de gestión integrado (SGI): Se realiza la revisión por la dirección, donde se presentan los resultados, seguimiento a los procesos y mejora del SGI.
- Comité de Prevención Seguridad y Salud: Se tratan las estrategias del grupo Veolia en temas de Seguridad y Salud, así como los requerimientos legales y reglamentarios, cambios y buenas prácticas dentro de la organización dando cumplimiento al art. 14 del Decreto Ejecutivo 2393.
- Comité de Auspicio y Mecenazgo: Revisa ayudas sociales y participaciones de la organización en temas relacionados a gestiones con la comunidad.
- Comité de Responsabilidad (anteriormente conocido como Comité de Ética): Se tratan temas de denuncias o que requieran ser transparentados así como la toma de decisiones frente a comportamientos considerados no éticos.
- Comités de Crisis: Se gestionan las emergencias que se presentan en la operación, así como el Plan de continuidad del negocio.

GRI 2-9



- Comité de obras: Seguimiento de las inversiones y verificación del estatus de proyectos de acuerdo a la planificación e inversiones.
- Comité ejecutivo (COMEX): Revisión de proyectos, estrategias, desempeño multifacético, así como avances y metas de la línea de agua - Interagua.
- Para las diferentes temáticas que se presentan en la organización, contamos con otros comités tales como:
 - Comité de Protección de Datos Personales
 - Comité de Calidad
 - Comité de crédito
 - Comité de Laboratorio de Calidad

- Comité de validación
- Comité de Marketing
- Comité de ANC
- Comité de Sistemas de Información Geográfica
- Comité Alcantarillado

En cada uno de los comités antes mencionados, se tratan nuevas estrategias, quejas, reclamos, inquietudes, y todo lo relacionado con el ente regulador y partes interesadas, cabe indicar, que estos temas están relacionados a cuestiones financieras, ambientales, sociales, comerciales entre otras.

Organigrama

GRI 2-9, GRI 2-13



*Se indican en el organigrama de referencia, las gerencias y jefaturas que reportan directamente al director. Cada cargo cuenta con la competencia, formación, y experiencia necesaria para garantizar el servicio siguiendo los estándares a los que la organización se encuentra suscrita. Y así, gestionar los impactos de nuestras actividades sobre la economía, medio ambiente y las personas.

Gobernanza

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-19

Miembros del Comité directivo: Su trayectoria en el grupo

- Director general: 33 años en el grupo Veolia
- Director técnico: 19 años en Interagua
- Directora financiera: 25 años en el grupo Veolia
- Director de operaciones: 19 años en Interagua
- Director comercial: 21 años en Interagua
- Directora de Recursos humanos: 4 años en Interagua
- Director de operaciones corporativas: 14 años en Interagua
- Directora de comunicaciones: 16 años en Interagua



Nota: Estos valores incluyen a la directora de Veolia Servicios Ambientales Ecuador y a la Gerente legal de Interagua

El Grupo Veolia cuenta con la política de remuneración con base en la metodología de Willis Towers Watson, que incluye análisis de la equidad interna y externa con el mercado.

En esta política se establecen niveles organizacionales de acuerdo con las responsabilidades y las competencias exigibles para cada cargo. El comité directivo y el director

general validaron la propuesta de recursos humanos referente a la política salarial.

Durante el 2022, el incremento anual de la masa salarial fue del 3,14%, el 10% de este incremento contribuyó a disminuir la brecha salarial de género.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS:

GRI 2-23, GRI 2-28

Interagua en el 2022, se une a la red más importante de organizaciones comprometidas con la Responsabilidad Social del país: CERES. De esta manera la organización contribuirá en favor de un Ecuador sostenible, con sus conocimientos y experiencia en la gestión de recursos hidráulicos, así como nutrirse con lo que aportan los demás miembros, en términos sociales y ambientales.

En la actualidad, estamos calculando la huella de carbono de nuestra Planta de Agua Potable La Toma, con la finalidad de cuantificar nuestras emisiones y poder certificarnos como parte del programa Ecuador Carbono Cero.

Interagua con la finalidad de promover la responsabilidad social corporativa, el desarrollo sostenible y la gestión industrial se encuentra afiliada a las siguientes entidades:

- Cámara de industrias de Guayaquil
- Cámara de industrias y producción
- CEMDES: Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, filiar en Ecuador del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- Fondo de agua para la conservación de la cuenca del río Daule



Interagua junto con el grupo Veolia, se suma a los siguientes convenios internacionales de derechos humanos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Entes reguladores estatales de nuestros estados financieros y la gestión de nuestra organización:

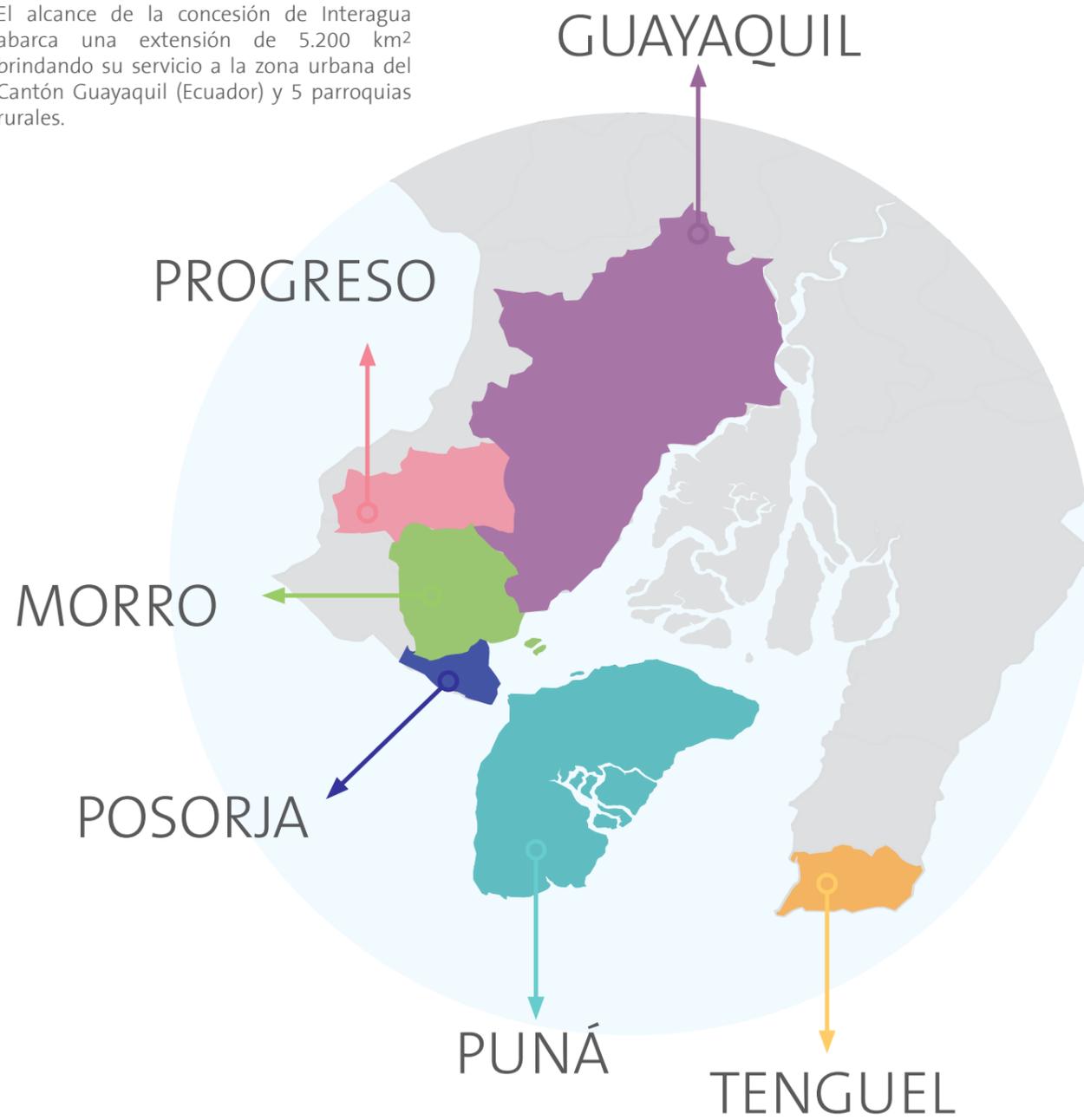
- Superintendencia de compañías, valores y seguros
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
- Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)
- EMAPAG-EP
- Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil



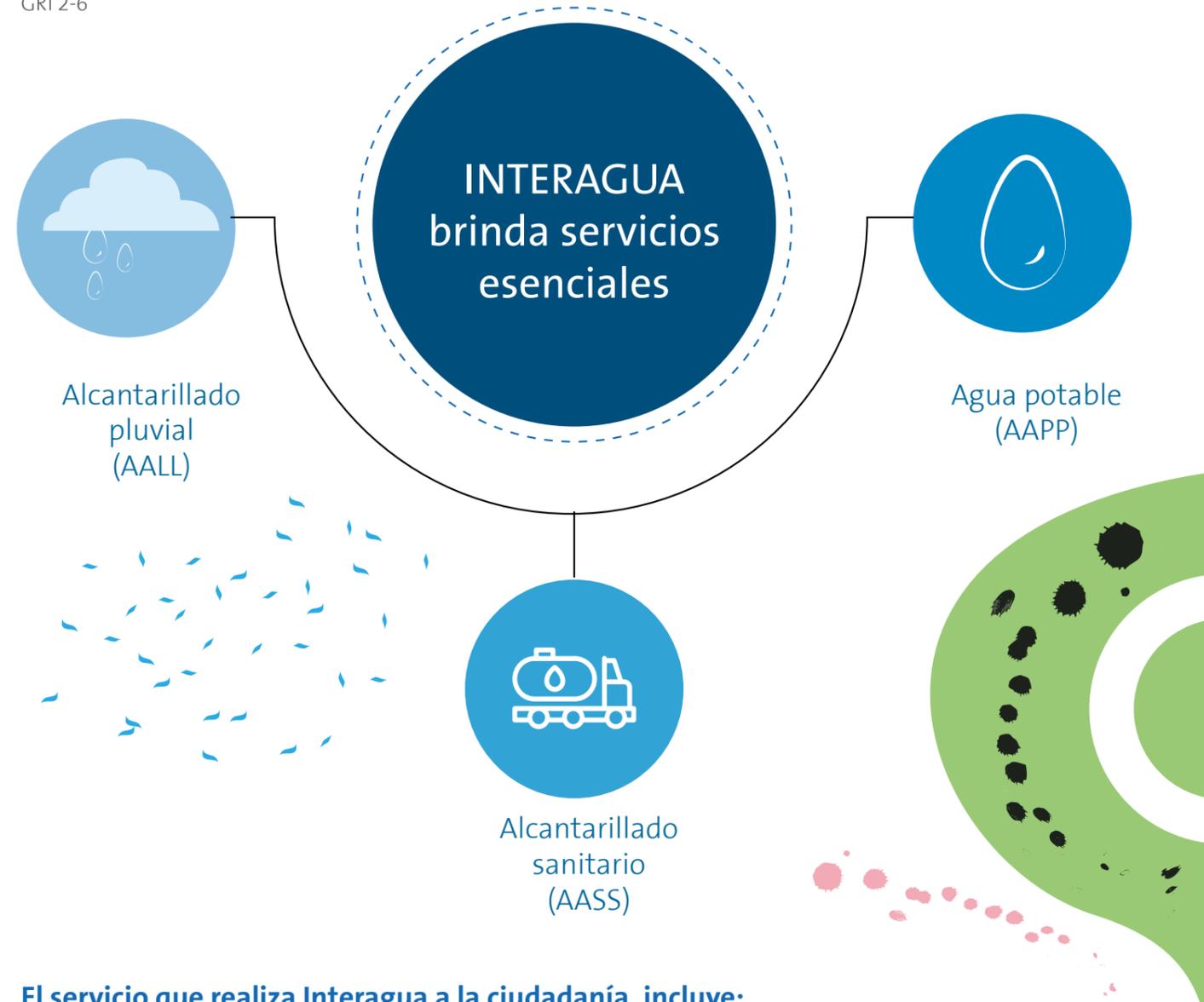
ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES

GRI 2-1

El alcance de la concesión de Interagua abarca una extensión de 5.200 km² brindando su servicio a la zona urbana del Cantón Guayaquil (Ecuador) y 5 parroquias rurales.



GRI 2-6



El servicio que realiza Interagua a la ciudadanía, incluye:



La captación y potabilización de agua de ríos, pozos, embalses y agua de mar.



Tratamiento de agua para consumo humano e industrial.



Distribución de agua a usuarios residenciales, comerciales e industriales, a través de redes de tuberías, camiones (tanqueros) y bocatomas.



Recolección y tratamiento de aguas residuales.



Instalación de medidores, tapas, guías domiciliarias, tuberías y accesorios, el uso de hidrocleaners, tanqueros de agua, estaciones de bombeo, alcantarillado y equipos eléctricos/electrónicos.

NUESTRAS CIFRAS:

GRI 2-6

Indicadores relevantes

Interagua garantiza el acceso al servicio esencial de agua potable y su saneamiento para todo el alcance de la concensión.

Se han obtenido incrementos a nivel de accesibilidad, cobertura y calidad del servicio como resultado de una mejora continúa de los procesos en la operación.



+386 millones m³

de agua potable distribuidos al cantón Guayaquil en 2022



581.259

N° de conexiones de agua potable



+404 millones m³

Captación de agua cruda



10.969

Reparaciones de agua potable en diferentes sectores

GRI 2-6

Indicadores	2020	2021	2022
N° de conexiones de agua potable	564.569	571.111	581.259
Volúmenes de agua potable distribuidos (m ³)	414.156.039	405.720.646	386.459.242
N° de conexiones de alcantarillado sanitario	461.092	467.872	472.944
Instalaciones de redes para agua potable (km)	6.020	6.104	6.171
N° Instalaciones de redes para aguas residuales	5.070	5.161	5.072
N° de reclamos /consultas de usuarios gestionados*	138.574	124.706	165.279
N° de colaboradores	1.347	1.368	1.383

Nota: Datos con alcance a la ciudad de Guayaquil

*Valores 2021 fueron validados con el Global Report del grupo Veolia, se incluyen tanto reclamos técnicos como comerciales. Se corrije valor de N° de colaboradores del 2021, se validó con Recursos humanos.



La operación se divide en puntos estratégicos que le permiten monitorear constantemente la satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios.

Centros de Atención al Cliente

- Agencia Centro
- Agencia El Fortín
- Agencia Policentro
- Agencia Posorja
- Agencia Tenguel
- Agencia Puná

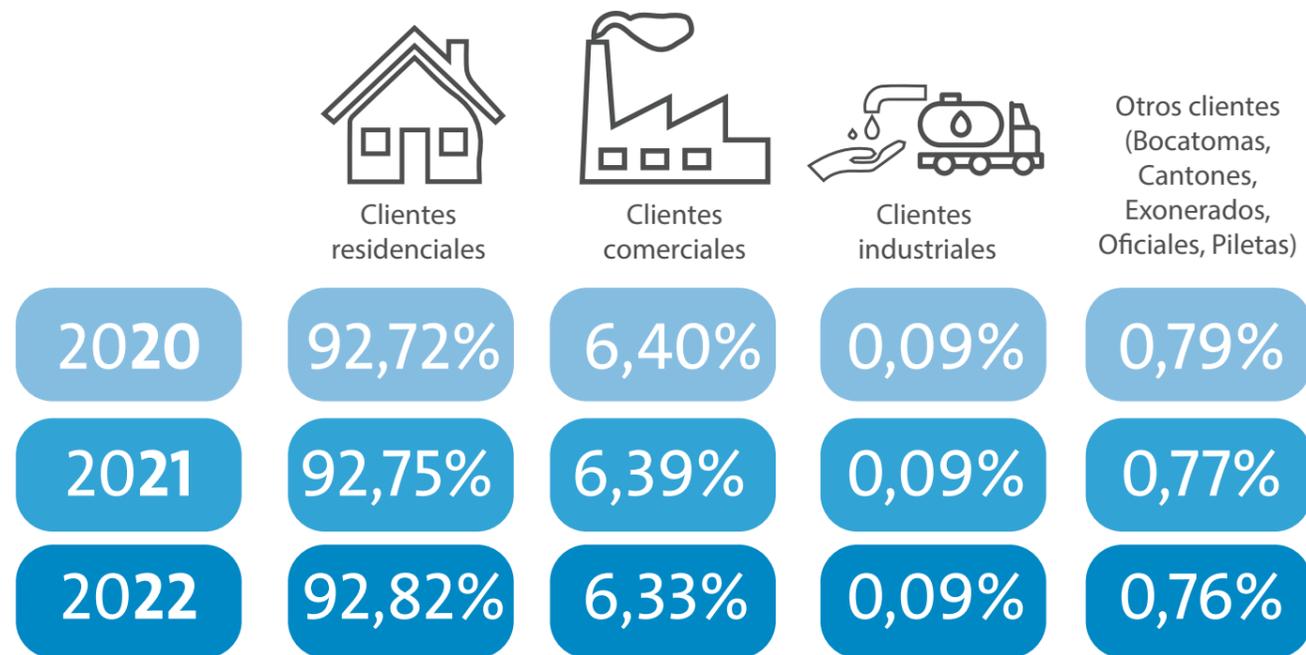
Sedes

- Planta La Toma. (Km 26 vía a Daule)
- Planta de Tratamiento de Agua Potable San Lorenzo
- Planta de Tratamiento de Agua Potable San Juan (Posorja)
- Planta de Tratamiento de Agua Potable Isla Puná
- Planta de Tratamiento de Agua Potable Tenguel
- Estación de Bombeo de Agua Potable Cerro Santa Ana
- Reservorio de Agua Potable Bellavista (Cdla Bellavista)
- Reservorio de Agua Potable Tres Cerritos (Cdla Lomas de Urdesa)
- Parque Empresarial Colón. (Urdesa Norte)
- Planta Progreso. (Av. Pedro Menéndez Gilbert)
- Planta Pradera. (Cdla La Pradera)
- Estación de Bombeo de Aguas Servidas La Chala
- Estación de Bombeo Aguas Lluvias Las Orquídeas (Cdla. La Orquídeas)
- Estación de Aguas Servidas El Tornillo (Av. Narcisa de Jesús)
- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Puerto Azul-Xavier-Salitril (Av. Perimetral)

Bocatomas

- Inmaconsa
- Chongón
- Posorja
- Monte Sinaí

Los diferentes grupos sociales a los cuáles Interagua presta su servicio



Nota: En este informe, los datos de los años 2020 y 2021 son rectificadas y validados por el departamento comercial.

Encuesta a clientes	2020	2021*	2022
Marca Interagua top of mind en zonas urbanas	99,5%	97%	97%
Satisfacción del cliente	90%	72%	83%
Confianza en el servicio brindado	84%	86%	86%
Cientes satisfechos y muy satisfechos	82%	72%	83%
Satisfacción en zonas rurales	90%	74%	80%

*Nota: Se realiza validación de los datos presentados en el 2021.

Para medir la satisfacción del cliente, el Grupo Veolia utiliza la metodología NPS (Net Promoter Score). Resultados en la página 15.

Canales de atención

Contamos con diversos canales de atención por los cuales se gestionan los reclamos de nuestros clientes, estos son:



- **3890 usuarios son atendidos** gracias a nuestras unidades móviles en diferentes sectores de Guayaquil y sus parroquias, además se realizan actividades que promueven el cuidado del agua, regularización de cuentas y programas educativos.
- Contamos con un sistema virtual donde nuestros clientes pueden programar el día, hora y medio de atención.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO:

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 3-3 (TM3), GRI 205-3

La ética y el cumplimiento de las normas son esenciales para la confianza de nuestros grupos de interés.

Para guiar nuestras acciones día a día, VEOLIA ha establecido un sistema de ética y cumplimiento para garantizar un éxito sostenible.

La misión del sistema de ética y cumplimiento es identificar riesgos, definir normas, y apoyar la implementación y tratamiento de acciones.

El sistema contiene 21 procedimientos que especifican las normas a seguir y el comportamiento a adoptar entre estos: Comportamiento y seguimiento de las misiones de intermediación comercial; Patrocinio y mecenazgo; Prácticas anticompetitivas; Identificación, prevención y gestión de los conflictos de intereses; Afiliación y

participación en organizaciones profesionales; Política de regalos e invitaciones, entre otros.

Marco de referencia: Varios marcos de referencia guían nuestra acciones, estos son: Guía ética, Código de conducta anticorrupción, Política de derechos humanos, Guía de cumplimiento del derecho de la competencia, Política antisoborno (Sistema de Gestión Antisoborno Latam).

Beneficios: Nuestro sistema de ética y cumplimiento está al servicio de la competitividad de Veolia, es un diferenciador empresarial y factor de atracción de talento.

La ética y el cumplimiento son innegociables, independiente del contexto geográfico o económico.

Durante el año 2022, se reportaron 7 quejas y denuncias relacionados a comportamientos éticos, a través de los canales de denuncia, manteniendo la confidencialidad y protección de los denunciantes. Para las denuncias comprobadas, se aplicaron las acciones legales correspondientes en cumplimiento a las normativas del grupo.

Lineamientos de la guía ética:



Cumplimiento legal

GRI 2-27, GRI 413-2

En Interagua estamos comprometidos en cumplir con las normativas legales que regulan nuestras actividades, contamos con un procedimiento que nos permite identificar, actualizar y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, relacionados con la operación, gestión en calidad de producto o servicio, seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental y gestión de la energía. Además contamos con un equipo jurídico que velan por el activo cumplimiento del Contrato de Concesión y estándares.

Al ser una organización de servicios esenciales, estamos sujetos a procesos jurídicos como multas, sanciones, entre otros, por lo que trabajamos arduamente en evitar incumplimientos.

En el 2022 se presentaron los siguientes casos:

Ente regulador	Ambiental	Social
<p>8 cargo de infracción relacionados al cumplimiento del contrato de concesión, 6 cargos se cerraron sin multas económicas y 2 cargos se pagaron de acuerdo a lo establecido.</p> <p>3 multas por anexos confirmatorios relacionados al cumplimiento de tiempos de ejecución de proyectos. Estos se encuentran abiertos con apelación por parte de la organización, sin recibir aún respuesta del ente regulador.</p>	<p>Durante el 2022 se abrieron 3 procesos administrativos, los cuales fueron gestionados y archivados dado que se comprobó su cumplimiento. En el 2021 se abrieron 11 procesos administrativos, al presente año se encuentran en proceso de acción constitucional de protección. Estos procesos hacen referencia a incumplimientos en los límites permisibles en los parámetros de descarga al cuerpo hídrico.</p>	<p>A través de la Defensoría del pueblo, este año se inició una investigación defensorial iniciada por petición del observatorio ciudadano de servicios públicos de Guayaquil, con objeto de culminación del contrato de concesión por la calidad de agua suministrada y método de medición y facturación a los clientes; el caso fue archivado y cerrado por abandono de los accionantes.</p> <p>Se abrieron 23 casos reportados por afectaciones a terceros por ejecución de proyectos, en todos los casos Interagua realizó la indemnización total de los daños a los afectados.</p> <p>Se encuentran abiertos 10 casos de juicios laborales por desacuerdo en liquidaciones por tiempo de servicios de cuales 3 están a favor de Interagua, 2 fueron desistidos por el trabajador y 5 se encuentran en proceso de citación.</p>

MATRIZ PARTES INTERESADAS

GRI 2-29

PARTES INTERESADAS	PARTES INTERESADAS PERTINENTES	REQUISITOS OBLIGATORIOS / NECESIDADES
1 Socios económicos 	a. Accionistas b. Bolsa de Valores de Guayaquil (emisión de obligaciones) c. Bancos d. BID (Banco Interamericano de Desarrollo) e. Auditores externos f. Aseguradoras y gestores de seguros g. Competidores con acuerdos comunes	<ul style="list-style-type: none"> Atender las consultas generales formuladas Cumplir las obligaciones legales y normativas del Grupo
2 Competidores-Consorcios / Gestores aliados 	Competidores - Consorcios	<ul style="list-style-type: none"> Competencia justa (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado) Cumplir con los requisitos obligatorios del Grupo en términos de Compliance: Key Legal 2 Operaciones de intermediación y servicios comerciales, Key Legal 21 Membresía y Participación de una Organización Profesional (procedimientos) Debidas diligencias, compromisos y cumplimiento periódico de la política del Sistema de Gestión Antisoborno. Cumplir con todas las disposiciones legales aplicables
3 Proveedores 	a. Proveedores (Directivos, Gerentes y Empleados) b. Contratistas (Directivos, Gerentes y Empleados) c. Empresas Consultoría (Directivos, Gerentes y Empleados) d. Empresas de Servicios (Directivos, Gerentes y Empleados) e. Agentes e Intermediarios Comerciales f. Gestores ambientales la corrupción en relación a prevención del fraude y sobornos.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las Normas y Acuerdos Internacionales sobre libre competencia reafirmados en la Normativa del Grupo y cumplir con los términos de contrataciones. Cumplir con la política antisoborno. Proceder con la debida diligencia por medio de la evaluación de proveedores en la forma que la organización establezca. Cumplir con las siguientes legislaciones: Constitución del Ecuador, Código Orgánico Integral Penal, Convenio Naciones Unidas contra la corrupción. Acatar las disposiciones sobre ética y lucha contra la corrupción en relación a prevención del fraude y sobornos. Cumplir con la definición de especificaciones claras en cuanto a eficiencia energética en el proceso de compras, desde el estudio y diseño, la requisición y la generación de la orden de compra.
4 Instituciones públicas 	a. CNEL • b. CELEC EP • c. ONU (Organización Naciones Unidas) Ley Defensa de la Competencia, a corde Normativa Grupo • d. Ministerio del Ambiente Agua y transición ecológica /Dirección de Ambiente Municipio de Guayaquil e. INEN • f. SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) • g. Consejo de la Judicatura • h. CTE (Comisión de Tránsito del Ecuador) y CNT (Comisión Nacional de Tránsito) i. ATM (Agencia de Tránsito Municipal) • j. SRI (Servicio de Rentas Internas) • k. Superintendencia de Compañías • l. Municipio de Guayaquil • m. CONSEP (Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas) • n. IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) • o. Ministerio del trabajo • p. Gobiernos Autónomos Municipales / Direcciones de Ambiente / Higiene • q. Gobiernos Autónomos Provinciales • r. Empresas Públicas Municipales de Gestión de Residuos • s. INEC • t. Contraloría General del Estado • u. PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) • v. SERCOP (Servicio de Contratación Pública) w. Ministerio de Salud Pública • x. ACESS (Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada) y. Ministerio de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías e Informes de cumplimiento. Permisos de trabajo, circulación, operaciones, entre otros. Cumplimiento de requisitos legales y obligaciones legales Cumplir disposiciones del grupo
5 Colaboradores (partes interesadas interna) 	a. Órgano de Gobierno y Directores (CoDir) b. Gerentes y Empleados c. Comité Paritario, Comité PSS, Comité del SGI, Comités varios conformados en la organización d. Agentes Sociales (La Toma)	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la normativa interna aplicable en calidad, ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo, y en antisoborno. Cumplir las obligaciones Legales Cumplir los términos de contratación y reglamento Interno de trabajo. Contar con mecanismos, canales de denuncia y de protección al denunciante. Participar en las capacitaciones y crecimiento profesional. Contar con espacios seguros y saludables. Fortalecer la socialización del propósito de Veolia para su entendimiento y relacionamiento con las fuciones
6 Clientes, consumidores de agua potable y alcantarillado 	Clientes: a. EMAPAG (Contrato Concesión) b. Municipio de Guayaquil (Competencia gestión del agua) Consumidores: c. Grandes clientes (Industriales, Venta en bloque: Municipios, Amagua) c. Residencial	Cumplir con las disposiciones legales aplicables, contrato de concesión y reglamento de prestación de servicios de AAPP, AASS y AALL, realizando sus actividades, garantizando la eficacia y eficiencia de las labores asignadas, para mantener un precio óptimo comercial y una buena calidad del agua.
7 Sociedad civil 	a. Asociaciones o fundaciones b. Opinión pública c. Medios públicos y privados (prensa, radio y tv)	<ul style="list-style-type: none"> Atender las consultas generales formuladas por los gremios y otras entidades. Realizar actividades que aporten al desarrollo de la comunidad Cumplir las obligaciones legales

Nota: La información de esta matriz, proviene de varias fuentes: Encuesta Voice Of Resources, Encuestas de satisfacción al cliente, Criterios de representates de los SGI, Encuestas Internas de riesgo psicosocial.

GRI 2-29

EXPECTATIVAS	COMPROMISOS VOLUNTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite. Minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la gestión energética orientada a la eficiencia. Cumplimiento de la normativa Menores precios de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el acceso libre a la Política la del Sistema de Gestión Integrado Dotar de información solicitada en auditorias. Realizar una evaluación periodica del cumplimiento de los requisitos legales energéticos con la finalidad de garantizar la veracidad de la información compartida a las partes interesadas, mediante acciones concretas levantadas como resultado de la evaluación.
<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna, rápida y transparente Cumplimiento de políticas internas del grupo Garantizar que los servicios sean de calidad. Mantener valores justos para una competencia igualitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Socializar los canales para el planteamiento de inquietudes, denuncias y de protección al denunciante vía página web. Revisión continua de precios de mercado para ofertar servicios con valores estándares que permitan la correcta competencia e ingresos por la actividad. Comunicar la Política del Sistema de Gestión Integrado y Política del Sistema de Gestión Antisoborno mediante la página web.
<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna, rápida y transparente en las relaciones comerciales y cumplimiento de plazos de pago a proveedores Cumplir las políticas del grupo: antisoborno, seguridad y salud en el trabajo, ambientales, y de eficiencia energética. Garantizar que los servicios y productos ofertados sean pagados en los tiempos establecidos. Que sea una empresa socialmente responsable y se implementen alternativas innovadoras Claridad en los lineamientos de eficiencia energética a cumplir para bombas y motores, para la elaboración de propuestas o de ofertas económicas. Acompañamiento en las consultas existentes para presentar ofertas ajustadas a la necesidad del sistema de bombeo y a los servicios de los equipos o proyectos hidráulicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar y concientizar la Política del Sistema de Gestión. Socializar los canales para el planteamiento de inquietudes o denuncias y de protección al denunciante vía página web. Comunicar los requisitos internos de ambiente, seguridad y salud en el trabajo para realizar labores dentro de las instalaciones. Garantizar el pago acordado en los tiempos estipulados entre las partes. Involucramiento continuo con los proveedores mediante reuniones periódicas. Comunicar periódicamente los requisitos para las requisiciones, ofertas de bombas y motores. Rechazar requisiciones con información incompleta y rechazar ofertas incompletas recibidas. Actualizar y compartir de manera permanente la política de adquisición de equipos.
<ul style="list-style-type: none"> Implementar las recomendaciones o disposiciones de los entes supervisores de manera oportuna con el fin de promover la transparencia e integridad en cada uno de los procesos del alcance del Sistema de Gestión Integrado. Fortalecer el nivel de confianza con la sociedad. Cumplir con todos los requisitos que las diversas autoridades solicitan para cada una de sus jurisdicciones. Mantener procesos y procedimientos claros, transparente libre de sospechas. Cumplir con los Planes de Manejo Ambiental y Registros ambientales. Cumplir con los requisitos exigidos por el Ministerio de Energía y Minas para grandes consumidores. Minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la gestión energética orientada a la eficiencia. Cumplir con la normativa energética. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar la Política del Sistema de Gestión Entregar los reportes solicitados en los tiempos establecidos por las autoridades y en la legislación vigente. Mantener procesos y procedimientos que permitan la correcta trazabilidad de información. Predisposición para dotar de información relevante a las operaciones de las áreas en las que tienen alcance las diferentes instituciones en los casos que se solicite. Comunicar los canales para el planteamiento de quejas (atención al cliente), inquietudes, denuncias y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web. Mantener un Sistema de Gestión de la Energía en un proceso de mejora continua.
<ul style="list-style-type: none"> Minimizar los riesgos de los procesos y exposición a riesgos de soborno e impactos ambientales, mediante su correcta evaluación e identificación de peligros, riesgos y aspectos ambientales. Realizar sus actividades sin exponer su salud a situaciones peligrosas o exponer a su entorno a la degradación. Contar con espacios seguros y saludables Optimizar los procesos, minimizando fallos operacionales, disminuyendo los costos energéticos, generando una mejor imagen organizacional y aportando con la transición ecológica. Conocer el aporte que se realiza al cumplimiento del Propósito de Veolia, de acuerdo a las funciones que ejecuta 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y socializar las matrices de Identificación de peligros y evaluación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, así también la matriz de Aspectos e Impactos ambientales. Levantar y analizar los riesgos de procesos y exposición al fraude, estableciendo los controles para disminuir su impacto y comunicar los canales para planteamiento de inquietudes o denuncia y de protección al denunciante. Cumplir con los requisitos legales nacionales e internacionales que apliquen al giro de negocio de la empresa. Brindar protocolos que le permita al personal realizar sus actividades sin riesgo de contagiarse o llevar el virus a sus hogares. Comunicar y concientizar la Política del Sistema de Gestión Desarrollar planes de acción energéticos orientados por área vinculadas al sistema de gestión de la energía por su impacto. Realizar el seguimiento, por parte del área de eficiencia energética, de los planes de acción de la energía ejecutados por las áreas vinculadas. Realizar el seguimiento a los indicadores de desempeño energéticos de la organización que reflejan un incremento de la eficiencia de producción (agua entregada en las casas de los ciudadanos). Realizar campañas y formaciones sobre el propósito de Veolia Garantizar un espacio vigilado y con control de personas externas a la instalación.
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el flujo de agua potable a toda hora, cumpliendo con los criterios de calidad, que no afecte la salud de seres humanos, animales y flora. Garantizar un servicio de alcantarillado eficiente. Contar con sistemas de atención al cliente eficientes y eficaces. Realizar la correcta medición del flujo de agua para la facturación. Tener el conocimiento de los valores pendientes y de los cortes de agua, programadas y no programadas, que existirán en las zonas de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con productos y servicios de calidad, eficientes y eficaces. Brindar atención a quejas 24/7 mediante canales de comunicación call center, app. Mantener disponible la política del sistema de gestión integrado y política del sistema de gestión antisoborno mediante su acceso a la página web. Comunicar los canales para planteamiento de quejas (atención al cliente), inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web. Comunicar con anticipación a los usuarios las fechas de cortes de agua por trabajos programados. Mantener un plan de inversión programado para mejoras de las redes de agua potable y alcantarillado, reparación de fugas, mantenimiento de los equipos.
Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la Política del Sistema de Gestión Integrado y Política del Sistema de Gestión Antisoborno disponible en la página web -de interagua. Comunicar los canales para el planteamiento de inquietudes, denuncias y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.

PERFIL DE LA MEMORIA

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-14, GRI 3-1, GRI 3-2

Los resultados de la presente memoria de sostenibilidad son con alcance a International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda.

Para el ejercicio de materialidad la organización contrató a CERES, quienes a través de la Compañía Proterra Consultores Medioambiente & Sostenibilidad S.A ha sido la encargada de prestar el servicio especializado para el proceso de adaptación de sus temas materiales de conformidad con los nuevos Estándares GRI (2021). El presente informe corresponde a la tercera Memoria de Sostenibilidad muestra resultados de enero a diciembre del 2022. Este ejercicio de transparencia se realiza con periodicidad anual.

Los resultados que se reflejan, por encima del umbral, se desarrollaran en los capítulos siguientes.

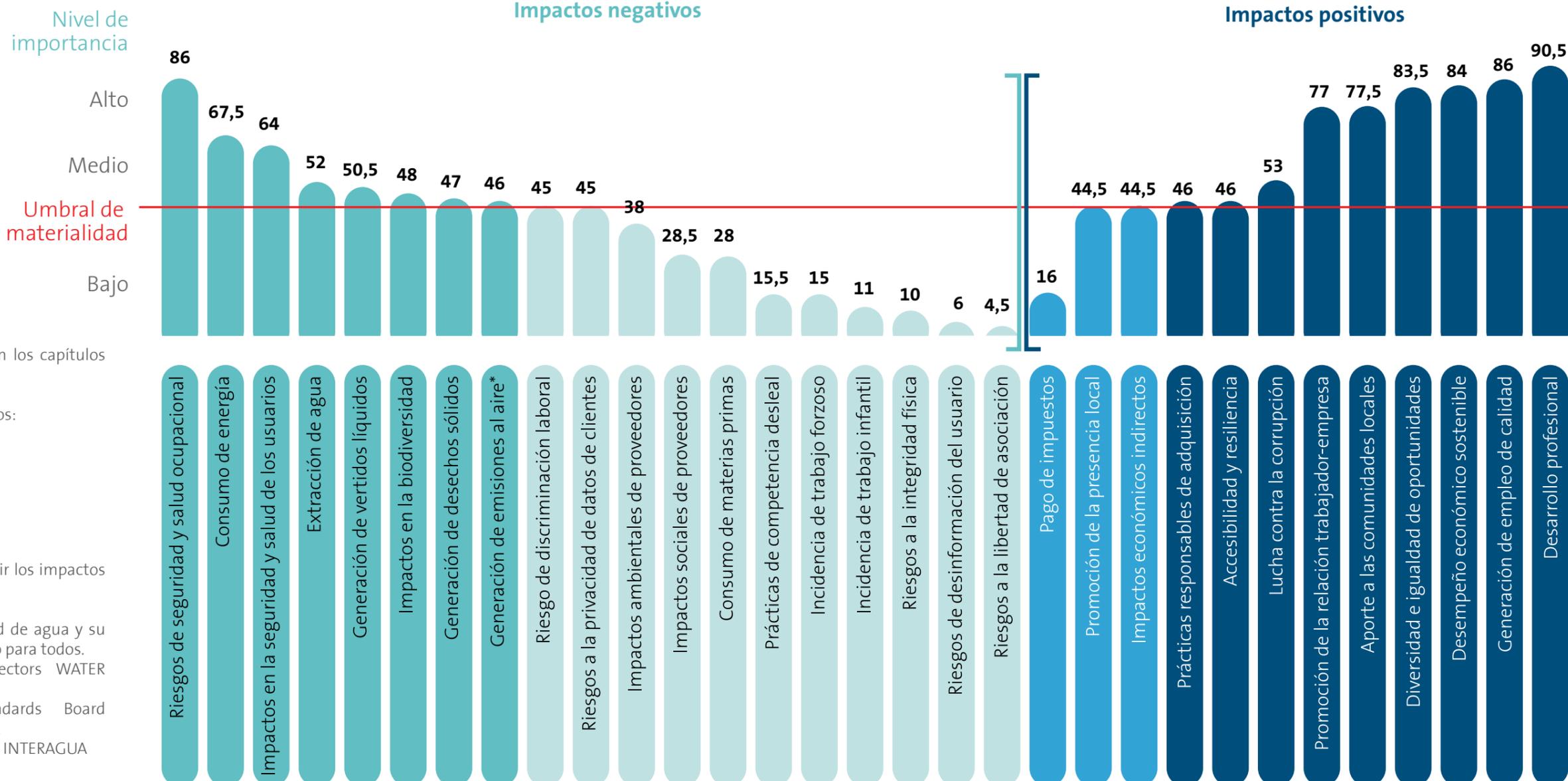
La metodología se llevó a cabo en 4 pasos:

- Contextualización
- Identificación de impactos
- Evaluación de impactos
- Priorización de impactos

Los parámetros considerados para medir los impactos fueron:

- ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- GRI Sustainability Topics for Sectors WATER UTILITIES
- Sustainability Accounting Standards Board SERVICIOS Y SUMINISTRO DE AGUA.
- Memoria de Sostenibilidad 2021 de INTERAGUA

Los temas materiales resultantes y la memoria de sostenibilidad se presentaron al director general, representante de nuestro máximo órgano de gobierno, el cuál dio su conformidad respecto a la materialidad representada para el 2022.



Nota: Este proceso de revisión de temas materiales no ha implicado más que un nivel mínimo de modificación de la estructura y contenidos a ser reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2022 con relación a los informes anteriormente publicados por Interagua. Estos cambios no requieren alterar de manera profunda el ejercicio de reporte como tal, ni re expresar la información a ser reportada.

Las entidades indicadas en la matriz de partes interesadas fueron abordadas para determinar los temas materiales de la organización, para los cuáles se presentará la información según los estándares GRI en el presente informe de sostenibilidad.



2.

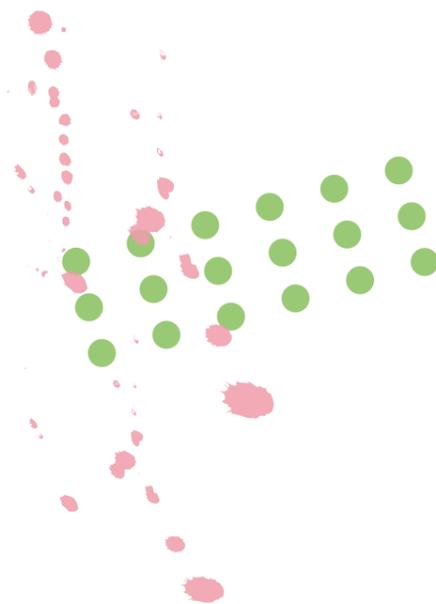
NUESTRO RENDIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO

Temas materiales 1, 2 y 3.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 3-3 (TM1), GRI 201-1

Interagua, mediante su desempeño económico, puede demostrar la gestión eficiente de los recursos financieros asignados y recibidos para la prestación de los servicios esenciales.



Valores económicos generados

Rubro	2020	2021	2022
Agua	\$101.646.861	\$106.558.732	\$112.399.768
Alcantarillado	\$55.194.518	\$54.364.50	\$54.607.236
Intereses por financiamiento	\$4.205.843	\$4.552.640	\$4.089.782
Otros ingresos	\$9.609.409	\$8.540.767	\$11.528.315
Ingresos financieros*	\$334.745	\$148.461	\$191.443
Total de ingresos	\$170.991.37	\$174.165.102	\$182.816.544

Nota: Auditado por Ernst&Young con periodicidad anual
*Intereses por cuentas bancarias

Valores económicos distribuidos

GRI 201-1

Estos valores incluyen costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno e inversiones en la comunidad.

Rubro	2020	2021	2022
Mantenimiento y reparaciones	\$30.977.019	\$35.153.631	\$36.027.661
Remuneraciones	\$30.263.319	\$29.720.776	\$30.523.929
Gastos varios*	\$33.338.988	\$29.465.440	\$30.658.853
Depreciaciones y amortizaciones	\$26.534.781	\$27.495.657	\$30.126.884
Energía eléctrica	\$9.330.425	\$9.229.816	\$9.126.847
Gastos financieros**	\$9.312.772	\$7.950.070	\$7.576.286
Productos químicos	\$6.953.261	\$6.995.082	\$7.263.193
Impuestos (impuesto a la renta, impuestos varios y contribuciones, impuesto salida de divisas)	\$7.231.336	\$10.889.234	\$8.841.921
Seguros y tasas de control (seguros y fianzas, tasa a EMAPAG)	\$3.282.113	\$3.328.233	\$3.496.641
Total	\$157.224.014	\$160.227.939	\$163.642.215

*Gastos varios: servicios con terceros, honorarios profesionales, autoconsumo, servicios de guardianía, gastos por cuentas incobrables, otros gastos
**Generados por obligaciones financieras, generados por préstamos con partes relacionadas, por convenios de facilidades de pago de obligaciones tributarias, comisiones bancarias, intereses financieros arrendamiento, baja de contratos de arrendamientos

Nota: Los valores presentados han sido auditados por Ernst & Young.

Valor económico retenido:

Es el resultado del valor económico directo generado (ingresos) menos el valor económico distribuido (gastos).



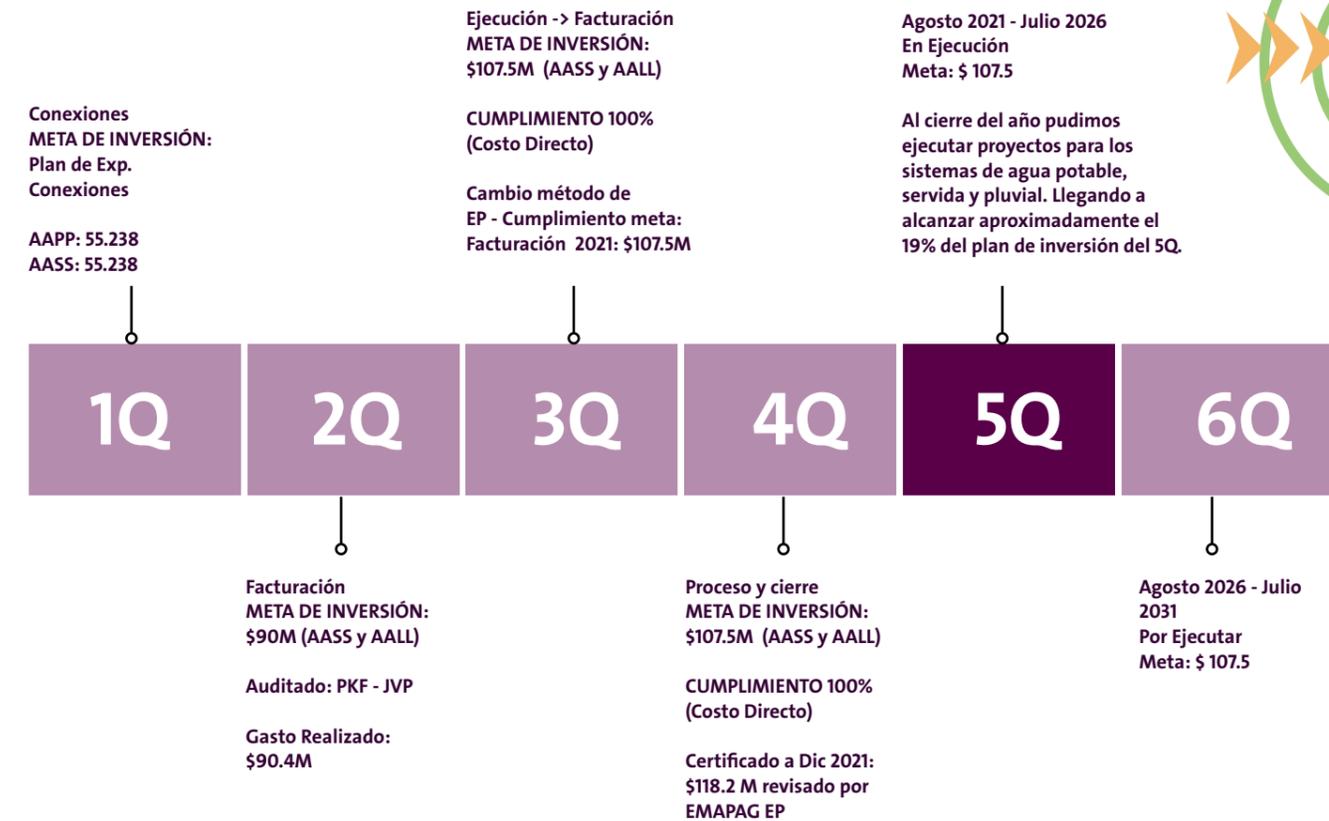
Nota: Variación ocurre por ajuste de tarifas trimestrales y por el incremento de facturación (número de usuarios y consumo de m³)

NUESTRA INVERSIÓN

GRI 3-3 (TM1), GRI 201-1

Planes quinquenales

Para el desarrollo de nuestros servicios, el contrato de concesión establece la preparación de planes quinquenales de inversión. Estos planes se realizan con el objetivo de establecer de forma técnica, las metas de expansión, rehabilitación, optimización y mejoras por sectores. El financiamiento de estos planes se dará a través de recursos propios a partir del año 6 hasta el año 30 de la concesión.



AAPP: Agua potable
AASS: Agua servida
AALL: Agua lluvia



Tipo de sistema	Tipo de obra	Monto ejecutado
AAPP (Agua potable)	Expansión Rehabilitación Varios	\$3.459.224,61 \$2.806.483,30 \$3.551.917,27
Total		\$9.817.625,18
AASS (Agua servida)	Expansión Rehabilitación Varios	\$5.357.893,57 \$3.486.814,60 \$2.033.995,16
Total		\$10.878.703,33
AALL (Agua lluvia)	Expansión Rehabilitación	\$102.853,41 \$135.760,80
Total		\$238.614,21

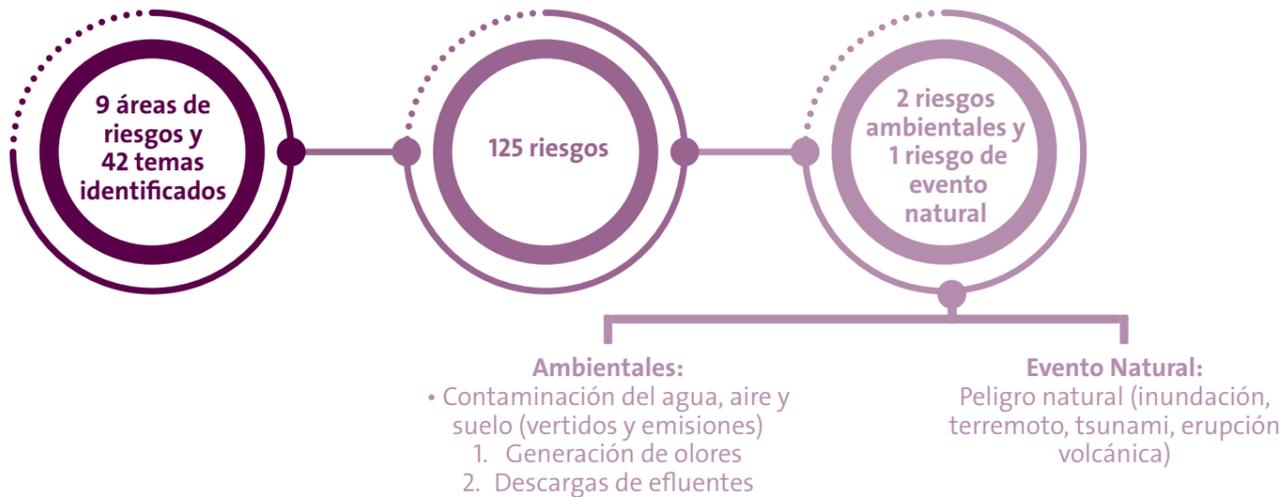
IMPLICACIONES FINANCIERAS

Y OTROS RIESGOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 201-2



Interagua identifica los riesgos estratégicos del negocio utilizando la metodología del grupo Veolia con el fin de reconocer, registrar y prevenir aquellos riesgos que afecten de manera significativa al negocio.



De acuerdo a la escala de evaluación que maneja el Grupo Veolia, este riesgo no tiene características para considerarse significativo.

PRÁCTICAS RESPONSABLES DE ADQUISICIÓN

GRI 2-6, GRI 2-8, GRI 3-3 (TM2), GRI 204-1, GRI 205-1

Interagua es un actor importante en el desempeño económico de la ciudad, ya que tiene un impacto positivo en más de 2000 proveedores/contratistas de bienes y servicios que contribuyen al crecimiento de nuestra empresa.

Monto de compras a proveedores nacionales y extranjeros.



Para la contratación de proveedores y contratistas contamos con los siguientes procedimientos a cumplir:

- PR-CONT-001 Gestión de contratación
- PR-CONT-003 Contratación para proyectos de Estudio y Diseño
- PR-GCC-001 Gestión para la compra local de bienes y servicios

Contratistas

GRI 2-8

- 486** empleados por contratistas
- 44** empleadas mujeres
- 0%** de empleados sindicalizados
- 100%** de empleados del área local
- 100%** de empleados de contratistas del área local
- 390.795** total de horas hombre trabajadas durante el periodo reportado

Supplier Hub

Durante el 2022 incorporamos el portal de procesos de contratación "Supplier Hub", elaborado y diseñado por el equipo interno de Veolia.

- La herramienta en línea gestiona procesos de contratación como, licitaciones, menor cuantía y cotizaciones de forma automatizada.
- Nos ayuda a potenciar y mejorar las relaciones y los resultados con nuestros contratistas y proveedores.
- Desde el portal enviamos las invitaciones y llevamos a cabo un cronograma de actividades que contempla:

1. Visitas al sitio
2. Etapa de preguntas y respuestas
3. Evaluaciones técnicas - económicas
4. Convalidaciones
5. Adjudicación del proceso
6. Notificación del resultado al contratista/proveedor

PRÁCTICAS RESPONSABLES DE ADQUISICIÓN

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 3-3 (TM2), GRI 205-1

Anualmente se califica y evalúan a los proveedores para valorar sus capacidades y la calidad de sus servicios, esto se realiza en 3 diferentes procesos:

Calificación externa

Las Jefaturas de Compras, Contratos y Seguros revisan semestralmente la base de proveedores recurrentes que superen los \$100,000 USD y/o las 10 órdenes de compras. Estos proceden a ser calificados por la empresa externa "CALIFI-K", la cuál brinda servicios de asesoría y gestión sostenible de proveedores. Durante el 2022, fueron calificados 217 proveedores en temas tales como:

- Compliance
- RSE (responsabilidad social, medio ambiente, personal, seguridad, salud, trabajo, comunidad)
- Políticas durante la pandemia COVID-19
- Aseguramiento de la calidad
- Antisoborno



Puntuación a nuestros proveedores por CALIFI-K



Evaluación ECOVADIS

Adicional al proceso de Califi-k se realiza una calificación a los proveedores por medio de ECOVADIS, el mayor evaluador en temas de sostenibilidad empresarial en el mundo. Para el 2022 se evaluaron a 27 proveedores, su metodología de evaluación se enfoca en cuatro temas: medio ambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética, y compras sostenibles. Esta se apoya en estándares internacionales de sostenibilidad, lo cuál nos permite valorar la medida en la que nuestros proveedores han integrado los principios de sostenibilidad y de RSE en sus negocios y sistema de gestión.

Evaluación de proveedores LATAM

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 3-3 (TM2)

Adicional a los procesos anteriores, el Grupo Veolia cuenta con una herramienta regional donde se evalúan el Pareto de acuerdo al monto de compra más los proveedores estratégicos donde el solicitante evalúa en la plataforma en línea.

Se obtuvieron los siguientes resultados de 92 evaluaciones realizadas en Ecuador:

Medio ambiente	9,29%
Relación con el proveedor	32,28%
Respeto de los compromisos	42,99%
Total	85,57%

Categorías principales bienes y servicios adquiridos 2022

%

GRI 2-6

	Obra civil y mantenimientos	Contratistas, mantenimiento y reparación externa	59,5
	Tecnología de la información y telecomunicaciones	Software, hardware, planes telefónicos etc.	15,7
	Insumos, materiales y equipos de operación	Herramientas, ferretería, válvulas, medidores, materiales de construcción, etc.	10,9
	Energía, productos y materiales químicos	Fuentes de energía eléctrica, sustancias químicas	6,0
	Equipo móvil y equipo motorizado	Vehículos, llantas, repuestos, alquiler por menos de 1 año de vehículos etc.	3,6
	Compras generales	Suministros de oficina, equipos de protección personal, medicinas, viáticos	3,0
	Inmuebles	Alquiler de inmuebles	1,3

RELACIONES HONESTAS

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI2-26, GRI 3-3 (TM2), GRI 3-3 (TM3), GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

Las normas de conducta que todos los directivos, colaboradores y demás partes interesadas deben cumplir para potenciar las relaciones honestas en la organización son:

- **Guía de ética de Veolia**
- **Plan de vigilancia en material de derechos humanos**
- **Guía de gestión de riesgo en el derecho penal económico y prevención del riesgo penal y la corrupción**
- **El código de conducta anti corrupción**
- **La guía de cumplimiento del derecho de la competencia**
- **La carta magna para proveedores**
- **Nuestros principios generales para la relación con los proveedores**

INDICADOR	2020	2021	2022
Proveedores/ Contratistas que firmaron la carta de aceptación y práctica de políticas de proveedores	135	745	806
Denuncias que fueron recibidas por canales de alertas por comportamiento poco ético	1	1	7
Colabores que realizaron el "Programa de Compliance"	1592	1267	254

Nota: Durante el año 2022 se realizó 1 formación con la descripción compliance, a diferencia de los años anteriores donde se hicieron otras campañas

De las 7 denuncias por comportamiento poco ético, 4 fueron comprobadas para las cuáles se tomaron las siguientes acciones:

Descripción	Pertinencia	Acción
1. Denuncia en red social por aparente acto de corrupción de Oficial VIP, quién aprovechando su conocimiento del Reglamento cobraba por ayudar a condonar deudas de Clientes.	Comprobada	<ul style="list-style-type: none"> • Desvinculación inmediata del Oficial VIP • Revisión y confirmación de los casos que gestionaba el Oficial VIP -Socialización y fortalecimiento de la normativa ética del Grupo.
2. Denuncia en red social por supuestos actos de corrupción en asociación de trabajadores y ex-trabajadores de Contratista.	Comprobada	<ul style="list-style-type: none"> • Desvinculación del involucrado
3. Denuncia supuesto actos de corrupción en Bocatoma	Comprobada	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó consultoría legal • Refuerzo de la normativa ética del grupo
4. Revisión del caso: Venta de accesorios y materiales (reciclados) que corresponde a Interagua.	Comprobada	<ul style="list-style-type: none"> • Llamado de atención y respectivo descuento de los valores que percibieron por la venta efectuada

Debida diligencia aplicada a 277 proveedores en temas de ética y anticorrupción

La debida diligencia es el proceso mediante se identifica, previene, mitiga, explica cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales. En Interagua, se utilizan dos medios: el proceso de calificación de proveedores y el formulario FO-GEN-5512. Debida Diligencia Proveedores exentos de calificación. Durante el 2022, la debida diligencia fue aplicada a 277 proveedores.

GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3 (TM3), GRI 205-2

En Interagua, nos regimos bajo el Código de Conducta Anticorrupción del Grupo Veolia que describe los principios y actos destinados a cumplir con el compromiso del Grupo de prohibir, sin reservas, toda forma de corrupción y comportamiento similar o equivalente, así como a observar el cumplimiento normativo e implementar las mejores prácticas en estos ámbitos.

Las disposiciones del presente Código se aplican, directa y personalmente, a todos los directivos y empleados del Grupo, incluyendo los miembros del Comité de Dirección (CODIR) y, en general, a cualquier persona que pueda comprometer o representar a la organización. Las disposiciones de este Código o, al menos, las disposiciones equivalentes, deben ser aplicadas por terceros con los que la empresa tenga una relación comercial (proveedor, cliente, socio, organizaciones sin fines de lucro, etc.). Para el cumplimiento de estas disposiciones, se brinda capacitación y recursos a las partes interesadas.

En Veolia, se realiza una evaluación anual de riesgos de corrupción y soborno, donde se identificaron 48 riesgos, entre los que se encuentran los riesgos de conflicto de interés. Para estos casos, el grupo establece que, tan pronto se tenga conocimiento de una situación de este tipo, se debe informar inmediatamente al superior por escrito y abstenerse de toda acción hasta tener una autorización expresa, si es necesario sujeta a condiciones. Si la situación de conflicto de interés afecta a un dirigente o superior y, por tanto, a los miembros del máximo órgano de gobierno de la organización, dicha autorización sólo puede emitirse después de una consulta formal al encargado de cumplimiento normativo (Comité de Responsabilidad) o al Oficial de Cumplimiento del Grupo.

Acciones para mitigar y prevenir riesgos de conflicto de interés:

- Key legal 16: Procedimiento para la identificación, prevención y gestión de conflictos de intereses.
- Formación Compliance 2022 - Training Program "**Mastering the key concepts and fundamental principles on integrity, loyalty and respect**", programa dirigido a todos los Managers del Grupo Veolia Ecuador.

- Declaración anual de conflictos de interés.
- Evaluación constante en temas de soborno, corrupción y conflictos de interés mediante auditorías internas y externas.

Nota: Los conflictos de interés detectados son informados a los grupos de interés de la empresa.

Estas acciones mencionadas, se aplican a todo nivel organizacional desde colaboradores hasta directivos y partes interesadas.

Objetivos SGAS 2022

1. Fortalecer la gestión de riesgos de soborno

<<Proceso de Compras >>
Estandarización de Términos de referencia
Implementación del Category Manager

2. Promover e incentivar la cultura de integridad

Con ayuda: Mi campus #Decidoavanzar

En el 2022, actualizamos nuestra Guía ética:





3.

NUESTRA ACTUACIÓN MEDIO AMBIENTAL

Temas materiales 4, 5, 6, 7, 8, 9, 16 y 17.

CONSUMO DE ENERGÍA

GRI 3-3 (TM4), GRI 302-1

La política Integrada de Gestión se alinea, entre otros, al sistema de gestión energético, siendo nuestra hoja de ruta para establecer, gestionar y mejorar el consumo y eficiencia energética de la organización.

Actualmente la planta de captación y potabilización Complejo Rafael Guerrero Valenzuela “La Toma”, cuenta con la certificación ISO 50001, gracias a su desempeño energético, lo cual permitirá continuar promoviendo acciones de mejora para reducir nuestras emisiones.

Gestión energética

Nuestra gestión energética engloba acciones basadas en medir, analizar y controlar el consumo de energía de manera responsable, orientado a una mayor eficiencia, rentabilidad, reducción del consumo y como consecuencia a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Además evalúa e impulsa proyectos energéticos, mediante análisis de desempeño y evaluación financiera.

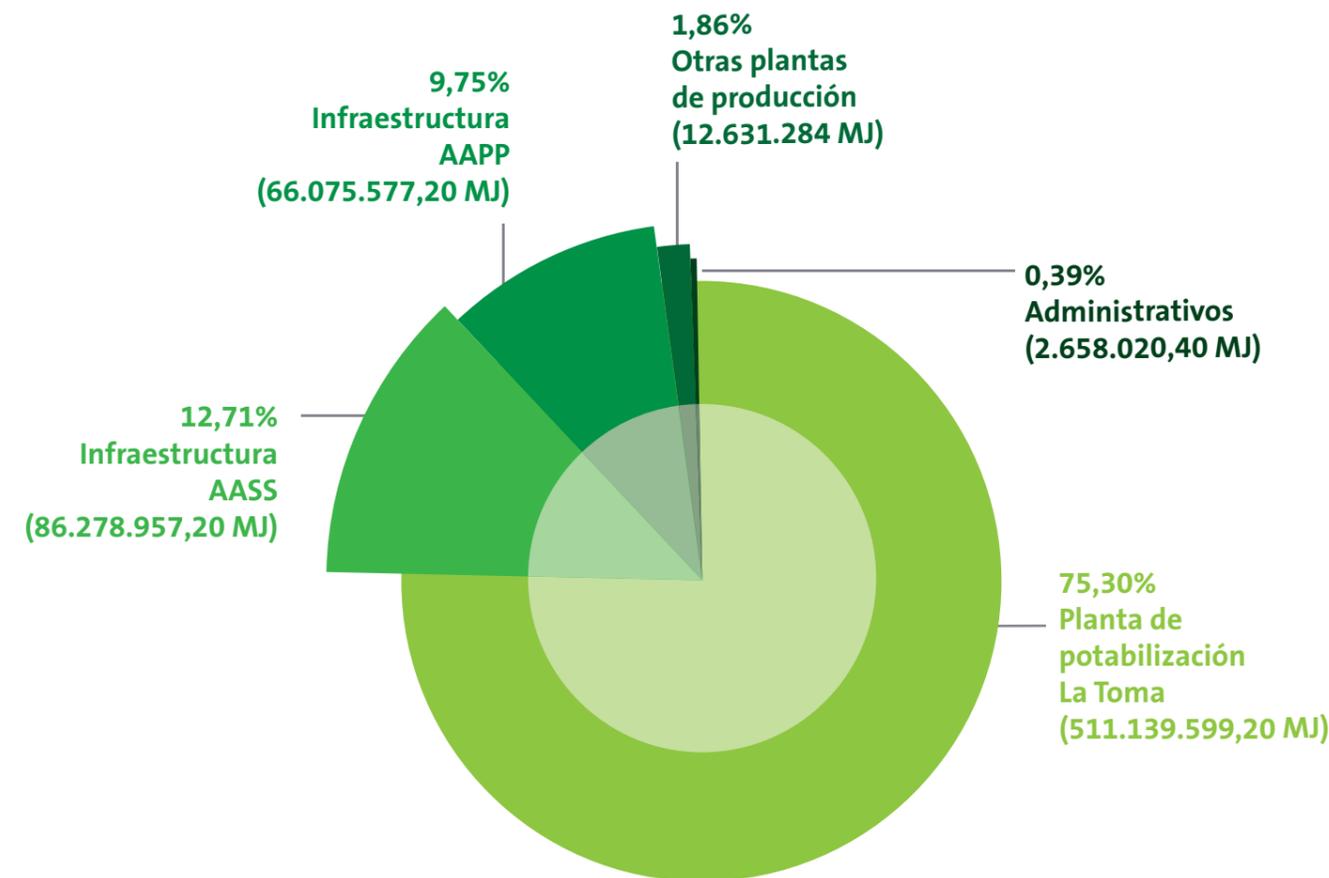
Consumo de energético total de Interagua

	2020	2021	2022
Energía eléctrica (kWh)	199.907.412	190.495.626	188.550.955
Energía eléctrica (MJ)	719.666.683	685.784.255	678.783.438
Combustible (kWh)	11.616.562	13.945.270	13.891.970
Combustible (MJ)	41.819.623	50.202.972	50.011.092
Total (kWh)	211.523.974	204.440.896	202.442.925
Total (MJ)	761.486.306	735.987.227	728.794.530

Nota: El consumo energético total dentro de la organización es la suma del combustible fósil utilizado y la electricidad comprada para el consumo. La fuente de electricidad depende de la matriz energética país, ya que esta se obtiene mediante el servicio contratado del distribuidor local del Sistema Interconectado Nacional.

Consumo de energía dentro de la organización

GRI 302-1



Consumo global (total) de energía eléctrica de Interagua:
678.783.438 MJ

La planta de captación y potabilización de agua “La Toma”, representa nuestro mayor consumo energético del total de consumo de Interagua, siendo éste el 75%

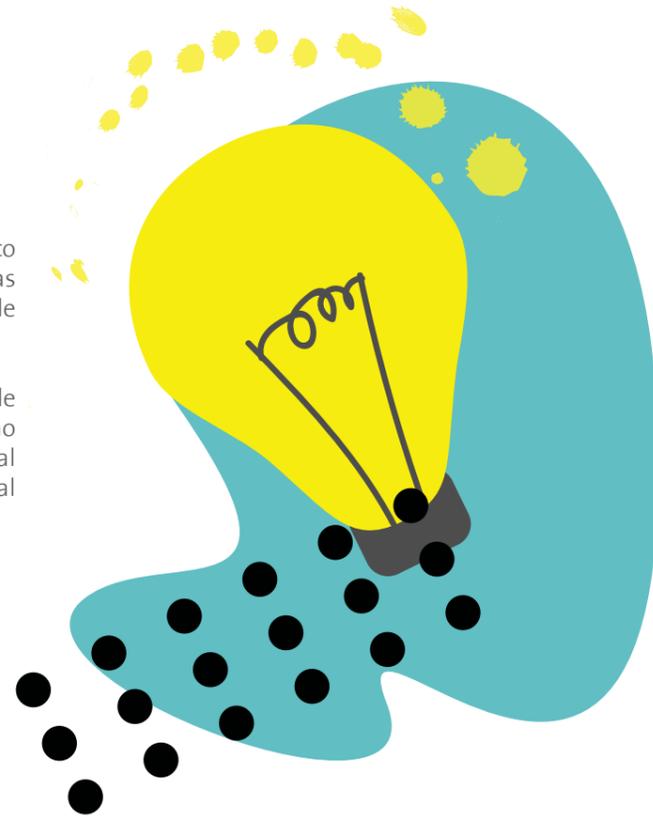
La energía se obtiene del servicio contratado del distribuidor local que proviene del Sistema Nacional Interconectado.

Intensidad energética

GRI 302-3, GRI 302-5

La intensidad energética junto con el consumo energético total de la planta "La Toma", permite contextualizar las prioridades en la toma de decisiones y en materia de operaciones.

El indicador que utilizamos se obtiene con el ratio de intensidad energética que está definido por el consumo energético total de la planta "La Toma" en relación al volumen de producción de agua (consumo energético total /m3 producidos).



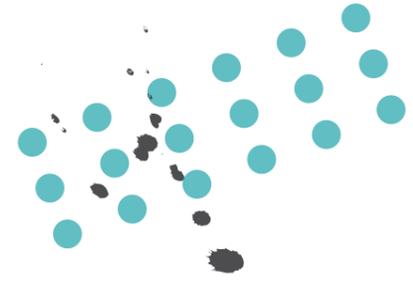
Consumo específico (CE).

	2020	2021	2022
Energía eléctrica (kWh)	150.258.792	148.425.938	141.983.222
Energía eléctrica (MJ)	540.931.651,20	534.333.380,40	511.139.599,20
Volumen de agua m ³	408.913.354	399.879.555	380.132.509
Consumo específico kWh/m ³	0,367	0,371	0,374
Consumo específico MJ/m ³	1,323	1,336	1,345

Nota: Aunque el indicador de desempeño incrementó, se obtuvo una disminución del Consumo de energía eléctrica y del Volumen de agua entregada a la ciudad, lo que ha resultado de la disminución del porcentaje de Agua no contabilizada (pg. 63).

Reducción del consumo energético

GRI 302-4



Tipo de energía	2020	2021	2022
Consumo de grupos de bombeo verticales (kWh)	104.277.902	101.864.722	104.151.568
Consumo de grupos de bombeo verticales (MJ)	375.400.447	366.712.999	374.945.645
Consumo de grupos de bombeo horizontales (kWh)	41.035.786	41.838.500	34.434.810
Consumo de grupos de bombeo horizontales (MJ)	147.728.830	150.618.600	123.965.316
Consumo de oficinas, talleres (kWh)	4.945.104	4.722.717	3.396.844
Consumo de oficinas, talleres (MJ)	17.802.374	17.001.781	12.228.638
Total de consumo (kWh)	150.258.792	148.425.938	141.983.222
Total de consumo (MJ)	540.931.651	534.333.380	511.139.599

De la tabla se observa que con la implementación de la primera fase del Proyecto Neptuno, se obtiene un mayor consumo energético de los grupos de bombeo verticales y una disminución del consumo energético de los horizontales, lo que se refleja en una reducción de aproximadamente 6.600.976 kWh equivalentes a 23.763.514 MJ.

Adicional se obtiene una disminución de aproximadamente de 1.548.260 kWh equivalentes a 5.573.736 MJ en oficinas y talleres.



Minga Puná 2022

Interagua, comprometida con el cuidado del medio ambiente, durante el mes de octubre, activó una jornada de limpieza del perfil costero en la isla Puná. La actividad contó con:

- 50 voluntarios de Interagua, Gobernación del Guayas, GAD Parroquial, habitantes de Puná, Fuerzas Armadas y Policía Nacional.
- Recolección de más de 190 sacos con 3000 kg de residuos y desechos, en puntos estratégicos de la playa.



A finales del 2021 se realizó la reforestación de 1000 árboles en la Planta de Tratamiento Guayacanes-Samanes. En el 2022, se realizó la reubicación de los mismos en la PTAR Guayacanes-Samanes.

Semana de la sostenibilidad:

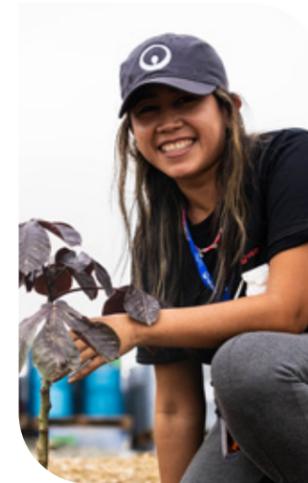
GRI 304-3

Por el día del medio ambiente tuvimos una semana llena de actividades en sedes, webinars y ferias. Esta semana fue dedicada a la concientización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al cuidado y preservación de los recursos naturales y de la biodiversidad.

Contamos con importantes Ponencias tales como:

- Sostenibilidad en Veolia Ecuador
- Manejo de fauna silvestre
- Fondo de Agua para la Conservación de la Cuenca del Río Daule
- Responsabilidad Social CERES
- Eficiencia Energética
- Seguridad Hídrica
- Cumplimiento Legal Ambiental
- Reducción de Agua No Contabilizada (ANC) y su impacto en la sostenibilidad del recurso hídrico.

Durante la Semana de la sostenibilidad la reforestación para Interagua se realizó en Planta La Toma. Donde se sembraron 93 árboles de especies nativas: 7 Fernan Sanchez, 67 Muyuyos y 19 Jatrofias



GESTIÓN DEL AGUA

GRI 3-3 (TM5, TM6)

Ciclo de la gestión del agua



1. CAPTACIÓN DE AGUA CRUDA

BARRERAS: Detienen lechuguines y restos vegetales, objetos, aceites e hidrocarburos.

CÁMARA DE ADMISIÓN DE AGUA: Recibe el agua cruda captada y retiene los sólidos que no fueron removidos en las barreras flotantes.

2. POTABILIZACIÓN DEL AGUA

La Toma cuenta con 3 plantas: Convencional, Lurgi y Planta Nueva 10m3/s

El tratamiento es de tipo convencional (decantación, filtrado, clarificación, desinfección).

San Juan: El tratamiento es de ultrafiltración.

San Lorenzo: El tratamiento es de tipo convencional (decantación, filtrado, clarificación, desinfección).

Puná: El tratamiento se realiza por ósmosis inversa aplicada al agua de mar, complementada con desinfección.

Tenguel: El tratamiento es de filtración por intercambio iónico

Se mantiene en todos los casos un estricto sistema de control de calidad. La frecuencia es horaria, para todos los parámetros básicos, entre ellos, Coliformes Fecales, Coliformes Totales, pH y Turbiedad. Se realizan más de 16.000 análisis mensuales de orden físico, químico y microbiológico. Estos análisis se realizan tanto en las plantas como en las redes de distribución de agua potable.

3. DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Sistemas de distribución (Acueductos, tanques elevados, bocatomas, Sistemas de bombeo).

Acueductos: El agua potable es transportada desde La Toma hasta la ciudad por 4 acueductos de 2000 mm, 1800 mm, 1500 mm y 1050 mm de diámetro, cada uno.

Las plantas San Juan, San Lorenzo, Tenguel y Puná cada una cuenta con un acueducto que abastece las redes de su área de influencia.

Tanques elevados: Los acueductos principales generalmente llegan a reservorios de agua que se encuentran en puntos elevados. En Guayaquil, la infraestructura que brinda el servicio de agua potable de Guayaquil, está conformada por redes de diámetros que van desde 90 mm hasta los 2000 mm.

Bocatomas: La operación actual contempla el funcionamiento únicamente de dos bocatomas: Inmaconsa y Monte Sinai. Desde éstas se abastece por tanqueros a las zonas desprovistas de redes formales.

Sistemas de Bombeo: Cuando la presión que maneja un acueducto no es suficiente para llevar al agua a zonas elevadas es necesario bombear. Por tal razón la concesionaria cuenta con 58 estaciones de bombeo que están ubicados en diferentes sectores de la ciudad.

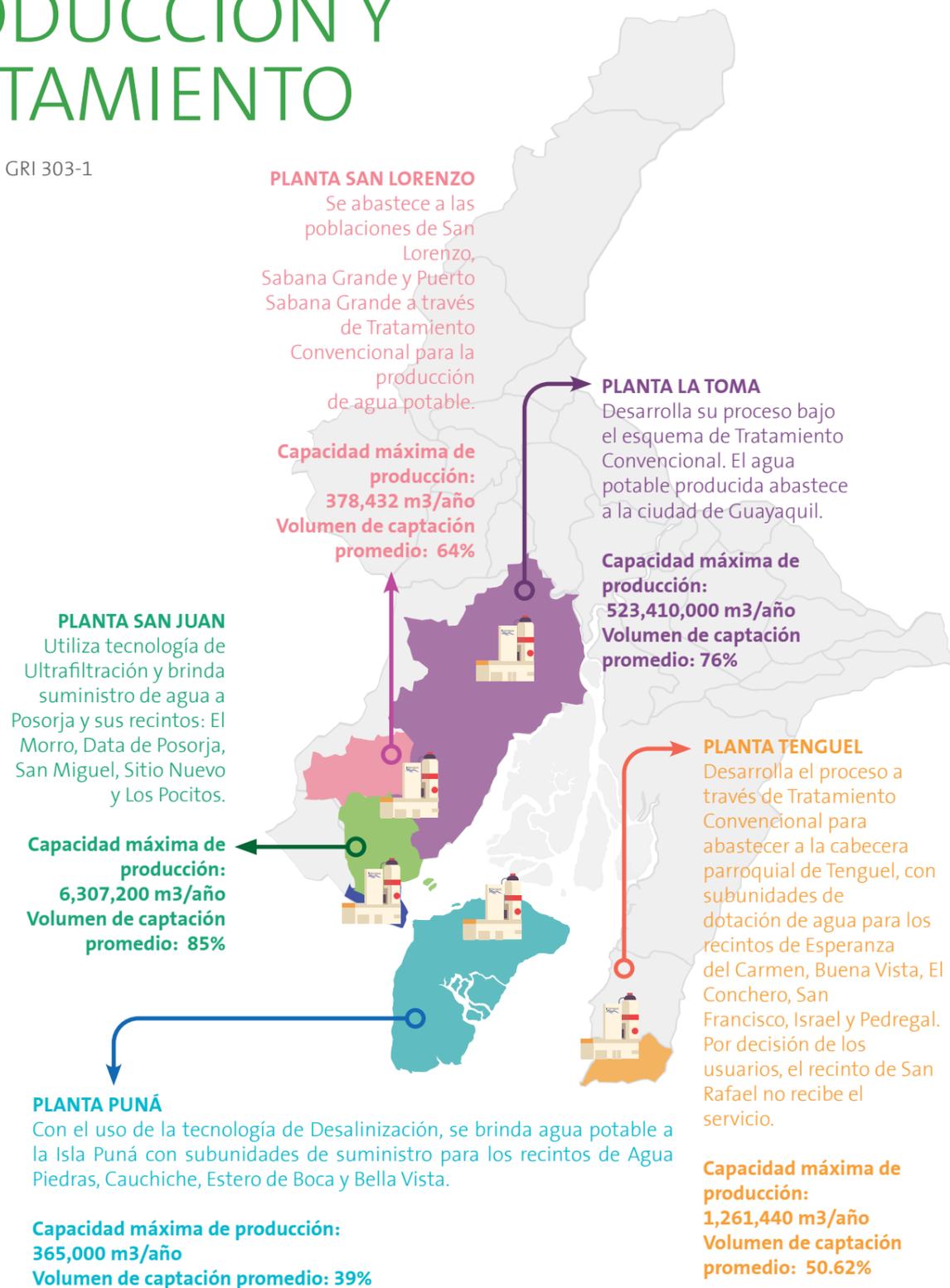
En total, la ciudad cuenta con una red de 6171 km de tuberías que transportan agua potable a los usuarios. Además, existen 255 puntos de control de calidad distribuidos en la ciudad. También hay rutas mensuales en parroquias rurales.

4. RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES Y PLANTAS DE TRATAMIENTO

El sistema de recolección de alcantarillado de Guayaquil está compuesto por redes domiciliarias, terciarias, colectores secundarios y finalmente por colectores principales que recogen, transportan y evacuan los caudales de aguas servidas, sea a las plantas de tratamiento o a los cuerpos receptores. Los cuerpos receptores o lugares de descarga de las aguas tratadas incluyen el Estuario Daule-Guayas y el Estero Salado.

CAPTACIÓN, CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO

GRI 3-3 (TM5), GRI 303-1



GRI 303-1, GRI 303-3, GRI 303-5

Fuentes de extracción y volúmenes potabilizados

Fuente de extracción	Planta de tratamiento	2020 m ³	2021 m ³	2022 m ³
Agua superficial (río, embalse)	La Toma	426.450.903	418.705.548	397.143.713
	San Juan	4.360.756	4.942.950,16	5.386.574,21
	San Lorenzo	231.725	229.892	243.702,73
Agua superficial (pozos)	Tenguel	701.217	713.437	638.559,23
	Recintos Tenguel	268.321	316.868	304.768,39
	Recintos Puná	47.940	48.451	60.321,30
Agua de estuario	Puná	447.195	474.577	464.756,48
Total		32.508.056	425.394.044	404.242.395,34

* Para el año 2022 la firma de auditores KPMG, contratada por el Grupo Veolia, realizó una evaluación de seguimiento a los datos del Global Report (Reporte corporativo Veolia) para validar los datos presentados.

Nota: El volumen de agua auto consumido en las operaciones de Planta La Toma representa el 4% del total de agua potabilizada.

EVOLUCIÓN Y CRECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN GUAYAQUIL

GRI 3-3 (TM17), CP1, CP2

La concesión de Interagua lleva 21 años operando en la Perla del Pacífico donde se ha enfrentado a diferentes desafíos, y cada día trabaja arduamente para superarlos y brindarle un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cobertura y accesibilidad

120.869.924
Volumen enviado a clientes residenciales

17.065.121
Volumen enviado a clientes comerciales

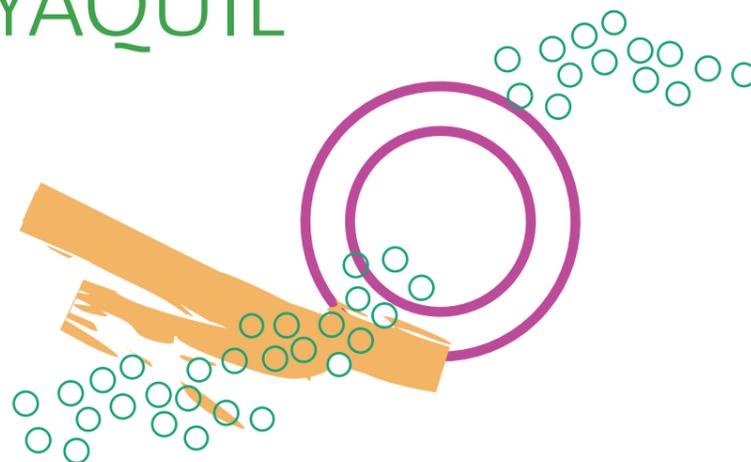
7.605.060
Volumen enviado a clientes industriales

42.371.553
Volumen enviado a otros clientes

Nota: En el ejercicio de transparencia del 2022, se decide complementar la información sobre la cobertura y accesibilidad del servicio con datos de contenido propio.

Interagua cuenta con algunos proyectos en marcha para poder garantizar el servicio de agua potable y saneamiento a la ciudad de Guayaquil y sus parroquias

Gracias a la ejecución de proyectos establecidos en el PRANC se ha logrado reducir el índice de Agua no contabilizada (ANC) en Guayaquil, de un 54,9% (2021) a 51,2%(2022), este representa una reducción de 3,7 puntos porcentuales.



PRANC

GRI 3-3 (TM17), CP2

El plan de reducción de agua no contabilizada (PRANC) es una estrategia que se refleja en un documento soportado por un modelo estructurado que contiene información de pruebas y mediciones realizadas en campo con lo cual se determinan indicadores de pérdidas físicas recomendados por la IWA (International Water Association).

Los indicadores permiten definir un listado prioritario de sectores donde se realizarán obras alineadas con cada una de las estrategias de reducción de ANC que se detallan a continuación:

Estrategias PRANC

1. Gestión de presiones

Proporciona múltiples beneficios:

- Reducción del caudal de pérdidas generado por el caudal de fugas.
- Disminución de frecuencia de roturas de redes
- Permite reducir notablemente las interrupciones de servicio
- Control sobre la diferencia de presiones entre el horario de mínimo y máximo consumo.

Obra: Instalación y puesta en marcha de 3 estaciones reguladoras de presión, incluye una macro reguladora ubicada en la Av. Delta - Universidad de Guayaquil.

2. Control activo de fugas (CAF)

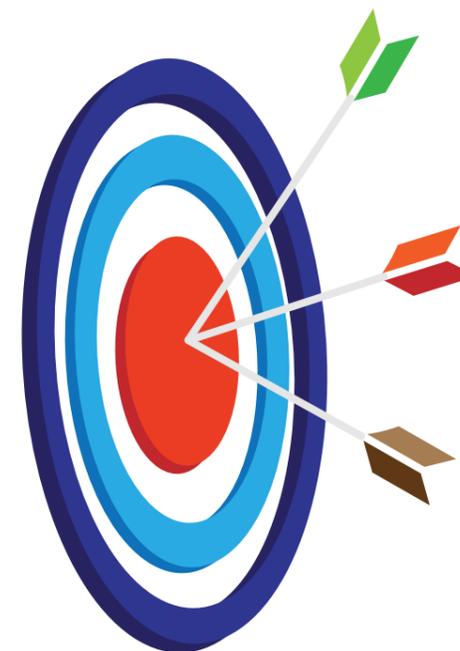
El control activo de fugas es parte de las labores de mantenimiento operativo del sistema de agua potable que permite reducir y controlar las pérdidas físicas.

Obra: Detección y reparación de 4.400 fugas en diferentes sectores de la ciudad.

3. Rehabilitación de redes

Permite renovar completamente la red de un sector con lo cual se reducen tanto las pérdidas físicas como las pérdidas comerciales, logrando el mínimo umbral de pérdidas y mejorando notablemente la presión de servicios a los usuarios.

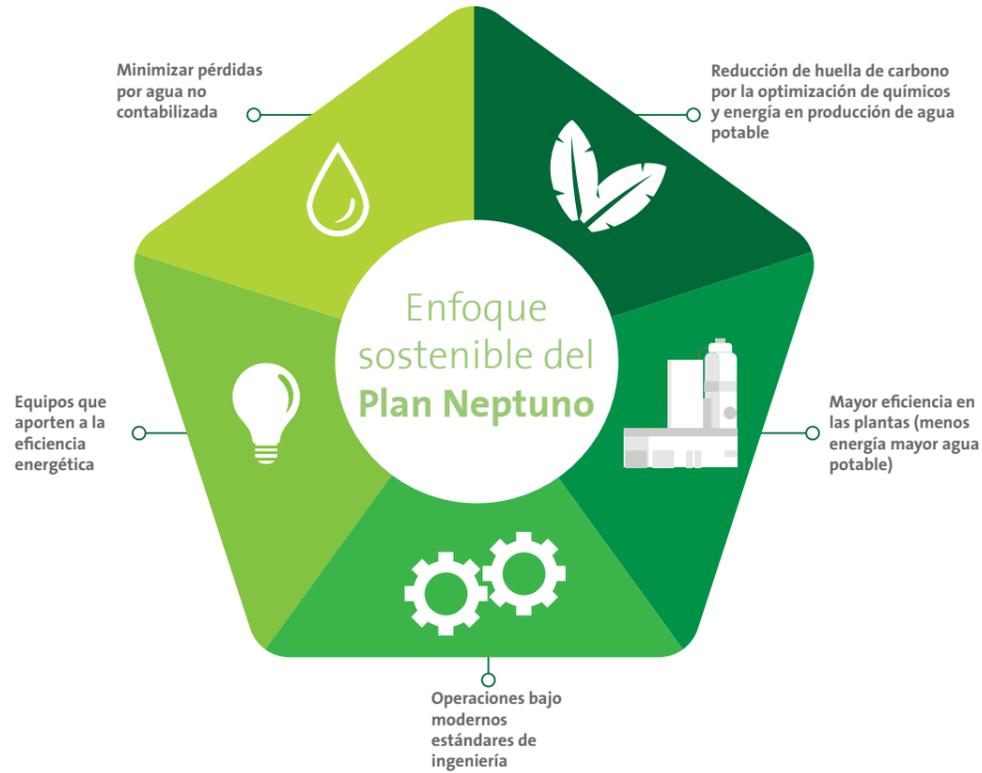
Obra: Rehabilitación de 65 km de red incluyendo tramo de acueducto en la zona centro - sur de la ciudad.



Plan Neptuno

GRI 3-3 (TM17), CP1, GRI 302-4

Tiene como objetivo satisfacer la creciente demanda de agua potable de la ciudad de Guayaquil, que se estima en más de 4 millones de habitantes para el año 2041, lo que implica un aumento del 43% en la producción de agua potable.



Fase 1: 100% de avance

Buscó alcanzar la máxima capacidad de producción de las plantas Nueva y Convencional, ubicadas en el complejo "La Toma", a través de la optimización de su eficiencia energética.

Fase 2: 100% de avance

En esta etapa se buscó repotenciar el sistema de bombeo de agua y construcción de un módulo de producción de 2.5 m³/s. Se renuevan tres grupos (motor-bomba) horizontales en Estación de bombeo 2, y dos motores de 932 kW en Estación de bombeo 1. En diciembre del 2022 se terminó la obra física de esta fase.

Fase 3: No ejecutada

Esta etapa construirá un segundo módulo de producción de 1.25 m³/s

Fase 4: No ejecutada

En esta última etapa se construirá un tercer módulo de producción de 1.25 m³ por segundo

Metas Plan Neptuno:

- Reducir nuestro indicador de energía específica de 4.2 wh/m³/mca* a 3,6 wh/m³/mca
- Llegar a un consumo promedio menor a 0,344 kWh/AC (Agua no contabilizada).
- Para el 2023 se considera obtener una disminución del consumo energético alrededor de 22.500.000.000 kj anuales equivalentes a evitar 1174 Ton CO₂/año, ejecutado el cambio de 8 impulsores en las bombas verticales y la renovación de 3 grupos de bombeo horizontales.

*mca: metros columna agua

Water safety plan

GRI 3-3 (TM16), GRI 416-1, GRI 3-3 (TM17), CP1

Interagua busca brindar el mejor servicio a la ciudad de Guayaquil y sus parroquias, por lo cuál implementó el Plan de Seguridad del Agua o Water Safety Plan (WSP).

El WSP es un planteamiento integral que busca la identificación de amenazas para los procesos, evaluación y manejo de riesgos para la salud y abarca la cuenca del río Daule, hasta la llegada al consumidor final.

El objetivo es optimizar y garantizar la seguridad y calidad del agua para proteger la salud de la población.

Guayaquil es la primera ciudad del Ecuador en tener un WSP's para el suministro de agua potable que beneficia a 3 millones de consumidores.

Para el 2023 se tiene planeado:

- Implementar controles operacionales
- Actualizar los planes de acción en función de los riesgos identificados



THIS CERTIFIES THAT
EB Colinas de los Ceibos
HAS ACHIEVED AN
EDGE PRELIMINARY CERTIFICATE
CERTIFICATE NUMBER
GP2-ECU-22021110130313-P

Exemplifying achievement in the following areas:

- 24%** Energy Savings
- 35%** Water Savings
- 76%** Less Embodied Energy in Materials

0.04 tCO₂/year Operational CO₂ Emissions
0.17 tCO₂/year Operational CO₂ Savings

DEVELOPED BY
International Water Services Interagua C. Ltda.

CERTIFIED BY
Green Business Certification Inc. (GBCI)

Peter Templeton
Peter Templeton, President and CEO
DATE OF ISSUE: 10-AUG-2022

GBCI GREEN BUSINESS CERTIFICATION INC. THE WORLD BANK GROUP THE WORLD BANK IFC International Finance Corporation

Certificación de diseño sostenible

Durante el 2022, obtuvimos la certificación EDGE para el diseño del proyecto Estación de Bombeo Colinas de los Ceibos. EDGE es un sistema de certificación de construcción sostenible que se enfoca en hacer edificios más eficientes. La estación de bombeo permitirá ahorrar un 24% de energía, un 35% de agua y 76% de energía incorporada en los materiales.

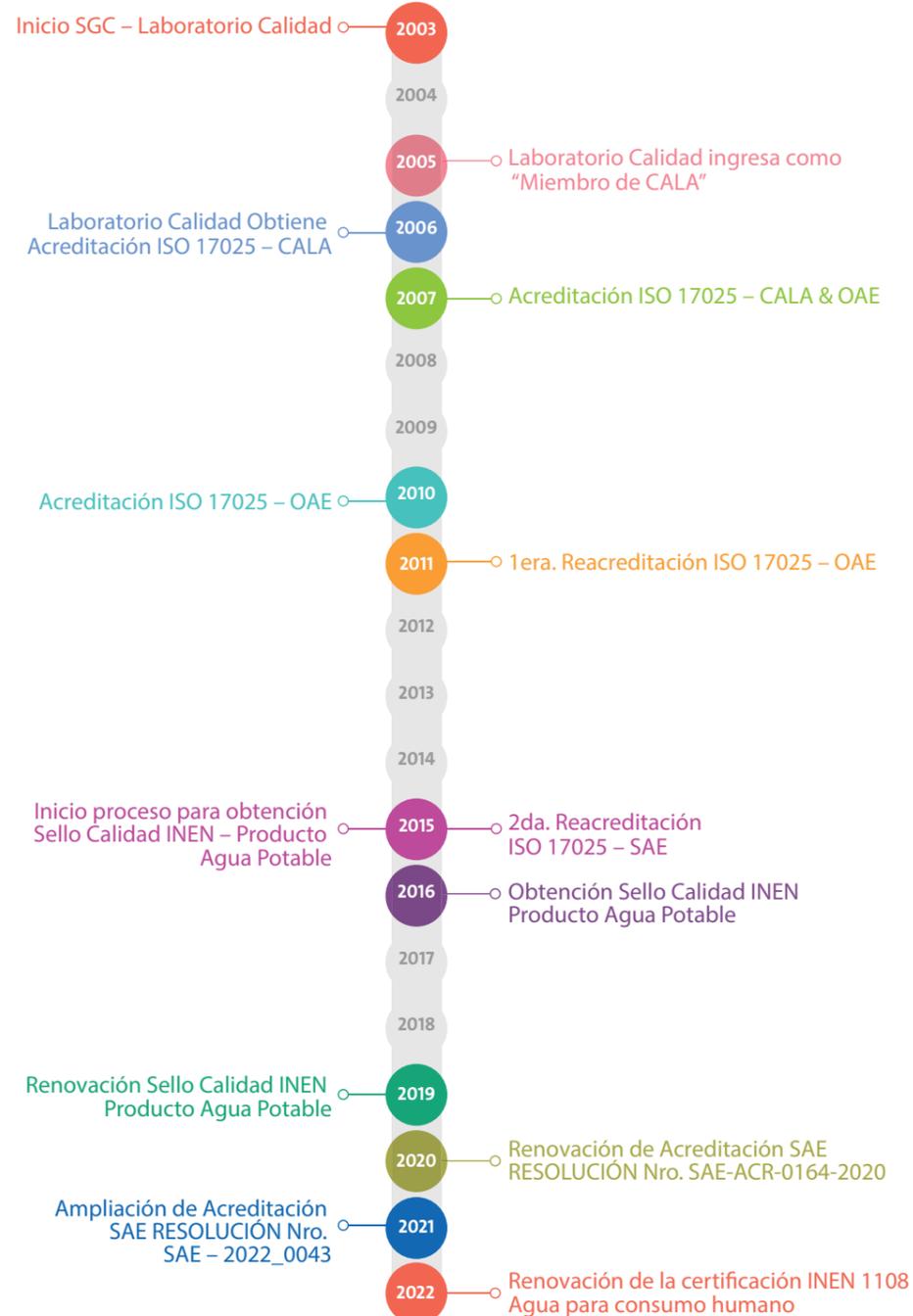
LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA

GRI 3-3 (TM16), GRI 416-1, GRI 3-3 (TM17), CP1

Aquí se representa todo el trabajo e historia de nuestro laboratorio.

El Laboratorio de Calidad de Agua de Interagua es la mayor garantía para brindar un producto de alta calidad a los habitantes de la ciudad de Guayaquil, y evitar posibles riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores.

Durante el 2022 mantuvimos la acreditación de la norma NTE ISO/IEC 17025:2018 Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración y se obtuvo la renovación de la certificación INEN 1108 Agua para consumo humano.



GRI 3-3 (TM16), GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 3-3 (TM17), CP1



Además, contamos con:

- Licencia para el uso y manejo de fuentes radioactivas para el equipo de cromatografía de gases
- Calificación ante el Ministerio de Gobierno para la compra y uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización

Nota: No se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos del servicio en la salud y seguridad durante el periodo objeto del informe.



Campaña calidad de agua calidad de vida

GRI 3-3 (TM16, TM17)

Durante este año, se presentó esta campaña con el objetivo de informar a la comunidad sobre nuestros procesos y requerimientos, que permiten llevar agua de calidad a sus hogares. Además se pudo visibilizar las historias y oportunidades que fluyen gracias al servicio de Interagua. Esto se realizó mediante videos explicativos, testimonios, comunicación digital en redes, videocasos, acciones con la comunidad junto a voceros de Interagua.



BIODIVERSIDAD



Veolia ha desarrollado una herramienta para evaluar la huella de biodiversidad de nuestros sitios sensibles y generar planes de acción para trabajar en mejoras. De esta manera, se midieron los impactos directos a la biodiversidad. Cada impacto u acción está evaluada en una escala del 1-5 usando datos del sitio evaluado y puntuación de un ecólogo.

El sitio obtiene su calificación final en niveles, correspondientes al resultado global de los impactos. Estos niveles se reflejan en una escala de A-D, donde A es el mejor nivel y D el más bajo



Huella de biodiversidad directa

Categorías a evaluar	Sitio sensible: Planta de tratamiento - Lagunas Guayacanes Samanes	Sitio sensible: Planta de producción de agua potable - La Toma
Artificialización de hábitats	4.7	2.1
Fragmentación de hábitats terrestres y acuáticos	1.0	1.0
Daños a la biodiversidad en general	4.0	2.4
Daños a especies raras o amenazadas	1.0	1.0
Contaminación lumínica	2.6	2.6
Propagación de especies invasoras	1.0	3.0
Ubicación del sitio en área protegida	1.0	1.0
Eutrofización del agua	5.0	1.0
Acidificación por descargas en el aire	1.0	1.0
Estrés hídrico local	-	3.0
Emisiones de gases de efecto invernadero por consumo de combustible y gas natural	1.6	1.6
Resultados de impacto total	21.3	18.1
Nivel	B	A

Puntuación sobre 50 puntos

Meta de cumplimiento plan de acción 2023: 75%

Avance plan de acción Guayacanes Samanes: 73.3%

Avance plan de acción La Toma: 75%

Durante el siguiente año se trabajará para reducir la contaminación lumínica utilizando luces de bajo impacto que son menos perturbadores para la vida silvestre, disminuir el uso de iluminación ultravioleta, redirección de los flujos de luz hacia el suelo, reducción de los tiempos de iluminación, instalación de detectores de movimiento y temporizadores etc. Además se comenzará a dar más fuerza al proyecto que permite realizar un inventario de especies invasoras presentes en el sitio.



Avistamiento de especies de Fauna urbana y silvestre

Debido a los varios reportes de serpientes recibidos, el equipo de Sostenibilidad, junto con el Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública (INSPI), capacitó a 67 personas en accidentes ofídicos. El objetivo de la capacitación fue que los colaboradores aprendieran a identificar las especies, diferenciarlas de las venenosas y saber cómo lidiar con las serpientes de manera adecuada.

Además, en diciembre del 2022 se lanzó el Curso de Biodiversidad que hasta el cierre del año llegó a 171 colaboradores.

Reforestación

Durante el 2022, Interagua participó en la Siembratón, un evento de reforestación organizado por la Dirección de Ambiente y Preservación de Áreas Verdes de la M. I. Municipalidad de Guayaquil, donde se sembraron especies nativas en áreas como el Bosque Protector Cerro Blanco, y La Prosperina.

En el mes de junio de 2022 se realizó la I Semana de Sostenibilidad, dentro de la cual se realizaron 3 frentes de reforestación con especies nativas, generando un compromiso con nuestros colaboradores para el cuidado y preservación del ambiente.

*Las instalaciones de Interagua no se encuentran dentro de hábitats / áreas protegidos.



RESIDUOS

GRI 3-3 (TM9), GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

ZERO WASTE

Para la gestión de los residuos generados en nuestras operaciones aplicamos buenas prácticas ambientales enfocadas en la jerarquización de residuos: reducir, reciclar, así como los procedimientos enfocados a su buen manejo. De igual forma para los desechos peligrosos y especiales, estos reciben una adecuada disposición, aprovechamiento y/o tratamiento final según corresponda con los gestores autorizados.

El proceso de tratamiento de los desechos peligrosos es la incineración controlada. Las frecuencias de recolección dependen de la cantidad generada. No se transportan ni gestionan al interno ningún tipo de desechos de esta naturaleza. La trazabilidad de la gestión se controla a través del manifiesto único de entrega y de los certificados de disposición final, los cuales son reportados a la Autoridad Ambiental en la Declaración anual de Desechos.

Zero Waste: Este sistema de gestión comenzó su implementación en el 2021, ayudándonos a optimizar la gestión actual de los residuos y desechos generados en las diferentes sedes de Interagua con el objetivo de disminuir los desechos que son enviados al relleno sanitario "Las Iguanas" de la ciudad de Guayaquil.



*Se realizan correcciones de datos.

Nota: Durante el 2022, se realizó el pesaje durante todo el año, a diferencia del 2021 donde se pesó desde el mes de mayo cuando inició el piloto de la campaña Zero Waste.

GRI 3-3 (TM9), GRI 306-1, GRI 306-2

Generación de desechos

Durante el 2022 se realizó la formación virtual en la plataforma "MiCampus" sobre Zero Waste, la cuál nos permitió capacitar a los colaboradores en la importancia de una correcta clasificación de los residuos y desechos que generamos.

El sistema para la separación que usamos está conforme a la norma INEN 2841 "Estandarización de Colores para Recipientes de Depósito y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos" donde en todas nuestras sedes contamos con puntos ecológicos para recolectar los residuos.



Nota: Para todos nuestros procesos se identificaron los aspectos e impactos ambientales de nuestras actividades. La generación de residuos y desechos fue evaluada con una valoración del impacto de baja significancia. Para cada actividad, contamos con controles implementados para prevenir y mitigar impactos causados por los residuos y desechos.



Plan de mantenimiento de AALL 2022-2023

GRI 3-3 (TM17), CP1



Desde octubre del 2022 hasta marzo del 2023 en coordinación con la M.I Municipalidad de Guayaquil se ejecuta el Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias, para mejorar el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial en la ciudad y sus parroquias rurales, de manera que disminuya los riesgos de inundaciones. Esto se lo realiza en los 13 sistemas de drenaje de agua lluvia, conformados por canales, conductos, alcantarillas y canaletas en los cuales se lleva a cabo la remoción de material de azolve y residuos sólidos domésticos.

13 sistemas del Plan PRE-INVERNAL son:

- Zona Norte de Guayaquil: Sistema 1-9
- Zona Sur de Guayaquil: Sistemas 10 y 11
- Parroquia Tengel: Sistema 12
- Parroquia Cerecita, Posorja y Puerto El Morro: Sistema 13

EMISIONES

GRI 3-3 (TM8)

Para mitigar los impactos cada vez mayores del cambio climático en nuestra sociedad, debemos limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C, como lo establece el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), grupo científico de las Naciones Unidas.

El último informe del IPCC presenta grandes hallazgos y resalta una acción climática urgente para garantizar un futuro habitable para todos, por lo que alcanzar la neutralidad en carbono es un reto colectivo.

En Interagua, como parte del grupo Veolia, buscamos la descarbonización al 2050, para esto asumimos compromisos más ambiciosos para combatir el cambio climático; iniciamos con el cálculo de la Huella de carbono (planta La Toma). Esto será posible gracias al uso de la metodología GHG Protocol*, el estándar más utilizado que profundiza el conocimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC y SF₆) para su medición, análisis y gestión integral.

El grupo Veolia cuenta con la plataforma "Global Report" donde se reporta anualmente los consumos operativos, parametrizando el cálculo de las emisiones correspondientes al Alcance 1 y Alcance 2, permitiéndonos obtener los siguientes indicadores:
*<https://ghgprotocol.org/>

Factores Global Report (Unidad kT CO₂ eq)

GRI 305-5



*A partir del 2021, por Directriz del Grupo, se actualizó el factor de conversión, por ello se da un cambio sustancial en los resultados.



Emisiones directas de GEI (alcance 1) (Unidad Kt CO₂ Eq)

GRI 305-1.



Alcance 1: Toma en cuenta los consumos de combustible dentro de la organización, siendo la flota operativa la de mayor consumo.

Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) (Unidad kT CO₂ eq)

GRI 305-2

Para este alcance se miden las emisiones por la compra y consumo de energía utilizada en nuestras operaciones.



Consumo de energía detallado en pg. 52

Para el Alcance 2 o emisiones indirectas, se toman en cuenta los consumos operativos de energía eléctrica, siendo el consumo energético de la Planta La Toma el que genera mayor impacto.

Intensidad de las emisiones GEI Planta "La Toma"

GRI 305-4

La Planta de Tratamiento - La Toma, al ser la planta con mayor consumo de energía de nuestras operaciones, se priorizó el cálculo de su huella de carbono organizacional de forma independiente con el Consultor SAMBITO, el cual consideró todas las fuentes de emisión que generan los gases de efecto invernadero: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorocarbonos (HFCs) y hexafluoruro de azufre (SF₆). Además, se tomaron

en cuenta los gases del Protocolo de Montreal, el cual considera los gases: Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y Clorofluorocarbonos (CFC). En las instalaciones no se identificaron perfluorocarbonos (PFCs) ni trifloruro de nitrógeno (NF₃).

Las emisiones tomadas en consideración para el cálculo fueron las siguientes:

Fuente	Tipo de emisiones
<ul style="list-style-type: none"> Emisiones directas provenientes de la combustión fija Emisiones directas provenientes de la combustión móvil Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos. 	Directas - Alcance 1
<ul style="list-style-type: none"> Emisiones indirectas provenientes de electricidad importada Emisiones asociadas a la energía consumida 	Indirectas - Alcance 2
<ul style="list-style-type: none"> Emisiones provenientes de productos comprados (bienes y servicios) Emisiones por la disposición de residuos sólidos y líquidos 	Indirectas - Alcance 3

Para la intensidad de emisiones, se utiliza como parámetro específico los m³ de agua potable producidos en el año, obteniendo los siguientes resultados:

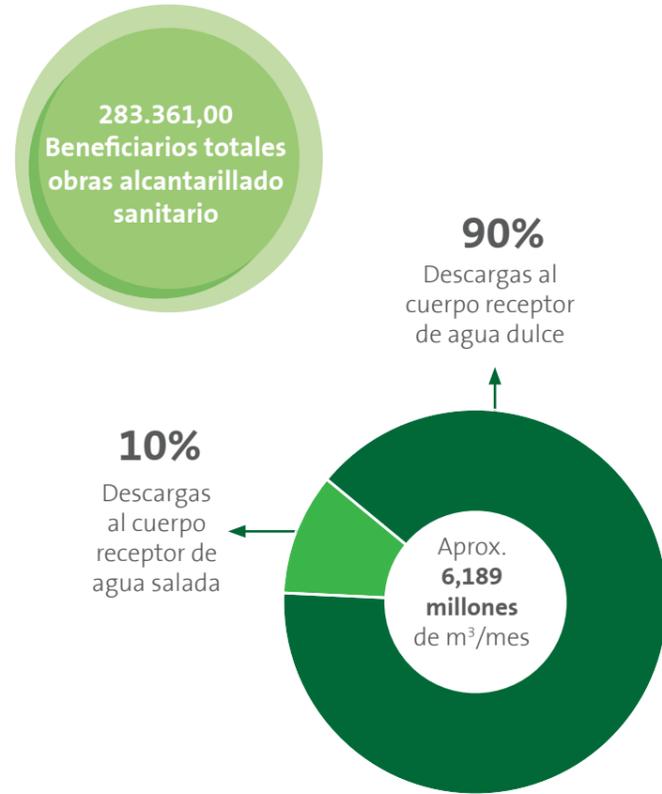
Descripción	2020	2021	2022
Emisiones (Kg CO ₂ eq)	76.610.430	61.688.180	59.131.730
m ³ de agua potable producido	408.913.354	399.879.554	378.132.509
Kg CO ₂ eq/m ³	0,187	0,154	0,156

EFLUENTES

GRI 3-3 (TM6), GRI 303-2, GRI 3-3 (TM17), CP1

Interagua contribuye al ODS 6 de agua limpia y saneamiento, mediante un trabajo que comprende la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas (AASS) de la ciudad de Guayaquil. Esto es posible mediante los proyectos de expansión de redes y una operación adecuada de las Plantas de tratamiento (PTARS).

Se realizan mediciones mensuales de los parámetros establecidos en la normativa ambiental (Acuerdo Ministerial 097-A)



Nuestras tecnologías de tratamiento

Sistemas de tratamiento de agua residual doméstica operadas por interagua	Alcance (# de PTARs)	m ³ tratados	Cuerpo receptor	Regularización ambiental
Membrana y Sistema de flotación de aire disuelto DAF (urbanización)	2	8.824.858	Agua salada - Estero Salado	Licencia ambiental (en proceso) y registros ambientales
Lagunas (municipal)	6	51.240.102	Agua salada y agua dulce - Río Daule	Licencias y registros ambientales
Lodos activados (urbanización)	23	7.460.929	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule, Tenguel	Licencias y registros ambientales
Pantanos artificiales (municipal y urbanización)	2	5.262.185	Agua salada - Estero Salado	Licencias y registros ambientales
Tanque séptico (urbanización)	13	1.479.286	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule	Registros ambientales

Total de PTARS: 46

Cumplimiento ambiental

GRI 3-3 (TM6), GRI 303-2, GRI 303-4

El cumplimiento ambiental de Interagua es una premisa en su marco de transparencia. Para Interagua, la protección del medio ambiente se basa fundamentalmente en garantizar el cumplimiento de políticas, principios y valores de la organización, así como de la legislación ambiental nacional vigente del estado ecuatoriano.

Otra característica de nuestro cumplimiento con los compromisos legales está asociado a la gestión oportuna de licencias y registros ambientales de la empresa, desglosado en los últimos años a continuación:

Regulación ambiental	2020	2021	2022
Licencias Ambientales	16	16	16
Registros Ambientales	81	81	82

Nota: En el 2022 se realiza el traspaso de 2 registros para las PTARs (Colinas del Bosque y Portal al Sol), y se extinguió 1 (María Paidal).

Planes de cierre y abandono

En el 2022 se desarrollaron diez planes de cierre y abandono de los cuales:

Culminada la ejecución de las obras de interconexión al sistema de alcantarillado y la instalación de los nuevos equipos, se dará inicio a los planes de cierre y abandono, previamente aprobados por la autoridad ambiental, de las PTARs Caracol, Metrópolis 1 y Guayaquil 2, conforme a lo estipulado en la normativa ambiental vigente.

- Seis de ellas (Colinas del sol 1 y 2, Loma Vista, Tottori, Cumbres del sol, Caracol) canalizarán las aguas domésticas de dicha urbanización a la planta de tratamiento de Paraíso - Valle de la Flor
- Dos (Casa club, Portovita) se unirán a la repotenciación de la PTAR Portal al Sol.
- Las dos restantes (Guayaquil 2 y Metrópolis 1) se conducirán a un colector en la autopista Narcisca de Jesús y que más adelante se conectará a la futura PTAR regional "Los Merinos".



4. NUESTRA ACTUACIÓN SOCIAL

Temas materiales 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

EMPLEOS GENERADOS

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 3-3 (TM10)

Consideramos la empleabilidad como un pilar fundamental y una gran oportunidad para establecer vínculos laborales significativos con miembros de la sociedad y contribuir al desarrollo local; es por esto que desde Atracción de Talento se realizan convocatorias internas y externas que potencian la igualdad, equidad de género y la diversidad, vinculando a personas que se identifiquen con nuestros valores.

Contamos con Políticas que nos ayudan a mejorar el trabajo dentro de la organización como son:

- Política de selección
- Política de Formación y Desarrollo
- Política de Promoción Interna
- Política Salarial.

Nuestra fuerza de trabajo 2022

Contrato	Mujeres	Hombres	Total
Fijo	323	1059	1382
Temporales	1	0	1
Total	324	1059	1383

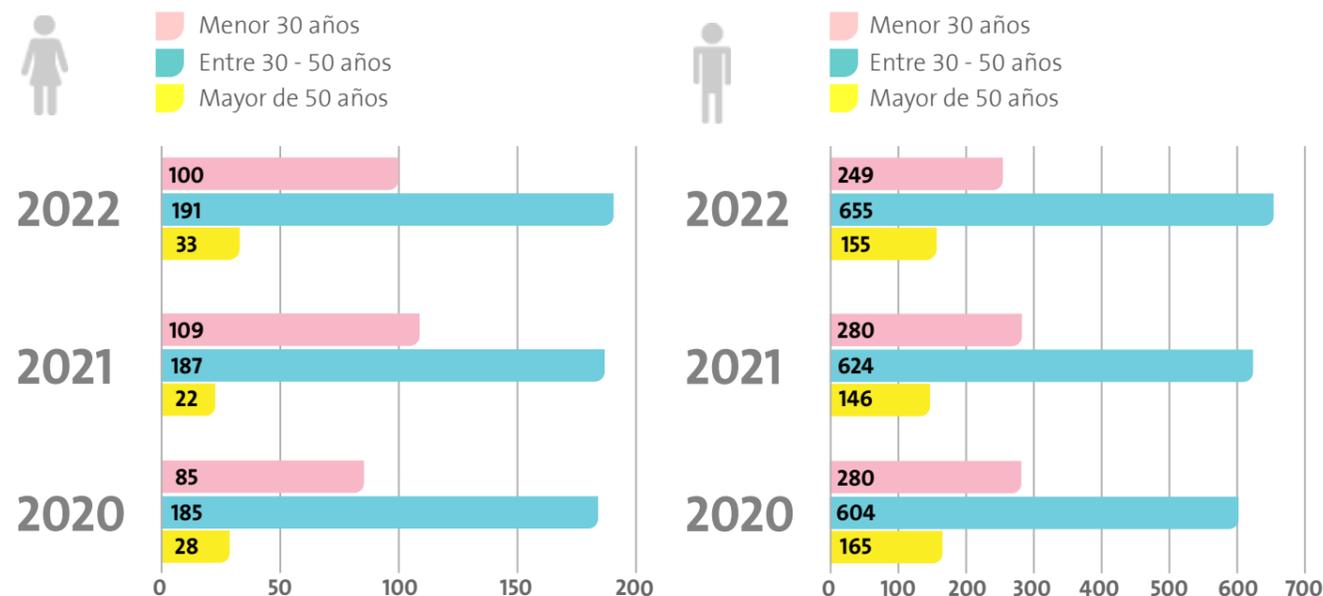
Cantidad de empleos indirectos



*Servicios complementarios: Personal de limpieza y servicio de guardiania.

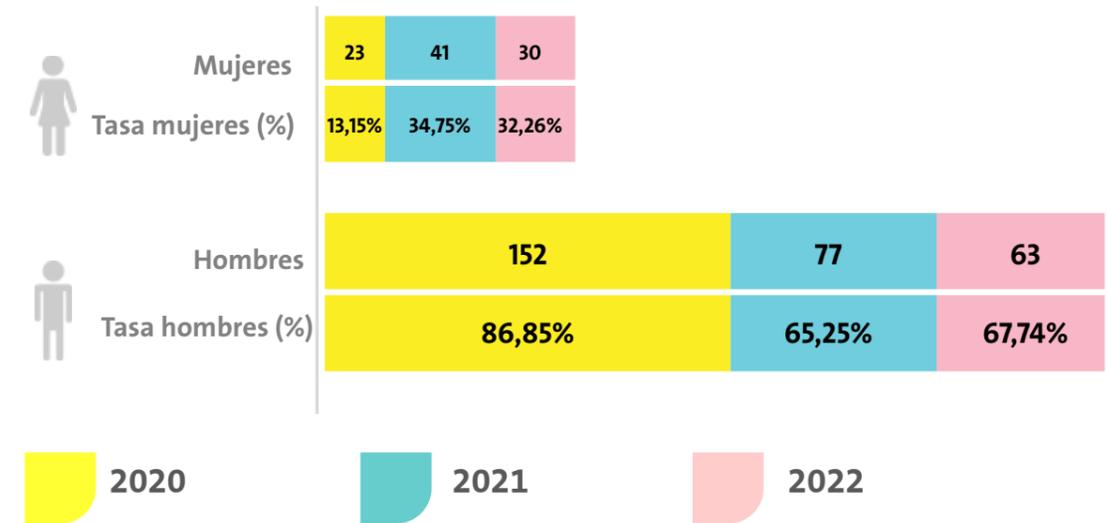
Nota: La jornada de trabajo de todos nuestros colaboradores es completa. Los datos presentados son los totales a cierre del 2022

Número de colaboradores desglosado por género y edad



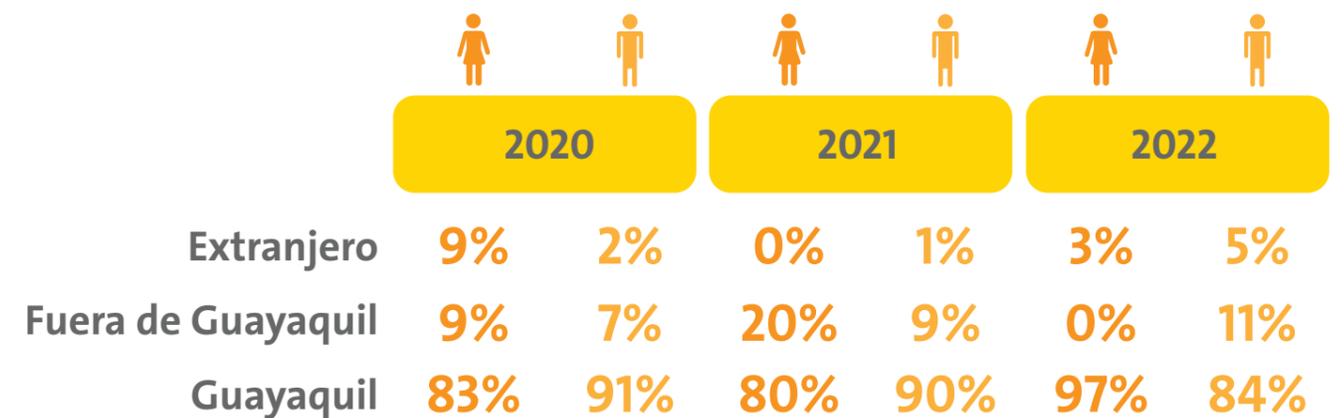
GRI 401-1

Número y tasa de contratación por género



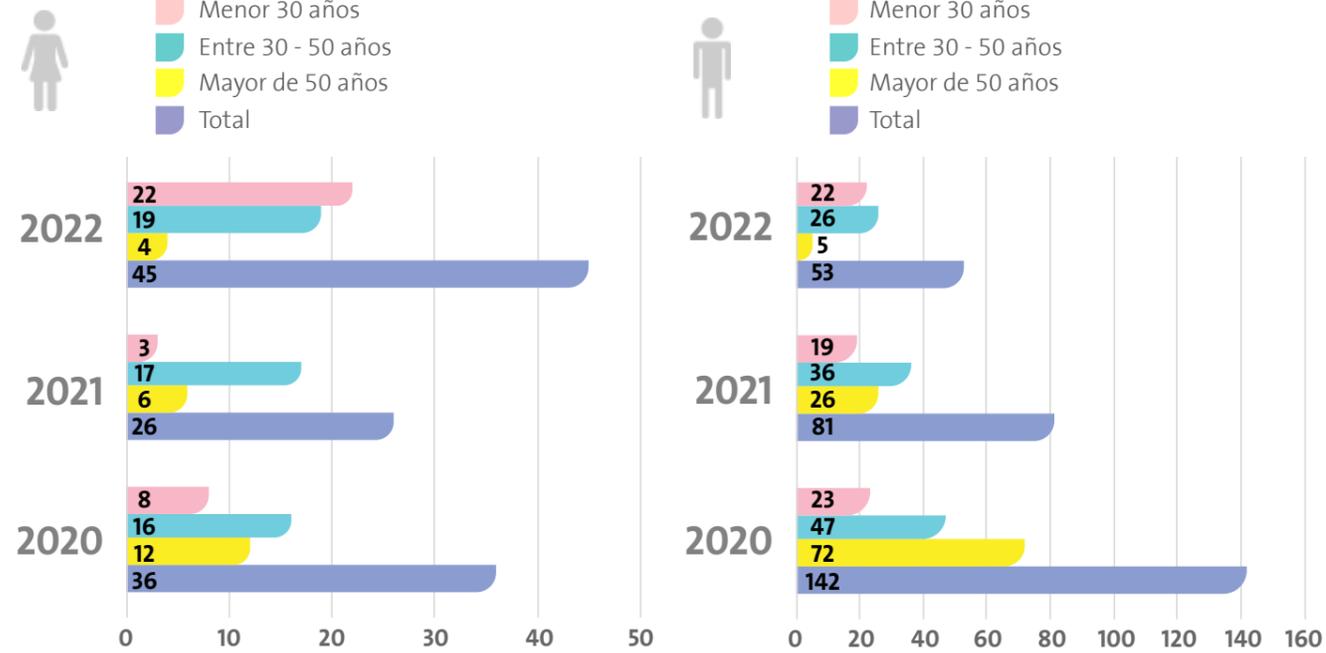
Nota: Para las contrataciones de mujeres del 2022 el 70% fueron menores a 30 años. El 27% entre 30 y 50 años y el 3% mayor a 50 años. Para las contrataciones de hombres durante el 2022 el 60,3% fueron menores de 30 años, el 38,1% entre 30 y 50 años y el 1,6% mayores a 50 años.

Contrataciones por procedencia y género



Rotación del personal

GRI 401-1



Nota: Colaboradores de región Costa.

Gestión de empleabilidad

GRI 3-3 (TM10), GRI 401-1

Indicador de empleabilidad	2020	2021	2022
Tasa de rotación del Personal	12,39	7,44	5,82
Evaluación del periodo de prueba de nuevas contrataciones	89	97	95,6
Eficiencia del proceso de selección (cubierto dentro de los tiempos)	96	63	51



Para los procesos de incorporación laboral, además de las inducciones realizadas al puesto de trabajo, complementamos el proceso con la socialización de la "Guía de entrenamiento", donde reposan las principales actividades y novedades sobre las que debe tener conocimiento el nuevo colaborador.

Employer Branding Ecuador entregó un reconocimiento a Veolia Ecuador por su excelente gestión del talento humano, destacándose como la empresa con mejor marca empleadora del país en la industria de aguas y residuos.

Prestaciones

GRI 401-2

En nuestro compromiso con la fuerza laboral de la organización, otorgamos y respaldamos a los colaboradores con los siguientes beneficios:

- Subsidio alimenticio
- Póliza de asistencia médica, que cubre a los colaboradores y sus familias.
- Póliza de accidentes personales y de trabajo.
- Convenio con Instituto de Neurociencias para atenciones psiquiátricas y psicológicas
- Bono navideño
- Atención externa para tratar problemas y/o trastornos psicológicos

GRI 401-3

Permiso parental

El resultado de los permisos parentales otorgados evidencian nuestra contribución a la equidad de género.



Indicadores	2020		2021		2022	
# De empleados que han tenido derecho a permiso parental y lo han acogido.	56	18	64	12	67	9
# Total de empleados que han regresado al trabajo terminado el permiso parental y que siguen siendo empleados 1 año después de regresar	55	17	59	12	64	9

Nota: Se consideran datos de los trabajadores que se reincorporan al trabajo luego de su periodo parental y al mismo tiempo siguen en la organización luego de 1 año.

Indicadores	2020		2021		2022	
Porcentaje (%) de retención de empleados posterior al permiso parental	98	98	92	92	96	100

RELACIONES TRABAJADOR Y EMPRESA

GRI 3-3 (TM11)

Fortalecemos la relación trabajador-empresa, impulsando la participación activa de los colaboradores, mecanismo clave para el éxito de la organización, lo logramos de diferentes espacios transparentes y seguros, que fideliza una relación de confianza y crea una cultura empresarial positiva.

Mecanismos de participación

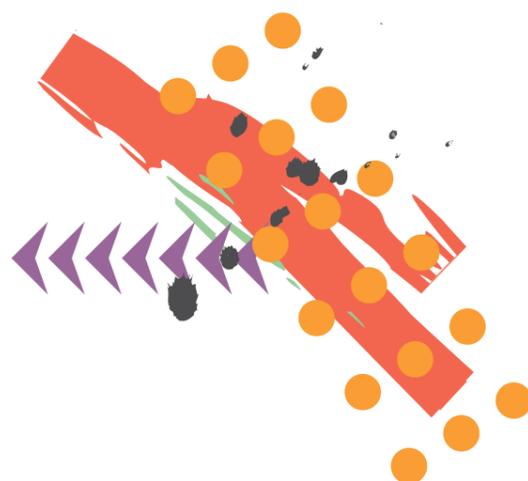
- Procesos de mejora continua a través de la implementación de encuestas.
- Comunicación abierta con los grupos focales de cada área

- Encuesta de clima laboral y compromiso de los empleados
- Encuesta de riesgo psicosocial a cada colaborador de carácter confidencial
- En nuestro plan de vigilancia se define la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, el grupo no cuenta con sindicatos.
- Comité paritario

Contamos con un portal web llamado “Intranet” al cuál todos los colaboradores tienen acceso, donde publicamos nuestras políticas, procedimientos e instrucciones.

Comunicación eficaz de cambios operacionales

Para los cambios operacionales con el potencial de impactar en la gestión integral de la organización, contamos con el procedimiento denominado “Gestión del Cambio”, que se difunde a través de nuestros diferentes canales de comunicación para llegar a todos nuestros colaboradores. Este procedimiento conlleva la identificación de posibles afectaciones y la adecuada adaptación producida por el cambio a implementar.



Programas de Cultura Organizacional

GRI 3-3 (TM11), GRI 402-1

Para mantener un acercamiento con los colaboradores, hemos desarrollado un Programa de Cultura Organizacional, permitiéndonos establecer en las diferentes sedes de la organización, varios mecanismos de integración entre miembros de la empresa, siendo estos:



Café con líderes: Organizamos espacios para charlas informales donde los colaboradores pueden compartir con los líderes de cada área generando cercanía entre ellos.

- + de 550 colaboradores participantes
- + de 20 eventos con Directores y Managers
- Un 99% de satisfacción



Agentes del Cambio: Por medio de un grupo de colaboradores, difundimos las diferentes programas de propósito y cultura a toda la empresa

- + de 80 colaboradores como portavoces
- Alcance de 90% del personal



En tus zapatos: Propiciamos espacios para conocer las distintas áreas de la organización por medio del intercambio de roles para despertar en los colaboradores empatía y sensibilización.

- 214 visitas entre diferentes áreas
- Potencia el intercambio de conocimientos



Veo Bienestar: Fomentamos prácticas enfocadas al balance de vida y trabajo.



WeDo: Contamos con la red de igualdad que lleva a cabo diferentes iniciativas (Mayor información en el tema de Diversidad y Equidad en el trabajo).

Open cards: Metodología de intervención que tiene como objetivo alinear a los empleados con los resultados organizacionales.

- 10 grupos focales utilizando la metodología

Iniciativas que buscan formar una cultura de diversidad e inclusión y asegurar el bienestar integral de los trabajadores:

- Programa WHISPLI
- Chequera del tiempo
- Programa Somos Buenas Gente
- Fondo de solidaridad
- Carrera por la diversidad
- Protocolo de prevención contra la violencia y discriminación
- Canalizamos denuncias por medio de Recursos Humanos
- 22 convenios con centros educativos
- 10 becas entregadas entre diferentes niveles de grado y postgrado
- Créditos empresariales



PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

GRI 403-1, GRI 403-8

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-1

Para Interagua el recurso más valioso es su fuerza laboral, por lo que preservar su seguridad y salud se ha convertido en el ADN de la organización, impulsando la adecuada continuidad de las operaciones, y salvaguardando el bienestar de nuestros colaboradores.

Nos guía nuestro **Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales** y el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001)**, con un alcance a todas las áreas operativas y administrativas de la empresa, así como de proveedores y contratistas que trabajen en nombre de la organización.

Además, contamos con un **Reglamento Interno de Higiene y Seguridad**, debidamente aprobado por el Ministerio de Trabajo, el cual es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores.



Instrumentos que aportan a la gestión

GRI 403-1

<p>Reglas “Always Safe” (Siempre seguro), normas a escala mundial, de aplicación obligatoria dentro de la organización.</p>	<p>Reglas Fundamentales, son aspectos de seguridad no negociables, asociados a cada riesgo de consecuencias humanas muy graves en actividades operativas y administrativas.</p>	<p>EGTAR, Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo. Son normas generales que deben ser cumplidas, y están definidas para controlar los riesgos de las 10 actividades más riesgosas que están vinculadas a nuestras operaciones.</p>	<p>Alerta de seguridad, siendo una práctica comunicacional con la cual se busca socializar aspectos relevantes a la gestión, tales como buenas acciones o eventos no deseados.</p>
--	--	--	---

Los 5 pilares para mejorar el nivel de cultura de Prevención, Seguridad y Salud.

<p>Pilar 1</p> <p>Involucramiento de las Línea Directiva</p>	<p>Pilar 2</p> <p>Mejora de la Gestión de la Prevención de los Riesgos de Seguridad y Salud</p>	<p>Pilar 3</p> <p>Mejora de la Comunicación y Diálogo</p>	<p>Pilar 4</p> <p>Formación, Involucramiento y Desarrollo de los empleados</p>	<p>Pilar 5</p> <p>Vigilancia y Control del Desempeño de la Prevención, Seguridad y Salud</p>
---	--	--	---	---

Programas de prevención PSS

GRI 403-7

App “WE”: es una aplicación tecnológica que sirve para el reporte de actos/ condiciones inseguras y buenas prácticas de operativos y administrativos.



Programa VIVIR: es un Programa de Liderazgo y gestión Preventiva, que empodera a los mandos en materia de prevención, seguridad y salud, para su gestión eficaz en cada centro de trabajo.



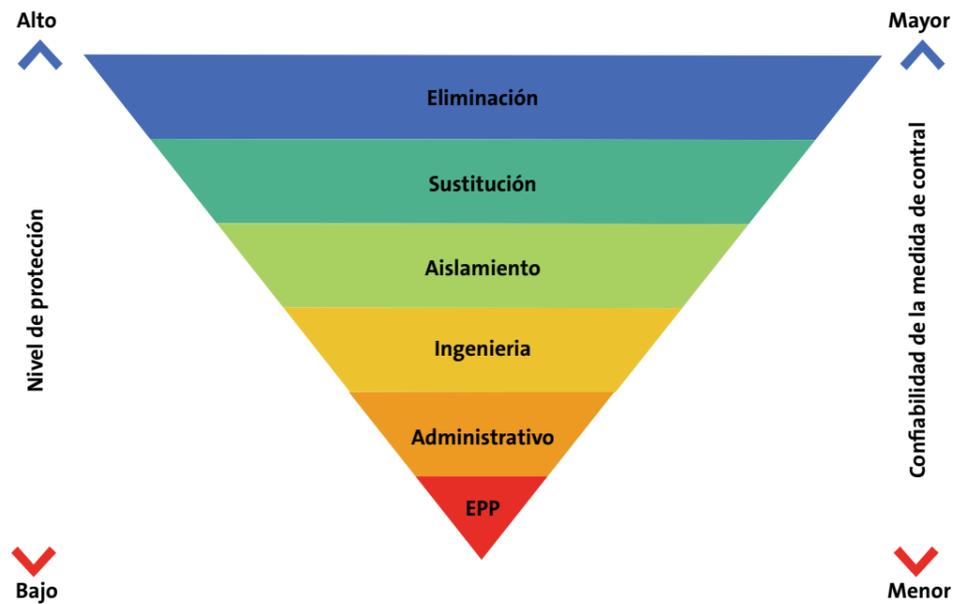
Semana de la Seguridad: Desde el año 2017 la organización decidió dedicarle una semana al año a exponenciar nuestro compromiso con la seguridad, realizando diferentes actividades con los colaboradores enfocadas a reforzar el objetivo “cero accidentes”.

Cumplimiento del 85,55% de los estándares de gestión para trabajos de alto riesgo (EGTAR's)

Identificación de peligros y evaluación de riesgos.

GRI 403-2

Identificamos los peligros laborales y evaluamos el riesgo de forma periódica utilizando la "Matriz IPER", que aporta a la gestión de la prevención en las diferentes actividades de la empresa, permitiéndonos establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos considerando la siguiente jerarquía.



Ante cualquier accidente y/o situación de riesgo es de vital importancia para nosotros seguir el siguiente protocolo de actuación:



Investigación de incidentes

GRI 403-2

Los procesos que empleamos para investigar los incidentes laborales, basados en los lineamientos de nuestra política de prevención, seguridad y salud son:



Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

- Ponemos a disposición de nuestros colaboradores dispensarios médicos ubicados en todas las sedes, además del acceso a un sistema telefónico, PBX de Bienestar social, que permite asistencias médicas, reportes de accidentes laborales y personales, consultas médicas y psicológicas 24/7.
- Nuestro seguro médico privado incluye: coparticipación de medicamentos en farmacias Pharmacy's, cupo anual para medicinas, gastos por maternidad, control del niño sano, centros médicos de red ambulatoria y red hospitalaria.
- Contamos además con pólizas de accidentes, sean estos laborales o personales.

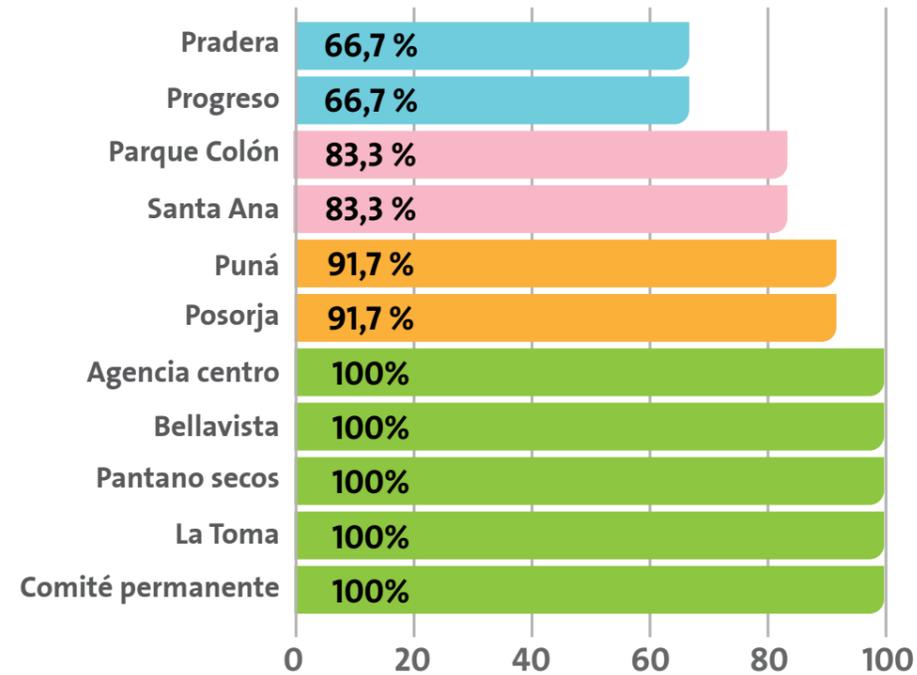


Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-4

Continuamente trabajamos para poder empoderar a los diferentes Comités Paritarios en la implementación de mejoras en materia, para la toma de acciones activas en las diferentes sedes de la organización.

A continuación se detalla el cumplimiento de las reuniones del Comité permanente y de los Subcomités Paritarios de Salud y Seguridad laboral, en las sedes de Interagua



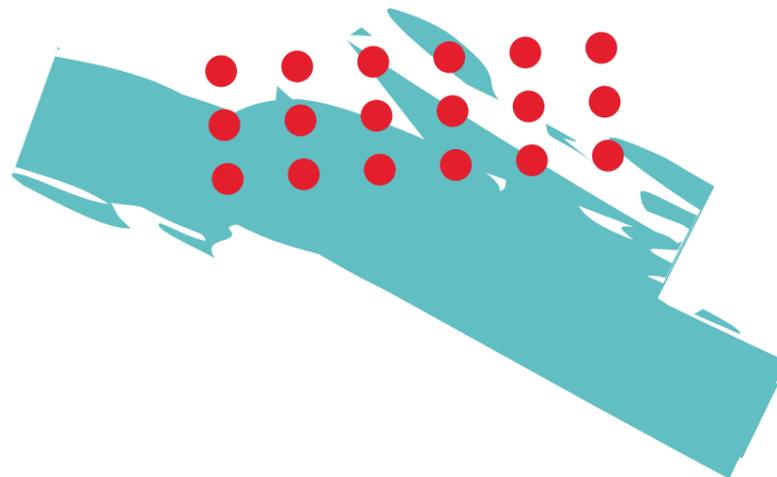
Formación de los colaboradores en prevención, salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

Se realizaron 31 programas de formación de prevención, salud y seguridad (PSS) en el año 2022.

Los siguientes son los programas de formación en temas de prevención, salud y seguridad que fueron ejecutados en el 2022:

Buen Uso del vehículo liviano	349
Entrega de política de Veolia:	117
Compromiso de Prevención, Seguridad y salud.	
Equipos de presión - HK SUEZ	107
Primeros Auxilios -PSS -Inducción	117
Programa de Prevención: hacia una cultura de prevención y ergonomía	117
Taller de Seguridad Física en la calle "Siempre Seguros"	188
Curso Espacios Confinados - Estándar PSS	674
EGTAR: Control de energías peligrosas	705



Planes de Emergencias:

GRI 403-7

Una de las actividades más relevantes de todo sistema de gestión de Prevención, Seguridad y salud Laboral está relacionado con la preparación de los colaboradores, mandos e instalaciones para los diferentes escenarios de emergencias que potencialmente puedan presentarse, sean estos antrópicos o naturales.

En el año 2022 planificamos y ejecutamos los siguientes simulacros:

Simulacros de evacuación por sismos	2
Simulacro de atención de derrames de productos químicos	7
Simulacro por incendio	2
Simulacros por otras actividades riesgosas	12
Total de simulacros	23

Nota: Además, se realizan 9 simulacros de atención a derrames de combustibles/ambientales.

Fomento de la salud de los colaboradores

GRI 403-6

Cumplimos con el 97% de las actividades programadas en el "Plan de Vigilancia de Salud Ocupacional", las cuales se relacionan con:

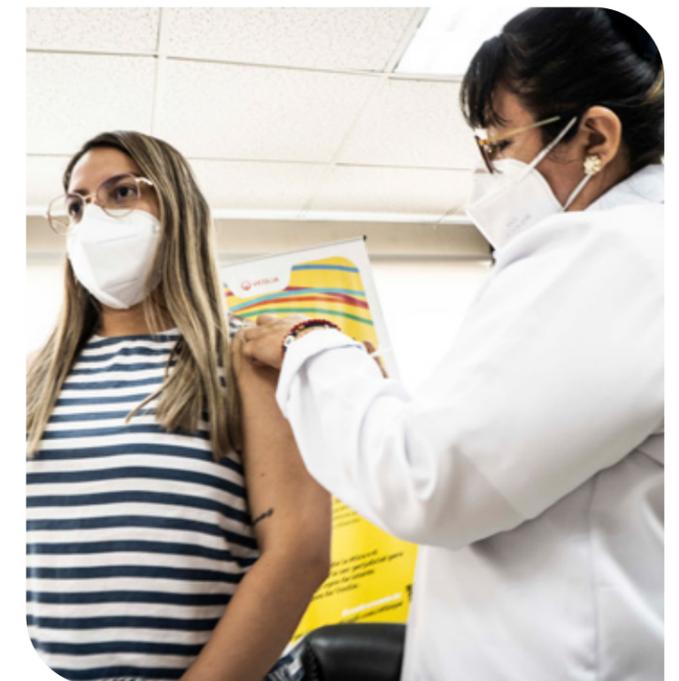
- Fichas médicas Ocupacionales (ingreso, retiro, reintegro, periódicas).
- Programa Alcohol, Tabaco y Drogas
- Programa de Prevención de riesgos psicosociales
- Programa de Prevención de VIH - SIDA
- Charlas Médicas de Salud Prevención
- Valoración médica del personal vulnerable
- Inspección de los puestos de trabajo (visitas a sedes)
- Atenciones médicas preventivas y curativas al personal de la organización



Campañas de Salud Programadas

Implementamos el programa de "Prevención del uso y consumo de alcohol u otras drogas" dentro de la organización que contempla 14 actividades con un promedio de 82% de cumplimiento total.

Además, en la Semana de la Seguridad y la Salud realizamos 10 actividades relacionadas con la salud de los colaboradores en las diferentes sedes: Terapia de relajación muscular, Vida Saludable, Salud Visual, Cuida tú Hígado, Pausas activas, Vacunación, Campaña de desparasitación entre otras.



Permanentemente medimos y controlamos la Seguridad y Salud en el trabajo a través de indicadores que nos permiten gestionar el riesgo laboral y controlar el consecuente absentismo:

Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

Índice de frecuencia de accidentes (IF)	2020	2021	2022
IF1	0,71	1	2,57
IF2	3,27	3,77	10,28

Nota: El IF es el grado de exposición de los/las trabajadores al riesgo laboral. El IF1 calcula el número de accidentes con días de baja, tomando en cuenta todos los días, laborables y no laborables. El IF2 es la suma de accidentes con días de baja y sin días de baja.

Índice de gravedad de accidentes (IG)	2020	2021	2022
IG	2,63	7,47	0,95

Nota: El IG calcula el número de días de ausentismo producto de los accidentes con baja.

Tasa de riesgo

2020	2021	2022
0,27	0,13	1,86

Número de accidentes en el año reportados con y sin baja:

- 27 accidentes leves
- 7 con días de baja y 20 sin días de baja

Dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

Las enfermedades ocupacionales reportadas en este periodo, lo detallamos por tipos de atención y número de casos a continuación:

Tipos de atención	# de casos
Enfermedades ocupacionales reportadas	0
Tipos de atención	# de casos
Enfermedades otorrinolaringológicas	380
Enfermedades digestivas	180
Enfermedades respiratorias	150
Enfermedades por traumatismos	101
Enfermedades osteomusculares	83
Enfermedades neurológicas	31
Enfermedades oftalmológicas	30
Otras enfermedades y trastornos	130
Total de casos	1085

VOICE OF RESOURCES Y RIESGO PSICOSOCIAL

GRI 2-25, GRI 3-3 (TM11)

Durante el año 2022, Interagua formó parte de la encuesta Voice of Resources del grupo Veolia, donde se da a conocer la voz de los colaboradores. Con los resultados se definen las áreas de progreso en consonancia con su propósito y en beneficio de todas las partes interesadas.

Se encuestaron 1560 colaboradores, por lo que logramos una tasa de participación del 98% de nuestros colaboradores.



Encuesta de riesgo psicosocial

Mediante una serie de preguntas que siguen la metodología del Ministerio de Trabajo del Ecuador, esta encuesta mide situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mental.

Nivel de riesgo	2021		2022	
	%	N° de encuestados	%	N° de encuestados
Riesgo bajo	82,4%	1061	77,3%	934
Riesgo medio	16,1%	207	20,5%	248
Riesgo alto	1,6%	20	3,4%	41
Total encuestados	92,5%	1288	87,5%	1209
Total de nómina		1393		1381

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 2-17, GRI 3-3 (TM13), GRI 404-2

Para que todos los colaboradores alcancen sus aspiraciones profesionales, nos comprometemos con su formación permanente, invirtiendo en capacitaciones calificadas que brindan a todos nuestros recursos las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

Programas de formación para colaboradores.

Ofrecemos y desarrollamos cursos virtuales y presenciales, así como también capacitaciones con entrenadores externos, que permiten a nuestro talento mejorar sus competencias y ampliar sus capacidades y habilidades.

En el 2022 realizamos capacitaciones en torno al sistema de gestión integrado, gestión del agua, requerimientos legales formativos y además en Formaciones técnicas en

torno a diferentes temáticas, sugeridas por el Programa de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

MiCampus: Al pertenecer al Grupo Veolia, nuestros colaboradores tienen acceso a un mundo de información, formación y capacitación. Pueden acceder a la plataforma de educación virtual a distancia disponible en todo momento llamada "MiCampus", que cuenta con un amplio y atractivo catálogo sobre todas las formaciones disponibles tanto optativas como obligatorias.

Las formaciones en MiCampus están categorizadas de acuerdo a las diferentes especialidades, con sus entrenamientos y actividades respectivos como cursos, videos formativos, tareas y trabajos, videos interactivos y cuestionarios.

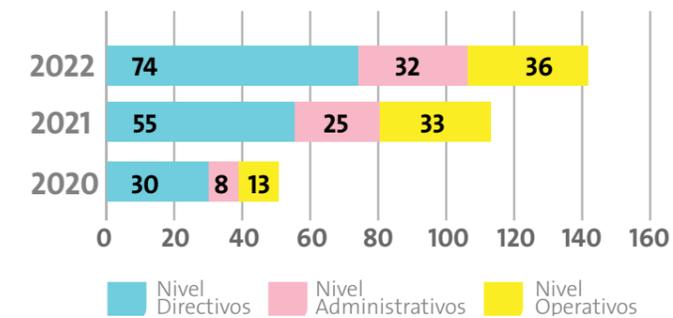
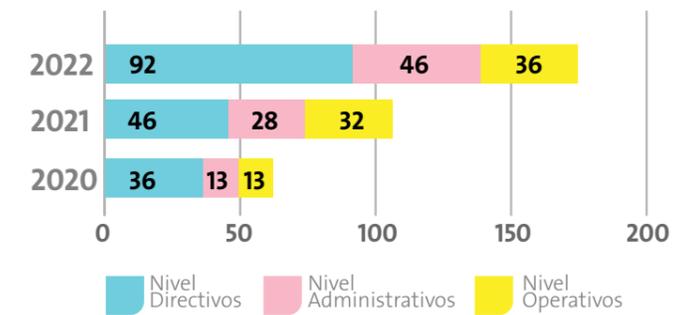
Formaciones generales 2022



Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas

GRI 2-17, GRI 404-1

% de cumplimiento de horas de formación y enseñanza por niveles



Nota: Para el cálculo de la media de horas de formación se consideran las modalidades virtuales y presenciales.

Evaluación del desempeño

GRI 2-18, GRI 3-3 (TM13), GRI 404-3

Desde el 2019 utilizamos la herramienta corporativa para evaluación de desempeño de managers (directores, jefes, supervisores) llamada "Talent Hub".

Cada año en promedio, se evalúan entre 200 a 300 personas mediante esta plataforma. Para el resto de colaboradores se ha desarrollado la herramienta interna en ProcessMaker, donde se evalúan los objetivos del año.

La evaluación tiene una duración de dos meses, desde Diciembre a Enero del siguiente año, donde realizamos un seguimiento constante a los participantes hasta cerrar el proceso de evaluación. Además durante el proceso se realizan entrevistas de retroalimentación con los jefes.

- Gestión del cargo
- Propósito de la empresa



Con el cierre de las evaluaciones de desempeño, el equipo de Formación y Desarrollo obtiene un reporte del cuál nacen los planes de acción a ejecutar con base a las necesidades de formación en las diferentes operaciones.

DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN EL TRABAJO

GRI 3-3 (TM14), GRI 405-1

Los procesos de reclutamiento laboral se realizan con un enfoque de prevención de cualquier forma de discriminación, brindando igualdad de oportunidades y condiciones a los participantes (candidatos internos o externos), respetando la diversidad sea esta de raza, etnia, edad, religión, orientación sexual o minusvalía.

Se conforma el "Comité de Recursos Humanos" preocupado por asegurarse que las políticas internas de la organización se encuadren en torno al respeto de los derechos humanos.

El porcentaje anual de mujeres en Interagua:



Nota: Los proyectos donde se tenía contabilizado espacio para feminización de nómina no se lograron concretar al término del 2022.

Diversidad del órganos de gobierno y empleados

4,86 %
de las mujeres se encuentran en Mandos altos (Directivos)

20,20 %
de nuestras colaboradoras se encuentran en Mandos medios

74,94 %
de las mujeres de nuestra organización colaboran en el Grupo de apoyo.



Programas de equidad de género

GRI 3-3 (TM14)

Programa We DO

"Balance de género hoy, para un Futuro sostenible"

Los proyectos de cultura buscan optimizar y desarrollar los puntos sensibles que se identifican mediante las encuestas como Riesgos Psicosociales y Voice of Resources, enfatizando la equidad de género y promoviendo la igualdad de oportunidades para seguir con el propósito de renovar al mundo.

Roxana Iñiguez
Gerente de Proyectos de Recursos Humanos
Veolia Ecuador

"Balance de género hoy, para un Futuro sostenible"

En Ecuador, hemos desarrollado espacios de formación para mujeres, con la finalidad de empoderar a nuestros talentos femeninos, desarrollando habilidades transversales y 100% aplicables a sus actividades dentro y fuera del espacio laboral.

Ma. Gabriela Domínguez
Jefe de Formación y Desarrollo
Veolia Ecuador





Programas de equidad de género:

GRI 3-3 (TM14)

Vacacional técnico femenino:

Iniciado desde el 2021, invita a estudiantes de entre 15 y 18 años con interés por cursar carreras profesionales técnicas no tradicionales, a conocer y experimentar en la industria del agua.

Programa Escuela de Operadoras:

Convoca a mujeres a formarse en conocimientos técnicos como mecánica básica, electrónica, electricidad, economía del hogar, entre otros. En el 2019, se graduaron 56 mujeres, de las cuáles fueron contratadas 10 en el 2020, 4 en el 2021 entre empleos fijos, temporales y de pasantía. A finales de 2022 contamos con 12 operadoras en la organización que fueron participantes de este programa.

Veolia Summer School:

Programa estilo vacacional (5 días completos) que ofrece diversión y desafíos ambientales en tiempo real. Durante Summer School (Escuela de Verano), los participantes conocen a los expertos de Veolia a nivel mundial y descubren los negocios de Veolia junto a otros jóvenes talentos de

todo el mundo. Ecuador envía al menos dos representantes anualmente, de los cuales al menos uno debe de ser de género femenino.

Programa de formación “Yo soy buena gente”:

Programa dirigido a 68 mandos medios para concientizar acerca de diversidad, inclusión y equidad. Los participantes reconocieron las distintas violencias “normalizadas” del día a día y con ellos la importancia de generar una cultura enfocada en el respeto de los derechos humanos.

- 48 horas de capacitación
- 68 certificados emitidos
- 21 proyectos de diversidad e inclusión
- 487 personas de la empresa sumadas al pilotaje o diseño de estas iniciativas



IMPACTO A LA COMUNIDAD

GRI 2-25, GRI 3-3 (TM15), GRI 413-1

Programas de gestión comunitaria tales como mingas, conversatorios con los líderes comunitarios y ferias comunitarias interagua en tu barrio, llegaron a 12 sectores populares de la ciudad de Guayaquil y sus parroquias rurales.

Relacionamiento con los grupos de interés: Se han creado 65 grupos de whatsapp con el objetivo de mantener comunicación constante, eficaz y directa con nuestros grupos de interés en diferentes sectores de Guayaquil y sus parroquias rurales.

Intervenciones varias: Durante el 2022 se atendieron 1280 órdenes de trabajo en territorio de diferentes actividades generales en la ciudad relaciones a temas comerciales, operativos y técnicos.



Iniciativas sociales

GRI 2-25, GRI 3-3 (TM15), GRI 413-1

Renovamos: Durante el 2022, el programa “Renovamos” impactó a 3323 personas de escuelas y colegios públicos y privados, en zonas urbanas y rurales de Guayaquil. Se trabajó con un total de 16 unidades educativas. El objetivo del programa es crear conciencia en niños y jóvenes sobre el buen uso del agua, el manejo adecuado de residuos, el reciclaje y la preservación del medio ambiente.

Personas capacitadas: 265 personas capacitadas en Guayaquil y sus parroquias en 4 programas principales:

1. Programa Gasfitero Amigo: En alianza con Plastigama Wavin, durante el año 2022 se logró capacitar a 60 personas de la Parroquia Posorja y del Sector Suburbio, con herramientas técnicas de gasfitería básica para facilitar formas de emprendimiento.

2. Escuela de Liderazgo: Se logró capacitar a 40 personas, con el fin de mejorar las habilidades de liderazgo y desarrollo de proyectos sociales de los líderes comunitarios de parroquias rurales y varios sectores de Guayaquil.

3. Yo visité La Toma: Junto con 3 universidades del país (ESPOL, Universidad de Guayaquil, UCSG) 145 estudiantes formaron parte de las visitas a Planta La Toma. La actividad se realizó con visitas a la sala de control, laboratorio, estaciones de bombeo y captación, en el marco de los



Primer lugar Ruth Abigail Díaz Ortiz. Maestra, Mildred Santamaria. Escuela, UEB Ciudad de Azogues.

sistemas y procesos hidráulicos, con la finalidad de conocer el diseño e instalaciones de la planta.

4. Escuela Jóvenes líderes: Junto a GV Consultores se ejecutó el programa Jóvenes líderes, enfocado a 20 jóvenes de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil y sus parroquias.

Alrededor de Iberoamérica:

Se llevó a cabo la campaña “Alrededor de Iberoamérica” con el objetivo de concientizar a las nuevas generaciones sobre el cuidado del medio ambiente, el desarrollo sostenible, la protección de la biodiversidad y los recursos naturales. En 2022, la campaña se enfocó en la protección y cuidado del agua, bajo la temática “La urgencia de cuidar el agua: Pequeñas acciones, grandes cambios”, dirigida a estudiantes de colegios públicos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Panamá. Se convocó a más de 3000 estudiantes de instituciones públicas en la ciudad de Guayaquil y sus parroquias. Los trabajos expuestos fueron fruto del esfuerzo y dedicación de los profesores, quienes contribuyeron con la socialización del programa a través de sus clases y el material didáctico elaborado por la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos).



Segundo lugar Emmy Mite Sánchez. Escuela, Martha Bucaram de Roldós



Tercer lugar Emy Daniela Moreno. Escuela, Unidad Educativa Petrillo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AAPP: agua potable

AASS: alcantarillado sanitario.

AALL: alcantarillado pluvial.

CP: Contenido propio

GRI: Global Reporting Initiative

IA: Interagua

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

PTAR: Planta de Tratamiento de Agua Residual

SGAS: Sistema de gestión antisoborno

TM: Tema material

5Q: Quinto quinquenio

kT CO2 Eq: Kilotoneladas de CO2

Agua Cruda: es aquella que no ha recibido ningún tratamiento y que no ha sido aún introducida en la red de distribución.

Agua Residual: son cualquier tipo de agua cuya calidad está afectada negativamente por la influencia antropogénica.

Análisis de Materialidad: es un diagnóstico de los temas más importantes o materiales sobre las contribuciones de la organización (positivas y negativas) al desarrollo sostenible, o bien, su impacto económico, social y ambiental y, su subsecuente influencia en la valoración y toma de decisiones de las partes interesadas (internas y externas) de la organización. Su objetivo es comunicar, asertiva y transparentemente, a sus partes interesadas en cuáles aspectos económicos, sociales y ambientales causa un mayor impacto.

Anticorrupción: conjunto de medidas directas e indirectas establecidas con el objetivo de evitar el abuso del poder confiado, en beneficio propio, que puede ser instigado por individuos u organizaciones a través de prácticas como el soborno, pagos por facilitación, fraude, extorsión, blanqueo de capitales, incluyen las ofertas o recibos de regalos, préstamos, honorarios, recompensas u otras ventajas por parte de cualquier persona, los incentivos por hacer algo deshonesto, ilegal o que incumpla la confianza en la conducta de la empresa, beneficios en efectivo o en especie y los servicios personales especiales proporcionados con el propósito de generar una ventaja inapropiada y que pueden dar lugar a presión moral por recibir tal ventaja.

Cadena de Suministro: secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a una organización.

Cadena de Valor: La cadena de valor de una organización abarca las actividades que convierten un insumo en producto añadiéndole valor. Incluye a las entidades con las que la organización tiene una relación comercial directa o indirecta y que (a) suministran productos o servicios que aportan valor a los productos o servicios de la propia organización o (b) reciben productos o servicios de la organización.

Contrato de Concesión: acuerdo entre dos partes con el objeto de otorgar a una de las partes, llamada concesionario, la prestación, operación, explotación, organización y/o gestión, total o parcial, de un producto, marca o servicio, o la construcción, explotación o conservación de una obra o bien destinados al servicio o uso público, así como aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad contratante.

Desarrollo Sostenible/Sostenibilidad: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades; abarca tres dimensiones: económica, ambiental y social. En los Estándares GRI, los términos “sostenibilidad” y “desarrollo sostenible” se usan como sinónimos.

Fuente de Energía no Renovable: aquella que no se puede reponer, reproducir, desarrollar o generar en un período de tiempo corto a través de ciclos ecológicos o procesos agrícolas. Ejemplos: la gasolina, el diésel, el combustible para aviones; el gas natural comprimido (GNC) o gas natural licuado (GNL); el butano, el propano y el gas licuado de petróleo (GLP); el carbón y la energía nuclear.

Grupo de Interés: entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Huella de carbono: Medida de la cantidad total exclusiva de emisiones de dióxido de carbono (CO2) que está directa e indirectamente causada por una actividad o se acumula a lo largo de las etapas de la vida de un producto.

Informes de Sostenibilidad-Estándares GRI: práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible.

Inventario de emisiones de GEI organizacional: Suma de emisiones y remociones de GEI que una organización genera en un período de tiempo específico, bajo los límites organizacionales y operacionales que defina, y conforme a especificaciones técnicas establecidas por el presente documento.

Tema Material: Temas que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

Quinquenio: Período de cinco años

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaración de uso: International Water Services Interagua C. Ltda. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables: Ninguno

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Contenidos generales							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1 Detalles organizacionales	Pg. 8 Pg.12-13 Pg. 22					
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	No incluye otras sociedades relacionadas. La cobertura societaria de la Memoria es la misma que la de los Estados Financieros					
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pg. 34 Pg. 111					
	2-4 Actualización de la información	No se realizaron cambios significativos, los valores que se han corregido en el 2022 cuentan con su pie de tabla con su respectiva aclaración					
	2-5 Verificación externa	No se realiza un proceso de verificación externa de la Memoria de Sostenibilidad 2022.					
	2-6 Actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pg. 12-13 Pg. 23 Pg. 24 Pg. 43 Pg. 45					
	2-7 Empleados	Pg. 80					
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pg. 43 Pg. 80					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pg. 16 Pg. 17 Pg. 19				   	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pg. 16 Pg. 19					Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pg. 16 - 17 Pg. 19					
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pg. 16					
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pg. 16 Pg. 18					Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pg. 34					

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
Contenidos generales							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	Pg. 47					
	2-16 Comunicación de iniquidades críticas	Pg. 16 Pg. 47					
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pg.47 Pg. 94 Pg. 95					
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pg. 95					
	2-19 Políticas de remuneración	Pg. 19					
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	Esta información es considerada confidencial, por el contexto de seguridad del país no se considera adecuado presentar esta información.		Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	2-21 Ratio de compensación total anual		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	Esta información es considerada confidencial, por el contexto de seguridad del país no se considera adecuado presentar esta información.	 	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pg. 4 Pg. 10					
	2-23 Compromisos y políticas	Pg. 9 Pg. 10 Pg. 14 Pg. 20 Pg. 30 Pg. 44 - 45 Pg. 46					Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 10 Pg. 11 Pg. 30 Pg. 44 - 45 Pg. 46 - 47					Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pg. 26 Pg. 28 - 29 Pg. 44 - 45 Pg. 46 - 47 Pg. 100 Pg. 101					
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg. 26 Pg. 29 Pg. 30 Pg. 46					
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pg. 31					
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pg. 20					
2-29 Enfoque de participación de los grupos de interés	Pg. 14 Pg. 26 - 27 Pg. 32 - 33						
2-30 Convenios de negociación colectiva	No contamos con sindicatos, en nuestro plan de vigilancia se define la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva.						

Temas materiales					
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021					
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pg. 34 - 35			
	GRI 3-2 Lista de temas materiales				
TEMA MATERIAL 1: DESEMPEÑO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
GRI 201: Desempeño económico	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 38 Pg. 40			
	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pg. 38 - 39 Pg. 40 - 41			
	Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pg. 42		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	
TEMA MATERIAL 2: PRÁCTICAS RESPONSABLES DE ADQUISICIÓN					
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 43 - 45 Pg. 46			Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pg. 43			
TEMA MATERIAL 3: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
GRI 205: Anticorrupción	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 30 Pg. 34 Pg. 46 - 47			
	Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 43 - 46			
	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pg. 46		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	
	Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pg. 30 Pg. 46			
TEMA MATERIAL 4: GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA					
GRI 302: Energía	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 50			
	Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pg. 50			
	Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Omisión total	Información no disponible	La empresa no dispone de información sobre el consumo de energía de sus proveedores y contratistas.
	Contenido 302-3 Intensidad energética	Pg. 52			
	Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	Pg. 54			
Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pg. 52 - 53		  	Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	

TEMA MATERIAL 5: EXTRACCIÓN Y DISTRIBUCIÓN RESPONSABLES DE AGUA					
GRI 303: Agua y efluentes	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 56 Pg. 58			
	Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pg. 58 - 59 Pg. 68			
			   	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
TEMA MATERIAL 6: GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS VERTIDOS					
6. Gestión sostenible de los vertidos	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 56 Pg. 76 - 77			
	Contenido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pg. 68 Pg. 76 - 77			
	Contenido 303-3 Extracción de agua	Pg. 59			
	Contenido 303-4 Vertido de agua	Pg. 77			
	Contenido 303-5 Consumo de agua	Pg. 59			
			   	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
TEMA MATERIAL 7: CUIDADO DE LA BIODIVERSIDAD					
GRI 304: Biodiversidad	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 68 - 69			
	Contenido 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pg. 68 - 69			Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
	Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades en la biodiversidad	Pg. 68 - 69			Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pg. 55 Pg. 69			
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Pg. 68 - 69		  		
TEMA MATERIAL 8: GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA HUELLA DE CARBONO					
GRI 305: Emisiones	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 74			
	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg. 74			
	Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pg. 74			
	Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pg. 75			
	Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pg. 74			
			 	Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	

TEMA MATERIAL 9: GESTIÓN RESPONSABLE DE DESECHOS SÓLIDOS					
GRI 306: Residuos	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 70 - 71			   <p>Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
	Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 71			
	Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 70 - 71			
	Contenido 306-3 Residuos generados	Pg. 70 - 71			
	Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pg. 70			
	Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación	Pg. 70			
TEMA MATERIAL 10: GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD					
GRI 401: Empleo	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 80 Pg. 82			    <p>Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p> <p>Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p>
	Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pg. 81 Pg. 82			
	Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg. 82			
	Contenido 401-3 Permiso parental	Pg. 83			
TEMA MATERIAL 11: RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA					
GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 84 Pg. 85 Pg. 93			
	Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Pg. 84			
TEMA MATERIAL 12: GESTIÓN INTEGRAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 86			  <p>Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.</p> <p>Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p>
	Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 87			
	Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pg. 88 - 89			
	Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pg. 89			
	Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 90			

TEMA MATERIAL 12: GESTIÓN INTEGRAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 90			  <p>Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.</p> <p>Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p>
	Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pg. 91			
	Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pg. 87 Pg. 91			
	Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 86			
	Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral	Pg. 92			
	Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pg. 92			
TEMA MATERIAL 13: DESARROLLO PROFESIONAL					
GRI 404: Formación y educación	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 94 Pg. 95			  <p>Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>
	Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pg. 95			
	Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg. 94			
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	Pg. 95			
TEMA MATERIAL 14: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 96-97 Pg. 97-99			 <p>Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>
	Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg. 19 Pg. 80 Pg. 96-97			
	Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	
TEMA MATERIAL 15: APOORTE A LAS COMUNIDADES LOCALES					
GRI 413: Comunidades locales	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg.100-101			 

TEMA MATERIAL 15: APORTE A LAS COMUNIDADES LOCALES				
GRI 413: Comunidades locales	Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pg.100-101	 	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
	Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	Pg. 31		Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.
TEMA MATERIAL 16: SEGURIDAD Y SALUD DE LOS USUARIOS				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 63 Pg. 64 - 65 Pg. 66	 	Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
	Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pg. 63 Pg. 64 - 65		Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
	Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Pg. 65		
TEMA MATERIAL 17: COBERTURA Y ACCESIBILIDAD				
Contenido propio	3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 60 -65 Pg. 71	 	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
	Contenido CP1: Nivel y cobertura del servicio	Pg. 60 Pg. 62 Pg. 63 Pg. 64 - 65 Pg. 71		
	Contenido CP2: Continuidad del suministro	Pg. 60 - 61		

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS (GRI 2-3)

Visita nuestra página web <https://www.interagua.com.ec>

Síguenos en nuestras Redes Sociales:

-  Facebook <https://www.facebook.com/interagua>
-  Twitter <https://twitter.com/interagua>
-  Instagram <https://www.instagram.com/interagua.ec/>

Fuentes:

Fotografías: Dirección Comunicación Interagua
Diseño y diagramación: DIP Diseño gráfico / Doménica Iturralde Patiño

Si deseas más información sobre nuestra memoria de Sostenibilidad

jessica-alexandra.guerron@veolia.com
ena-monserrate.andrade@veolia.com
nathalie-ninoska.romero@veolia.com

Publicación: julio del 2023

