

**20**  
*años*  
Interagua

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
2021



Operado por  **VEOLIA**

# CONTENIDO

|   |            |
|---|------------|
| <b>Mensaje del Director</b>                                   | <b>4</b>   |
| <b>Los Directores nos cuentan</b>                             | <b>6</b>   |
| <br>  |            |
| <b>Capítulo 1. ¿Quiénes somos?</b>                            | <b>9</b>   |
| 20 años de historia   | 10         |
| Perfil de la organización                                     | 12         |
| Acceso a servicios esenciales                                 | 14         |
| Experiencia del cliente                                       | 16         |
| Indicadores relevantes  | 18         |
| Gobierno corporativo  | 20         |
| Nuestro propósito   | 22         |
| Alianzas estratégicas   | 26         |
| Matriz de partes interesadas                                  | 28         |
| Perfil de la memoria de sostenibilidad                        | 30         |
| <br>  |            |
| <b>Capítulo 2. Nuestro rendimiento económico y financiero</b> | <b>33</b>  |
| Desempeño económico   | 34         |
| Prácticas de adquisición                                      | 36         |
| Relaciones honestas   | 38         |
| <br>  |            |
| <b>Capítulo 3. Nuestra actuación medio ambiental</b>          | <b>43</b>  |
| Consumo de energía  | 46         |
| Gestión del agua  | 50         |
| Biodiversidad   | 58         |
| Residuos  | 60         |
| Emisiones   | 64         |
| Efluentes   | 65         |
| Cumplimiento legal ambiental                                  | 70         |
| <br>  |            |
| <b>Capítulo 4. Nuestra actuación Social</b>                   | <b>73</b>  |
| Empleos generados   | 74         |
| Relaciones trabajador y empresa                               | 76         |
| Prevención seguridad y salud                                  | 78         |
| Diversidad e Equidad en el Trabajo                            | 82         |
| Formación y enseñanza   | 86         |
| Impacto a la comunidad  | 88         |
| <br>  |            |
| <b>Glosario de Términos</b>                                   | <b>92</b>  |
| <b>Informe de Verificación Externa</b>                        | <b>90</b>  |
| <b>índice de contenido GRI STANDARDS, Pacto Global y ODS</b>  | <b>94</b>  |
| <b>Punto de Contacto</b>                                      | <b>102</b> |



# MENSAJE DEL DIRECTOR

Interagua ha cumplido en 2021, 20 años al servicio del desarrollo del Cantón Guayaquil y sus parroquias rurales, aportando toda su expertise y toda la dedicación de sus equipos profesionales al buen manejo del recurso hídrico de los servicios esenciales de agua y saneamiento. En este nuevo quinquenio de la concesión 2021-2026, nuestro compromiso está cada vez más arraigado.

Somos parte del Grupo Veolia, líder mundial de la transformación ecológica, y tenemos el compromiso colectivo de renovar el mundo, preservando el planeta y atendiendo con igual empeño a todas las partes relacionadas de nuestra actividad: los ciudadanos, las autoridades públicas, la sociedad, nuestros empleados, nuestros accionistas y los territorios naturales en los que nos desenvolvemos.

En el año 2021, hemos continuado a adaptarnos a las transformaciones nacidas de la crisis sanitaria y sus consecuencias en el desarrollo económico, social y ambiental de Guayaquil, digitalizando profundamente nuestros procesos, generando una cultura de innovación fuente de eficiencias operacionales, desplegando una oferta de servicio multicanal y universal a nuestros usuarios.

Manteniendo un rumbo claro hacia nuestro propósito, hemos seguido avanzando hacia la Sostenibilidad, teniendo

en la mira nuestros objetivos de desempeño multifacético en lo financiero, ambiental, social, el recurso humano y lo comercial.

Es por ello que en este 2021, nos llena de satisfacción poder presentar nuestra segunda Memoria de Sostenibilidad para la línea de negocios de agua de Veolia Ecuador, realizada conforme a los Estándares GRI - versión Escencial del Global Reporting Initiative, donde se divultan los impactos en la sostenibilidad de una manera transparente y responsable. En este informe hemos incorporado de manera voluntaria, dos estándares temáticos adicionales, que son los GRI-304 Biodiversidad y GRI-305 Emisiones que complementan los seleccionados por nuestros grupos de interés internos y externos. Por tanto, presentaremos un total de 16 temas materiales desarrollados, gestionados y articulados con los valores de la organización: Compromiso, Solidaridad, Respeto, Responsabilidad e Innovación.

Esta memoria se encuentra dividida en cuatro capítulos. El Capítulo 1, presenta la evolución de la empresa y sus logros más significativos en cada quinquenio de la concesión. Muestra además, cómo estamos estructurados como organización, nuestra misión, visión, valores, algunos indicadores relevantes de gestión y el plan estratégico y grupos de interés en el marco del desempeño multifacético.



## **Jerome Cardineau**

Director General

El Capítulo 2, refleja el desempeño económico del año 2021, donde el principal logro fue la adaptación exitosa al periodo post pandemia que consolidó el portafolio de servicios online a través de una plataforma omnicanal, garantizando la continuidad del servicio y ampliando los beneficios a los clientes.

En el Capítulo 3, nos referimos al compromiso con el planeta, mostrando de manera esquematizada cómo funcionan los procesos fundamentales de la empresa para ofrecer un producto de calidad a los guayaquileños con responsabilidad ambiental.

Este capítulo ha sido ampliado para incorporar y transparentar la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas a partir de la energía consumida en nuestros procesos y la gestión de la biodiversidad en nuestras áreas de influencia directa.

Por su parte, el Capítulo 4, muestra el compromiso social de la empresa, enfocado hacia el recurso humano, motor fundamental de la organización. En 2021, el alto compromiso de los colaboradores para adaptarse a la modalidad mixta de trabajo presencial y teletrabajo, marcó otro nuevo y

retador escenario que pudimos gestionar eficientemente apegados a los lineamientos de bioseguridad más estrictos del Comité COVID.

Por estas razones, la Memoria de Sostenibilidad de INTERAGUA 2021, se encuentra alineada al Plan estratégico de VEOLIA, su Enfoque Multifacético y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

De acuerdo con los resultados alcanzados, tenemos la convicción de estar transitando por la senda correcta. Hemos afianzado y reafirmando los compromisos de enfocar nuestras gestiones hacia el desarrollo y progreso del Ecuador de la mano de un equipo de trabajo calificado, dejando un legado para las generaciones futuras.

# LOS DIRECTORES NOS CUENTAN



**Phyllis Zurita**  
Directora de Talento  
Humano

Phyllis coincide en que nos da una oportunidad para tener un norte y examinarnos casa adentro, ver qué nos falta como empresa multinacional... "es un baño de verdad."



**Juan Carlos Bernal**  
Director de Operaciones

Juan Carlos expresa que como empresa comprometida con los recursos naturales, reflejamos ese compromiso en acciones concretas, por eso nuestra memoria de sostenibilidad demuestra lo que estamos haciendo y cómo estamos mejorando la calidad de vida de la ciudad y sus habitantes.



**Alfredo Pachel**  
Director de Operaciones  
Corporativas

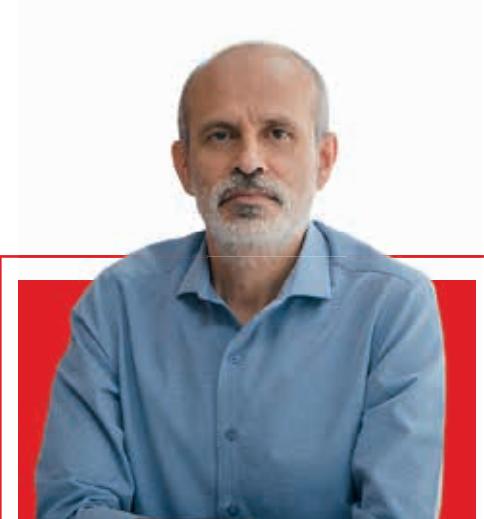
Alfredo asegura que cumple 3 propósitos: es un registro permanente de las acciones de sostenibilidad; es una evidencia formal de nuestras políticas de sostenibilidad y es un marco referencial para futuros proyectos.



**Ilfin Florschheim**

Directora de  
Comunicación

Ilfin está convencida que nuestra memoria muestra quienes somos, lo que hacemos, cómo lo hacemos y sobre todo, para qué lo hacemos, transparentando y comunicando con indicadores claros, nuestras metas y su cumplimiento.



**Ivan Rivera**

Director Técnico

Ivan sostiene que a través de este documento, transmitimos a nuestros grupos de interés nuestra esencia y propósito articulado a los objetivos de desarrollo sostenible, con el fin de fortalecer el crecimiento responsable de las áreas que operamos hoy y en el futuro.



**Carlos Torres**

Director Comercial

Carlos nos dice que nuestra memoria pone en evidencia todas las ideas que se desarrollan para satisfacer las necesidades de los clientes, los objetivos empresariales y nuestro aporte a la sociedad y al ambiente.



**Cecile Roger**

Directora Administrativa  
Financiera

Cecile tiene la firme convicción que un adecuado desempeño económico sumado con el respeto por los recursos y retribuidos a la vida de los ciudadanos de Guayaquil, es la razón de ser que nos permite existir en el mercado, por eso los invitamos a conocernos a través de nuestra memoria.

# PERFORAR PERFERVAR PRESERVAR



Para afrontar los retos ecológicos, ya no basta con adaptarse.

Cambio climático, pérdida de biodiversidad,  
contaminaciones múltiples, agotamiento de los recursos:  
nuestras sociedades necesitan soluciones que cambien radicalmente el panorama,  
como, por ejemplo, reutilizar para la agricultura aguas residuales tratadas.

**La transformación ecológica es nuestro propósito.**

Más información en [veolia.com/latamib](http://veolia.com/latamib)

Renovando el mundo

 VEOLIA



# ¿QUIENES SOMOS?

# 20 AÑOS DE HISTORIA

## 1Q

2001 - 2006

ECAPAG e International Waters Service (INTERAGUA) suscribieron el Contrato de Concesión.

**El 9 de agosto INTERAGUA inició sus operaciones como prestador del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en Guayaquil, en condiciones de "exclusividad regulada", por un periodo de 30 años con 242.116 clientes, 2.563 Kilómetros de red para agua potable.**

El servicio de Agua Potable **solo era continuo en el norte de Guayaquil.**

El Centro y Sur de la ciudad tenía un **servicio intermitente de agua potable y por 10 horas diarias en promedio**

Plan Los Ángeles: Balance Hídrico +Trabajos en tuberías principales +Sectorización de redes (área urbana Centro -Sur).

El Laboratorio de Calidad de Agua obtiene la **acreditación de la OAE (actualmente Servicio de Acreditación Ecuatoriano) Sistema de Gestión ISO 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.**

Se obtiene la certificación **ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad**

Finaliza el primer quinquenio de la concesión (1Q) con la **Sectorización de 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**

## 4Q

2016-2021

Inicia el cuarto quinquenio (4Q) donde se establece el **Plan de reducción de agua no contabilizada** por pérdidas, fugas, fraudes y clandestinos.

Puesta en marcha del "Proyecto Monte Sinaí" que consistió en la construcción de una Bocatoma en un área de 8.000 m<sup>2</sup> con un caudal de 122 litros segundo y 8 surtidores para tanqueros con agua de control.

**Inician sus operaciones la Planta de Tratamiento de Agua Potable por Ultrafiltración y Obras Anexas para la Parroquia Rural de Posorja (San Juan) y 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.)

**El Proyecto "Agua del Sinaí" fue galardonado por VEOLIA Latam Iberia, con dos Premios Impact Awards, en las categorías de "Desempeño Social" y "Voto de los Colaboradores"**

Se mantuvo 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 m<sup>3</sup> de agua gratuita**.

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

**SURI (Soporte Unificado de Respuesta Inmediata)**, un sistema omnicanal que permite una atención segura, eficiente y 24/7 por canales digitales, minimizando el riesgo de exposición de los colaboradores y clientes

**558.570 CLIENTES** al cierre de diciembre 2020 y **5.762 Km de redes de agua potable**.

**SMART GUASMO:** Materialización de distritos de medición + Control Activo de Fugas + Rehabilitación de tramos de tuberías + Waternamics

**2Q**  
2006 - 2011

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

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

Todos los procesos de la organización se  
alinean de acuerdo con lo especificado en las normas  
**ISO 9001, OHSAS 18001 e**  
**ISO 14001**, con sus debida certificaciones.

Finaliza el segundo quinquenio (2Q) con **innovación  
tecnológica** al incorporar **instrumentación de la red y  
scada** para transformar el servicio de agua potable



**3Q**  
2011-2016



**VEOLIA Environnement adquiere el  
100% de las acciones de Proactiva Medio  
Ambiente e Interagua firma y se adhiere  
al la Guía Ética de Veolia Environnement**

INTERAGUA alcanza la **certificación  
ISO 50001 correspondiente a la  
administración de un Sistema de  
Gestión de la Energía**, a los procesos de  
captación, producción y bombeos de  
agua potable

Inicia la operación de la Planta San  
Lorenzo del Mate abasteciendo a los  
pobladores de San Lorenzo, Sabana  
Grande y Puerto Sabana Grande,  
distribución de agua potable 24/7

Finaliza el tercer quinquenio (3Q) con el  
**diagnóstico y rehabilitación de los acueductos  
principales** del cantón Guayaquil.

INTERAGUA alcanza el **certificado de  
Conformidad Sello Calidad INEN 1108** al  
producto Agua Potable

En el marco del lamentable terremoto  
acontecido en Manta-Ecuador, INTERAGUA  
y Fundación VEOLIA se **movilizaron para  
suministrar agua potable a las comunidades  
más afectadas**



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

**5Q**  
2021-2026

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.

**Lo más destacado  
del 2021**

**20 años  
interagua**

CAMPAÑA “INICIATIVAS DE RECURSOS HUMANOS 2021” del Grupo Veolia: Ecuador gana el 1er  
lugar a nivel mundial en la categoría Prevención, Salud y Bienestar por su actuación en el MANEJO  
DE LA CRISIS COVID-19 y la Escuela de Operadoras” fue finalista en la categoría RESPONSABILIDAD  
SOCIAL, DIVERSIDAD Y COHESIÓN.

Lanzamiento de la 1era edición de “Historias de Valientes en Tiempos de Pandemia”, una  
recopilación de las vivencias de los colaboradores de Veolia Ecuador durante la crisis sanitaria  
Covid-19.

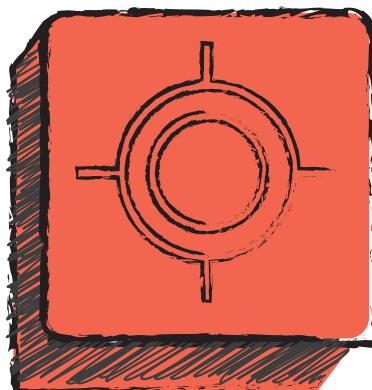
Homenaje del Municipio de Guayaquil a los héroes de nuestra empresa por su labor durante la  
pandemia con el Mural “Primera Línea” del artista Juan Pablo Toral.

Veolia Ecuador se adhiere al Programa Carbono Cero del Ministerio del Ambiente, Agua y  
Transición Ecológica.

Lanzamiento del Programa Agentes del Cambio, iniciativas para la transformación ecológica desde  
nuestra organización.

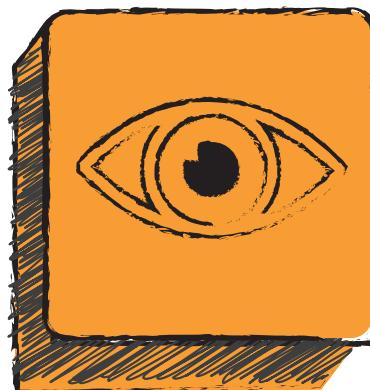
Lanzamiento del Programa Cultura Veolia y sus 5 iniciativas

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



**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.

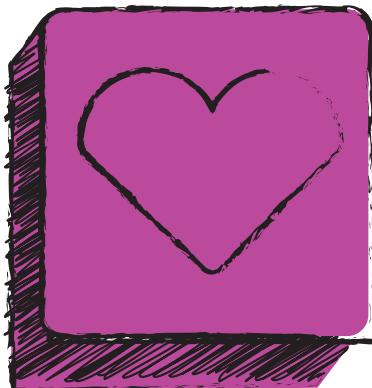


**Visión**

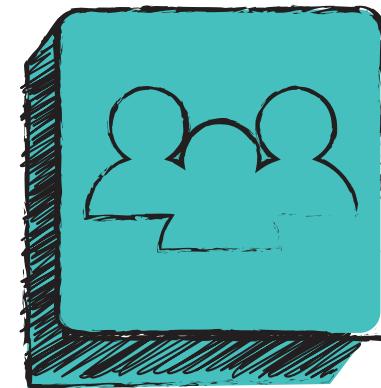
Ser reconocida y admirada como una empresa sólida, confiable, orientada al cliente; líder en el manejo ambiental, con proceso de calidad, tecnología y recursos

**“Un negocio es exitoso porque es útil, no a la inversa”**

**Antoine Frérot**  
Veolia Chairman & CEO



## Valores



## Política integrada

La Política Integrada de Gestión de INTERAGUA abarca lineamientos de Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía, Laboratorios, Línea Ética, Gestión Social y Privacidad. Está alineada con los siguientes Sistemas de Gestión:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 50001
- ISO/IEC17025



# ACESO A SERVICIOS ESENCIALES

GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 10

El alcance de la concesión de INTERAGUA abarca una extensión de 5.200 km<sup>2</sup> que incluye la zona urbana de Guayaquil y 5 parroquias rurales.

Guayaquil

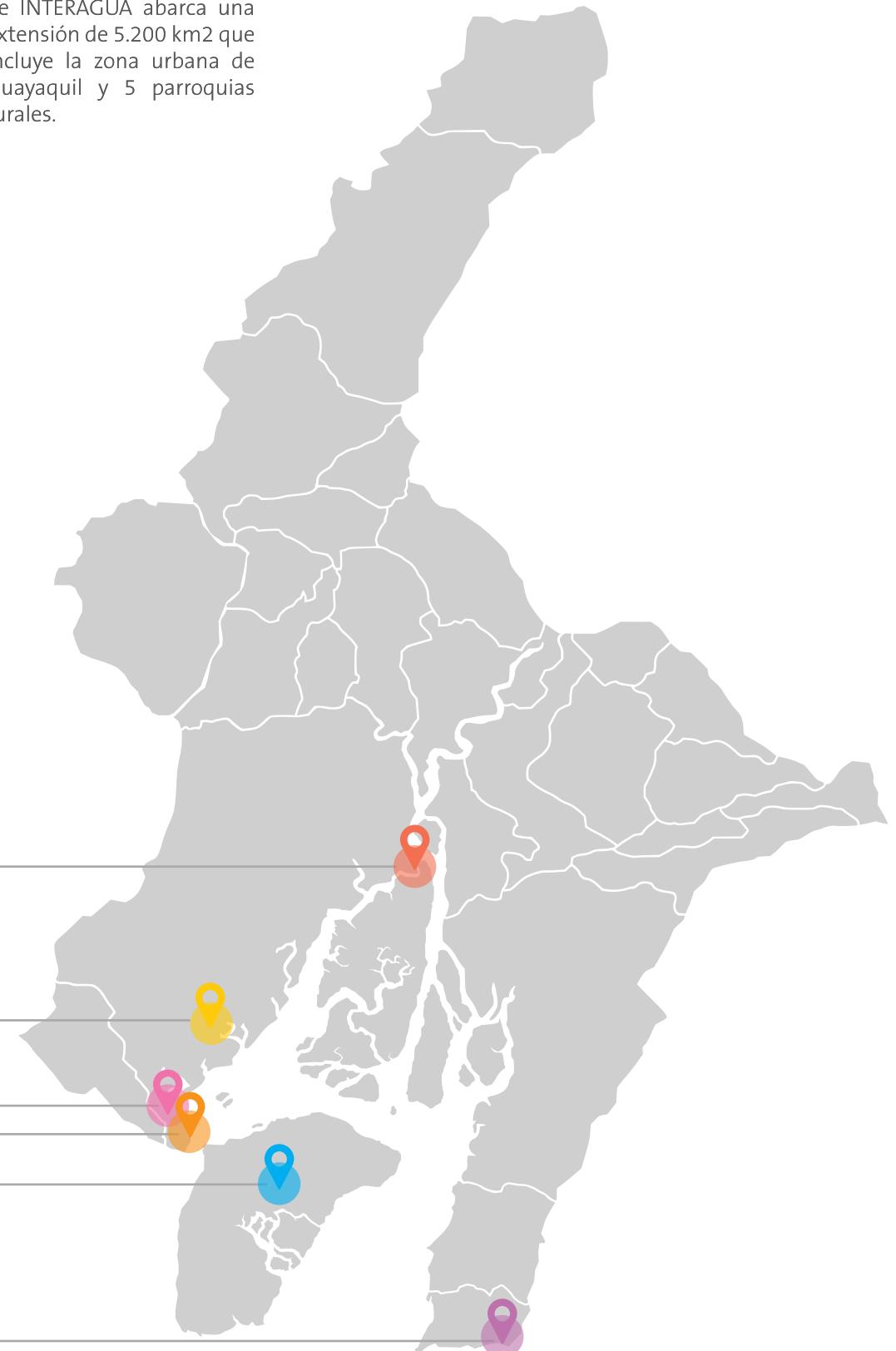
Progreso

El Morro

Posorja

Puná

Tenguel



# NUESTRO DESEMPEÑO COMERCIAL

**Garantizar los resultados a largo plazo mediante servicios innovadores**



Mediante el diseño e implementación de soluciones para la gestión de agua, sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial.

## El servicio que realiza INTERAGUA a la ciudadanía, incluye:



La captación 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 doméstico.



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

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

## Bocatomas

- Inmaconsa
- Chongón
- Posorja
- Monte Sinaí

## 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
- Parque Empresarial Colón. (Urdesa Norte)
- Estación de Bombeo de Agua Potable Cerro Santa Ana
- Reservorio de Agua Potable Bellavista (Cdra Bellavista)
- Reservorio de Agua Potable Tres Cerritos (Cdra Lomas de Urdesa)
- Planta Progreso. (Av. Pedro Menéndez Gilbert)
- Planta Pradera. (Cdra La Pradera)
- Estación de Bombeo de Aguas Servidas La Chala
- Estación de Bombeo Aguas Lluvias Las Orquídeas (Cdra. La Orquídeas)
- Estación de Aguas Servidas El Tornillo (Av. Narcisa de Jesús)
- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Puerto Azul-Xavier-Salitral (Av. Perimetral)

# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-40, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

 **6.4%**  
Comerciales



Este 2021 fue un año de logros significativos para la organización:

- El Proyecto SURI (Soporte Unificado de Respuesta Inmediata) representó a la Zona Latam de Veolia y se acreditó como finalista de los Premios IMPACT AWARDS 2021. SURI es un sistema omnicanal que incluye 8 soluciones digitales innovadoras.
- OFICINAS INTELIGENTES: En 2021 se aperturó la Agencia El Fortín y en Junio de 2021 se reinauguró la Agencia Centro, ambas con un nuevo concepto de servicio que ofrece una atención mixta, presencial y digital. Para esto se instaló una suite virtual al servicio de los clientes con: cabinas de video atención, kioscos transaccionales y cajeros automáticos.
- ESCUELA FORMATIVA VIRTUAL: Se ha preparado un set de cápsulas formativas y para el desarrollo de competencias relacionales de nuestros colaboradores. El servicio y experiencia de nuestros usuarios debe ser lo que nos diferencia. Se elaboró este modulo transversal que estará listo para ser difundido en el 2022. En tres niveles.
- SEMANA LO MEJOR DE MI: se implementó en toda la Zona Latam, la Campaña Lo Mejor de MI, para reforzar nuestro compromiso con el Servicio. y mejorar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, a través del fomento de una actitud de servicio y buenas experiencias. Se realizaron concursos, charlas, reconocimiento a nuestros colaboradores destacados por su empatía, Webinars y preparación en Customer Experience.



La marca INTERAGUA está en el

**99.5%**  
del top of mind en zonas urbanas

**90%**  
satisfacción de clientes

**84%**

de los encuestados confía en el servicio brindado

**77%**

de los encuestados consideran el nivel de confianza en la calidad de agua como BUENO y EXCELENTE

**82%**

se encuentran entre SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS con el servicio de agua potable brindado

**90%**

de satisfacción En las zonas rurales

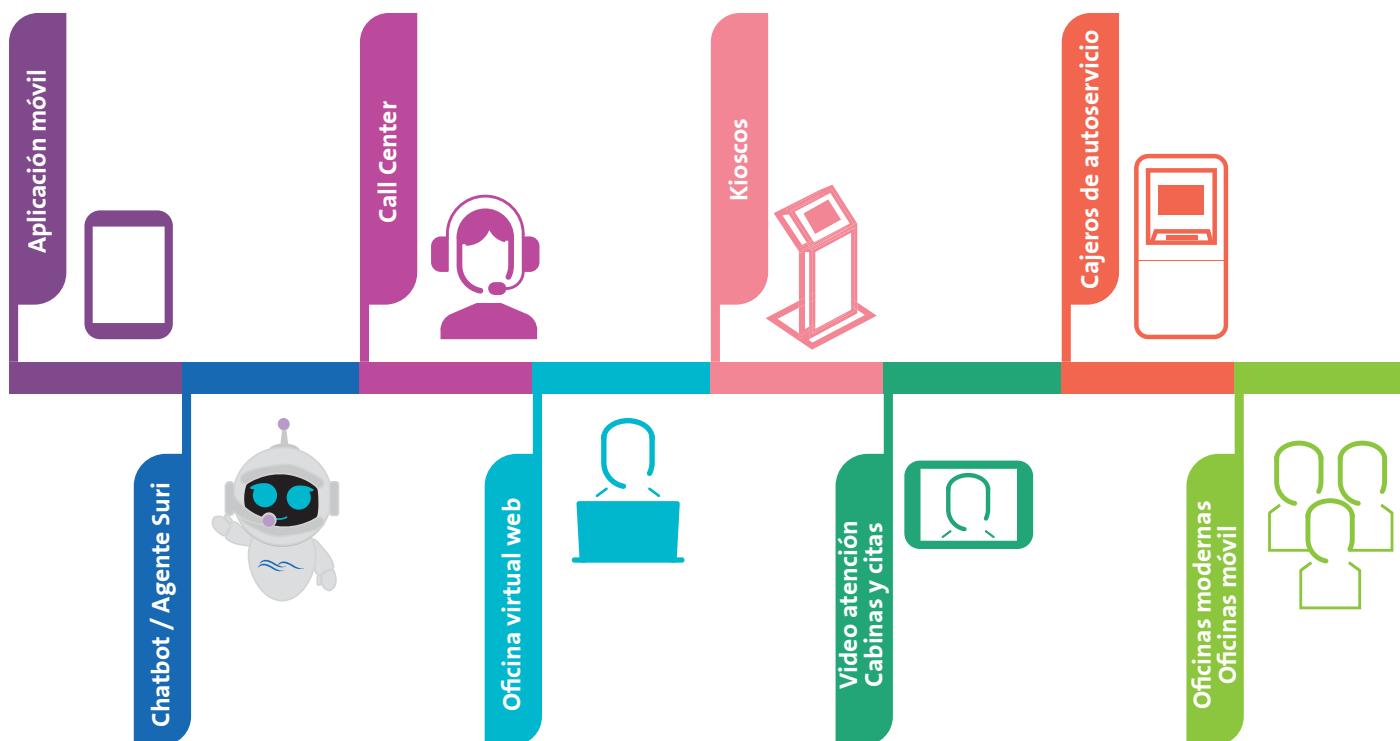
Metodologías del grupo Veolia donde tenemos el indicador NPS (Net Promoter Score)

Agua Municipal

**56.7**

## Canales de atención

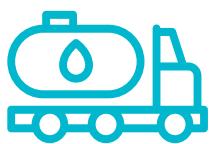
Contamos con diversos canales por medio de los cuales se gestionan los reclamos de nuestros clientes entre los que se encuentran:



# INDICADORES RELEVANTES

GRI 102-8, GRI 102-15

La mejora continua de los procesos mediante la operación, mantenimiento y monitoreo permanente impacta positivamente en la respuesta inmediata a los requerimientos de los usuarios. Como resultado, se han obtenido significativos aumentos en los niveles de accesibilidad al recurso, la cobertura y la calidad del servicio.



+400

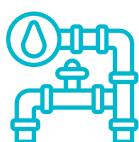
millones

de m<sup>3</sup> de agua potable distribuidos al cantón Guayaquil en 2021



571.111

conexiones de agua potable



12.054

reparaciones de agua potable en diferentes sectores

20 años  
Interagua

## ¡Concurso!

Comenta, ¿Qué rol tiene el agua dentro de tu vida?



Lo bueno fluye en Guayaquil  
junto a mí



20 años  
Interagua

## ¡Concurso!

Comenta, ¿Qué rol tiene el agua dentro de tu vida?



Lo bueno fluye en Guayaquil  
junto a mí



### PERIODOS EVALUADOS

| INDICADORES  | 2019        | 2020        | 2021        |
|--|-------------|-------------|-------------|
|  Conexiones de agua potable                           | 558.466     | 564.569     | 571.111     |
|  Volúmenes de agua potable distribuidos (m³)          | 409.219.005 | 414.156.039 | 405.720.646 |
|  Conexiones de alcantarillado sanitario               | 456.522     | 461.092     | 468.701     |
|  Instalaciones de redes para agua potable (km)        | 5.927       | 6.020       | 6.104       |
|  Instalaciones de redes para aguas residuales (km)   | 4.848       | 5.070       | 5.161       |
|  N° de reclamos / consultas de usuarios gestionados | 114.901     | 138.574     | 124.706     |
|  N° de colaboradores                                | 1.324       | 1.347       | 1.398       |

\*Durante el 2021 se tuvo un plan agresivo de reducción de agua no contabilizada (PRANC, pag 51)



# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 102-22, GRI 102-23,  
GRI 102-24, GRI 102-26

5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Veolia Ecuador a través de su Comité de Directores, quienes representan el máximo órgano de gobierno de la organización, en sus roles de administradores, supervisores y toma de decisiones, garantizan la continuidad de las operaciones de la línea de negocios de agua.

El Gobierno Corporativo se encuentra dividido en:

**Mandos Altos:** Directores

**Mandos Medios:** Gerentes

**Grupos de apoyo:** Jefes y Supervisores

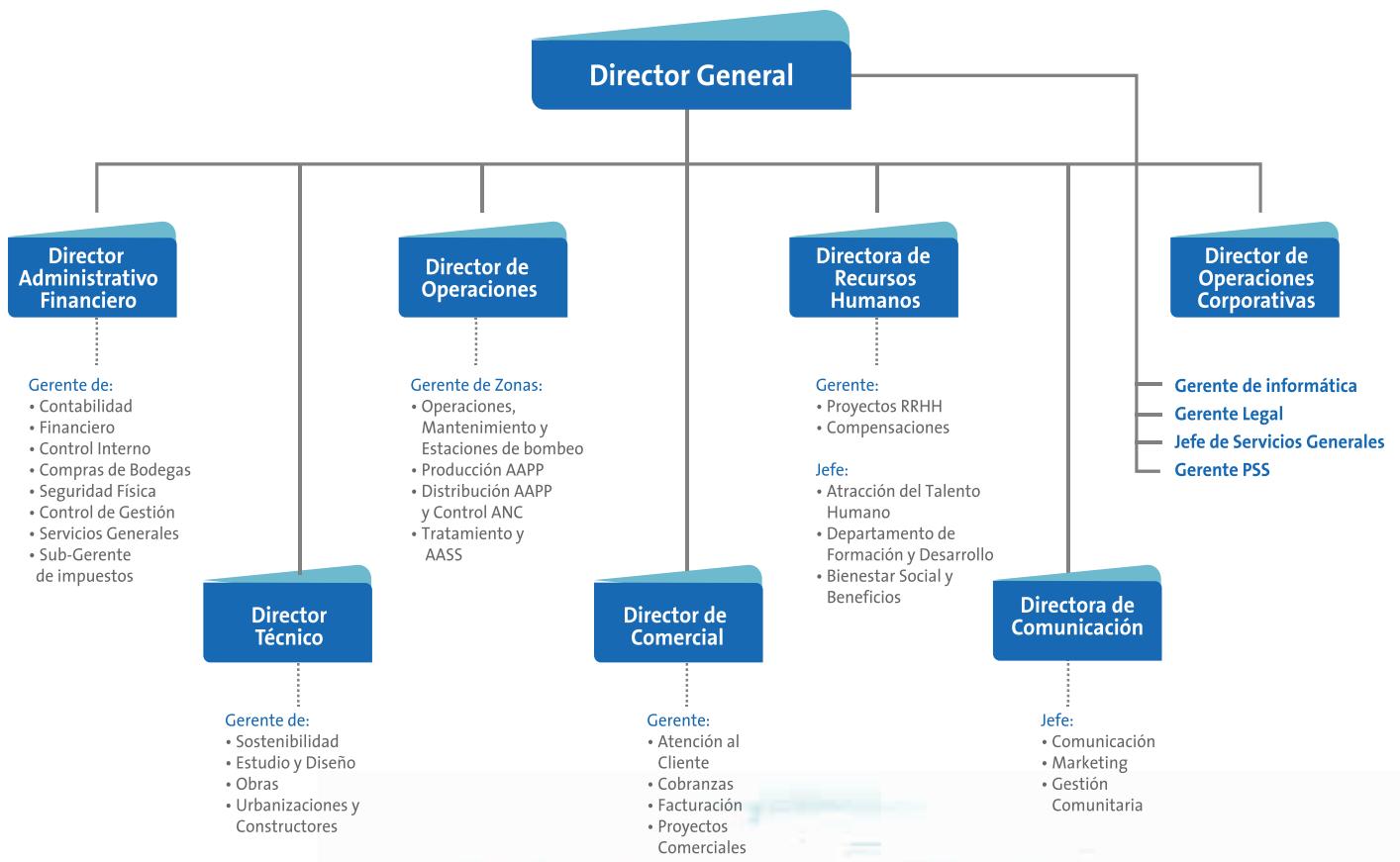
## Comités de gestión

A través de diferentes equipos multidisciplinarios, se manejan las tomas de decisiones que favorecen las actuaciones de la organización y sus colaboradores en diferentes ámbitos. Para tal fin, se cuentan con los siguientes comités:

- Comité de Dirección (CODIR)
- Comité de Prevención, Seguridad y Salud
- Comité de Sistemas de Gestión Integrado.
- Comité de Calidad
- Comité de Revisión de la Energía
- Comité de Auspicio y Mecenazgo
- Comité de Obras
- Comité de Inversiones
- Comité OPEX
- Comité CAPEX
- Comité COVID



## Organigrama



\*Se indican en el organigrama de referencia, las gerencias, subgerencias y jefaturas que reportan directamente al Comité Directivo de la organización.

# NUESTRO PROPÓSITO

GRI 102-11, GRI 102-15, GRI 102-26, GRI 102-27, GRI 102-28,  
GRI 102-29, GRI 102-31, GRI 102-43, GRI 102-44

El propósito de Veolia es contribuir al progreso humano, comprometiéndose firmemente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU para lograr un futuro mejor para todos. Con este objetivo, Veolia se propone la tarea de “Renovar el mundo” a través de soluciones que facilitan el acceso a servicios esenciales desde sus tres líneas de negocio: agua, energía y residuos. Creemos que el desarrollo humano sólo es posible si las cuestiones económicas, sociales y ambientales se abordan como un todo indivisible.

La prosperidad de Veolia se basa en su utilidad para todos sus grupos de interés en las distintas regiones donde opera, ya sean clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, población actual o generaciones futuras.

Su desempeño debe, por lo tanto, ser evaluado en varias dimensiones correspondientes a los diferentes grupos de interés involucrados. La organización presta el mismo grado de atención y exige los mismos altos estándares en cada una de esas dimensiones. De esta forma, Veolia se prepara para el futuro, protegiendo los recursos naturales y respondiendo a las necesidades vitales de la humanidad.



# SOMOS VEOLIA

Revivamos juntos nuestros conceptos lemas y experiencias...



## Renovando el mundo



### Nuestra identidad

- Somos Optimistas
- Nunca nos rendimos
- Avanzamos Juntos

### Nuestra misión

Con el que Veolia y sus colaboradores contribuyen cada dia en sus labores para renovar el mundo...



### Nuestro compromiso hacia nuestros clientes internos y externos

Lo que queremos para nuestros clientes y cómo queremos que nos perciban.

## IMPACT 2023

### Nuestro plan estratégico

Compuesto de un Propósito y un Desempeño Multifacético.

### NUESTRO PROPÓSITO

Estamos en Veolia por un Propósito...

#### Nuestra razón de ser

Proveer recursos para el mundo a través de su negocio de servicios ambientales.



Desempeño Multifacético

## SOLUCIÓN SOLUCIÓN

## TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA

### Es como se concreta nuestro propósito

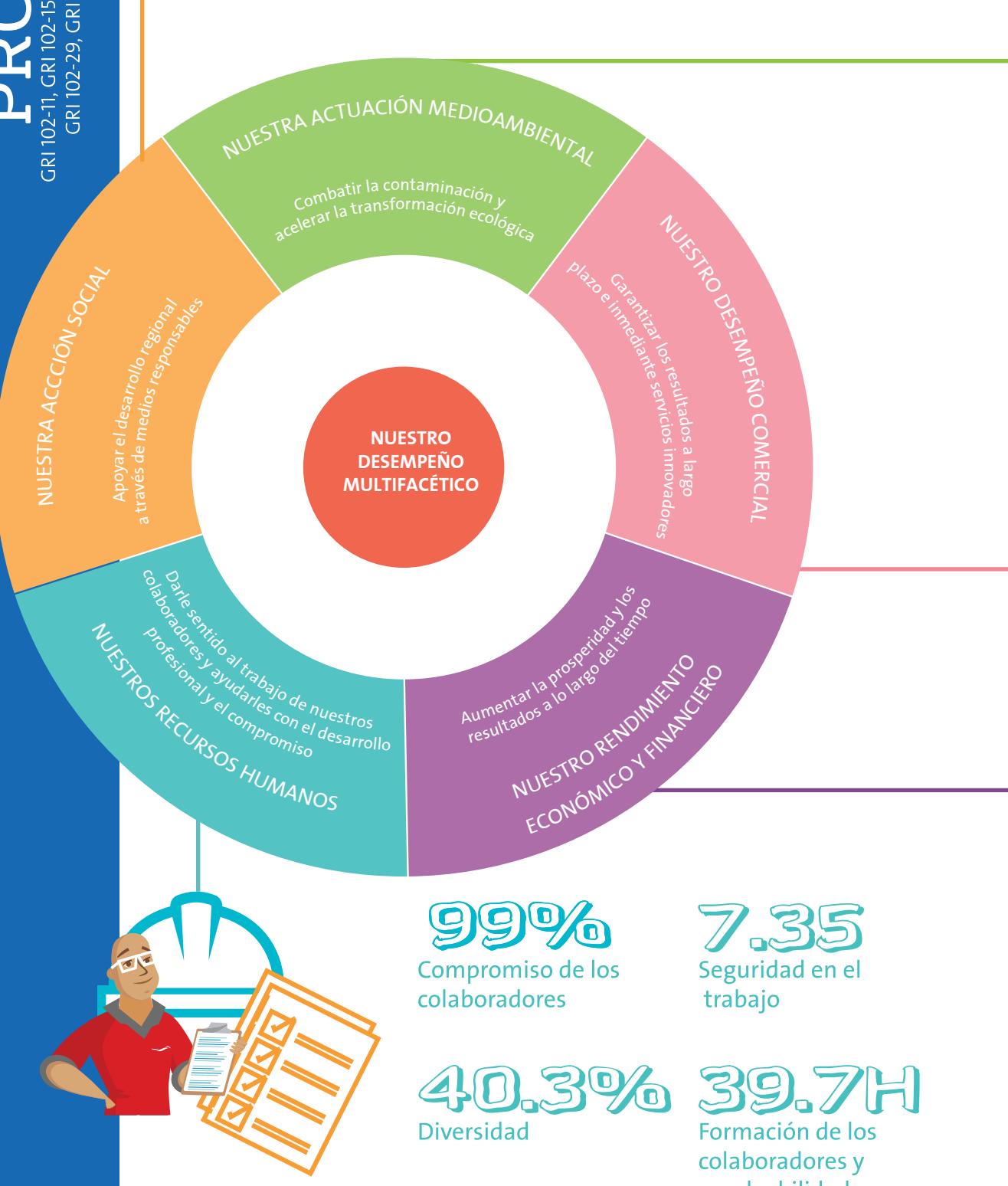
Lo que queremos para el planeta y para el futuro, es nuestro ADN.



# NUESTRO PROPÓSITO

GRI 102-11, GRI 102-15, GRI 102-26, GRI 102-27, GRI 102-28,  
GRI 102-29, GRI 102-31, GRI 102-43, GRI 102-44

## Desempeño multifacético



**\* 2.98M Hab.**

Acceso a los servicios  
esenciales (agua y  
saneamientos)



**\*55.38%**

NRW (Non revenue water)

Gestión sostenible de los  
recursos hidráulicos



**100%**  
Ética y cumplimiento



**57.43%**  
NPS (Net Promoter Score)

**11.94%**

ROCE

(Rendimiento del capital empleado)

**178.5M €**

Crecimiento de los ingresos

**4.46M €**

Rentabilidad

**25.8M €**

Capacidad de inversión



Todos los indicadores son  
correspondientes del resultado  
país

\*Solo Interagua

# ALIANZAS ESTRÁTÉGICAS

GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 10



Veolia se adhiere al Programa Ecuador Carbono Cero, Programa del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica que establece lineamientos y criterios técnicos generales e incentiva la implementación de acciones que coadyuven a un desarrollo sostenible compatible con el clima.

Los diez principios fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

INTERAGUA se encuentra afiliada a las siguientes entidades relacionadas con la promoción de la responsabilidad corporativa, el desarrollo sostenible y la gestión industrial:

- CEMDES. Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, filial en Ecuador del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Cámara de Industrias de Guayaquil.
- Cámara de Industrias y Producción.

Fondo de Agua para la Conservación de la Cuenca del Río Daule



En 2021 la empresa dijo presente en el lanzamiento del material educativo "Nati la nutria: Una aventura por la cuenca del río Daule", dirigido a niños de entre 7 a 12 años, con el fin de fomentar la importancia de la conservación de las fuentes de agua.



El Grupo Veolia cuenta con 21 Procedimientos Claves en cuanto a Ética y Cumplimiento, que permiten reforzar su control y reducir los riesgos asociados con ellos, basados en normativas internacionales. Los más representativos son:

- Código de conducta anticorrupción
- Operaciones de intermediación y servicios comerciales.
- Prohibiciones aplicables a las participaciones y financiamientos llevados a cabo durante un periodo electoral.
- Prevención de prácticas anticompetitivas .
- Patrocinio y mecenazgo.
- Identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés.
- Afiliación y participación en organizaciones profesionales.
- Política de regalo e Invitaciones.
- Principios generales para la relación con proveedores.

INTERAGUA junto con VEOLIA se adhieren a los siguientes convenios internacionales relacionados con los derechos humanos:

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

**Los Estados Financieros y la gestión de la organización en diferentes ámbitos es regulada por Instituciones del Estado como La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVyS), Servicio de Rentas Internas (SRI), también por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el Ministerio de Ambiente, Aguas y Transición Ecológica (MAATE), EMAPAG-EP, el Municipio de Guayaquil, entre otros.**

# MATRIZ PARTES INTERESADAS

GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 1

| No. | Partes interesadas                          | GRI estándar   | Requisitos obligatorios / Necesidades  |
|-----|---|--|--|
| 1   | SOCIOS ECONÓMICOS                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las consultas generales</li> <li>• Cumplir las obligaciones Legales y Normativa del Grupo.</li> </ul>   |
| 2   | PROVEEDORES                                 | GRI-201 Desempeño económico<br>GRI-204 Prácticas de Adquisición<br>GRI-205 Anticorrupción.   | Cumplir las Normas y Acuerdos Internacionales sobre libre competencia reafirmados en la normativa del grupo; así como con los términos de contrataciones, cumplimiento periódico de la política antisoborno, cumplir debida diligencia por medio de la evaluación de proveedores en la forma que organización establezca; respecto como ciudadanos (Constitución del Ecuador, Código Orgánico Integral Penal, Convenio Naciones Unidas contra la corrupción), respeto a las disposiciones sobre ética y lucha contra la corrupción en relación a prevención del fraude y sobornos.                                 |
| 3   | COMPETIDORES - CONSORCIOS                   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia justa (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado)</li> <li>• Cumplir con requisitos obligatorios del Grupo en términos de Compliance: KL 2 Operaciones de intermediación y servicios comerciales, KL 21 Membresía y Participación de una Organización Profesional -Debidas Diligencias, Compromisos y Cumplimiento periódico de las políticas de los sistemas de gestión.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones Legales aplicables</li> </ul>  |
| 4   | INSTITUCIONES PÚBLICAS                      | GRI-302 Energía<br>GRI-303 Agua<br>GRI-306 Efluentes y residuos<br>GRI-307 Cumplimiento ambiental<br>GRI 304 Biodiversidad<br>GRI 305 Emisiones  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías e Informes de cumplimiento.</li> <li>• Permisos de trabajo, circulación, operaciones, entre otros.</li> <li>• Cumplimiento de requisitos legales<br/>Cumplir con las directrices del grupo en temas de Sostenibilidad (Biodiversidad y Emisiones)</li> </ul>   |
| 5   | COLABORADORES (PARTES INTERESADAS INTERNAS) | GRI-401 Empleo<br>GRI-402 Relación Trabajador-Empresa<br>GRI-403 Salud y Seguridad en el Trabajo<br>GRI-404 Formación y Enseñanza<br>GRI-405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades<br>GRI-413 Comunidades Locales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la Normativa interna aplicable en calidad, ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo, Cumplimiento periódico Política Antisoborno y en materia de ética, transparencia e integridad.</li> <li>• Cumplir las obligaciones</li> <li>• Cumplir los términos de contratación y reglamento interno de trabajo.</li> <li>• Contar con mecanismos, canales de denuncia y de protección al denunciante.</li> <li>• Participar en las capacitaciones y crecimiento profesional.</li> <li>• Contar con espacios seguros y saludables.</li> </ul> |
| 6   | CLIENTES Y CONSUMIDORES                     |  | 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.  |
| 7   | SOCIEDAD CIVIL                              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las consultas generales formuladas por los gremios y otras entidades.</li> <li>• Cumplir con las obligaciones legales</li> </ul>  |

## Expectativas

Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite.

- Atención oportuna, rápida y transparente
- Cumplimiento de plazos de pago a proveedores
- Cumplimiento política antisoborno, cumplimiento de estándares de seguridad y salud en el trabajo y con referente a temas ambientales y de eficiencia energética establecidos dentro de la empresa.
- Garantía que sus servicios y productos ofertados sean pagados en los tiempos establecidos.
- Que sea una empresa socialmente responsable
- Que se implementen alternativas innovadoras

- Atención oportuna, rápida y transparente en las relaciones comerciales y cumplimiento de plazos de pago a proveedores.
- Cumplimiento de políticas internas de cada una de las empresas.
- Garantizar servicios de calidad.
- Valores justos para una competencia igualitaria.
- Cumplimiento de políticas internas de cada una de las empresas.

- 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 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.
- Cumplimiento de los PMAs y Registros ambientales.

- 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

- Garantizar el flujo de agua potable a toda hora y que cumpla con los criterios de calidad que no afecte la salud de seres humanos, animales y flora.
- Garantizar un servicio de alcantarillado eficiente.
- Sistemas de atención al cliente eficientes y eficaces.
- Correcta medición del flujo de agua para la facturación.
- Tener conocimiento de valores pendientes y de los cortes de agua, programadas y no programadas, que existirán en las zonas de los usuarios.

Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite

## Compromisos voluntarios

- Mantener acceso libre a las políticas de los sistemas de gestión
- Dotar de información solicitada en auditorías.
- Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión
- Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes o denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.
- Comunicar requisitos internos de ambiente y seguridad y salud en el trabajo para realizar trabajos dentro de las instalaciones.
- Garantizar el pago acordado en los tiempos
- Involucramiento continuo con los proveedores mediante reuniones periódicas.

- Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión
- Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.
- Revisión continua de precios de mercado para ofrecer servicios con valores estándares que permitan la correcta competencia e ingresos por la actividad.

- Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión
- Entregar 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 planteamiento de quejas (atención al cliente), inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.

- Elaborar y socializar las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
- Socializar y vigilar las acciones orientadas a mitigar los riesgos energéticos para optimizar los procesos.
- Elaborar y socializar 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 contagiarlo o llevar el virus a sus hogares.
- Comunicar y concientizar las Políticas de los sistemas de gestión

- Productos y Servicios de calidad, eficientes y eficaces.
- 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.

- Mantener las Políticas de los Sistemas de Gestión
- Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.

# PERFIL DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-32, GRI 102-33, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-50

Influencia en las evaluaciones y decisiones  
de los grupos de interés

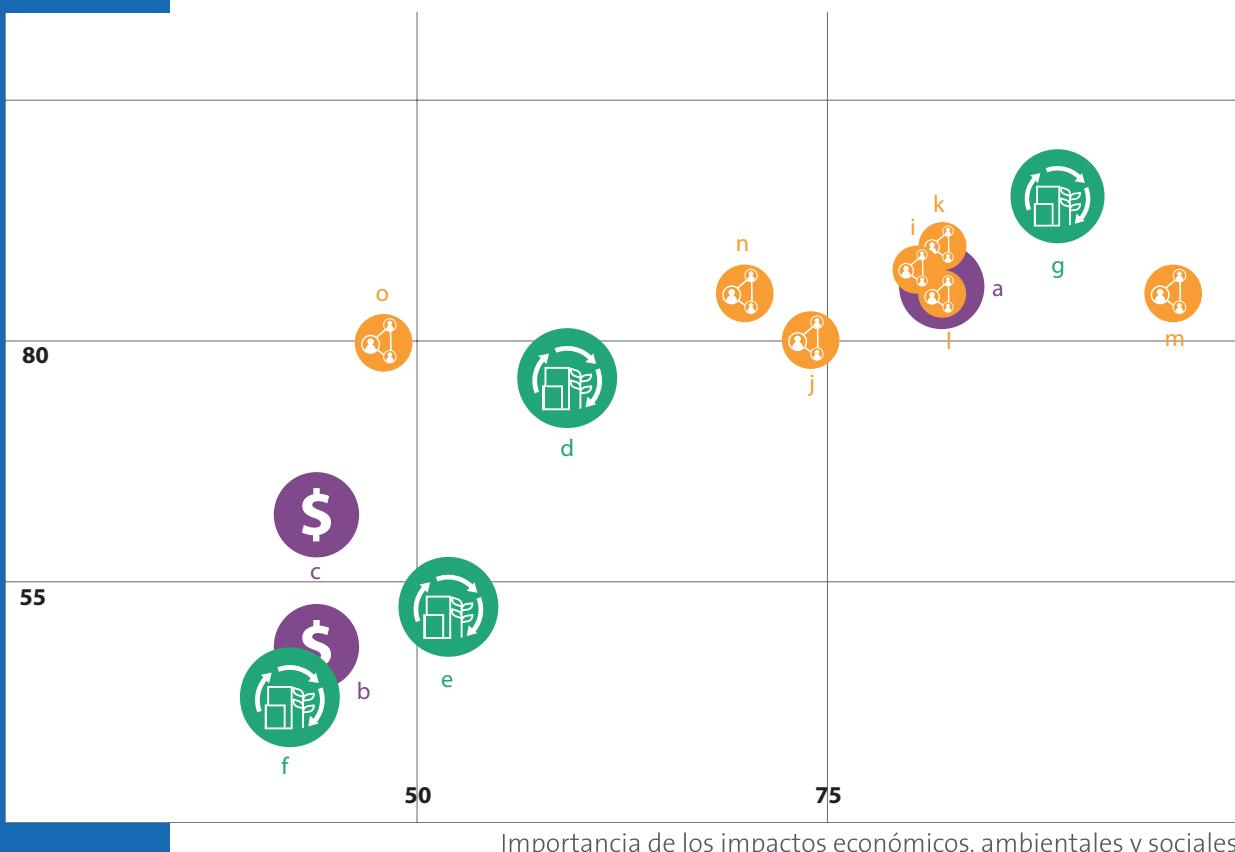
El levantamiento de la materialidad se realizó bajo los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), que constituye el estándar más utilizado a nivel mundial para el reporte de los resultados económicos, ambientales y sociales de una organización. Esta metodología ayuda a la transparencia de las organizaciones en cuanto a sus aportes al desarrollo sostenible. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Escencial de los Estándares GRI y recoge información de la gestión realizada por la empresa desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021.

Para definir el contenido de esta Memoria de Sostenibilidad, se consideraron los siguientes principios:

- Participación de los grupos de interés.
- Contexto de sostenibilidad.
- Materialidad.
- Exhaustividad.

Para determinar los temas relevantes que se desarrollaron posteriormente en este informe, se abordaron los diferentes grupos de interés de la organización, a través de entrevistas telefónicas y encuestas online. Así mismo, se consideró la aprobación del Comité Directivo de la empresa para determinar el impacto de la empresa sobre cada uno de los temas analizados. De esta forma se logró construir matrices de doble entrada considerando, por un lado, la valoración de los grupos de interés y por otro, el impacto generado por la organización.

Como resultado de este análisis, los temas más relevantes se mencionan a continuación:





|   | Código GRI | Tema                     |
|---|------------|--------------------------|
| a | 201        | Desempeño económico      |
| b | 204        | Prácticas de adquisición |
| c | 205        | Anticorrupción           |



|   |     |                                 |
|---|-----|---------------------------------|
| d | 302 | Consumo de energía              |
| e | 303 | Extracción de agua              |
| f | 306 | Generación efluentes y residuos |
| g | 307 | Cumplimiento ambiental legal    |
|   | 305 | Emisiones*                      |
|   | 304 | Biodiversidad *                 |

### ASPECTO SOCIAL



|   |         |  |
|---|---------|--|
| i | 401     | Generación de empleo                   |
| j | 402     | Relación trabajador empresa            |
| k | 403-401 | Seguridad y salud ocupacional          |
| l | 404     | Capacitación y entrenamiento           |
| m | 405     | Diversidad e igualdad de oportunidades |
| n | 414     | Aporte a las comunidades locales       |
| o | 416     | Seguridad y salud del consumidor       |

\* Temas materiales incluidos por petición de la propia empresa

# **DESECHABLE DESENIBLE SOSTENIBLE**



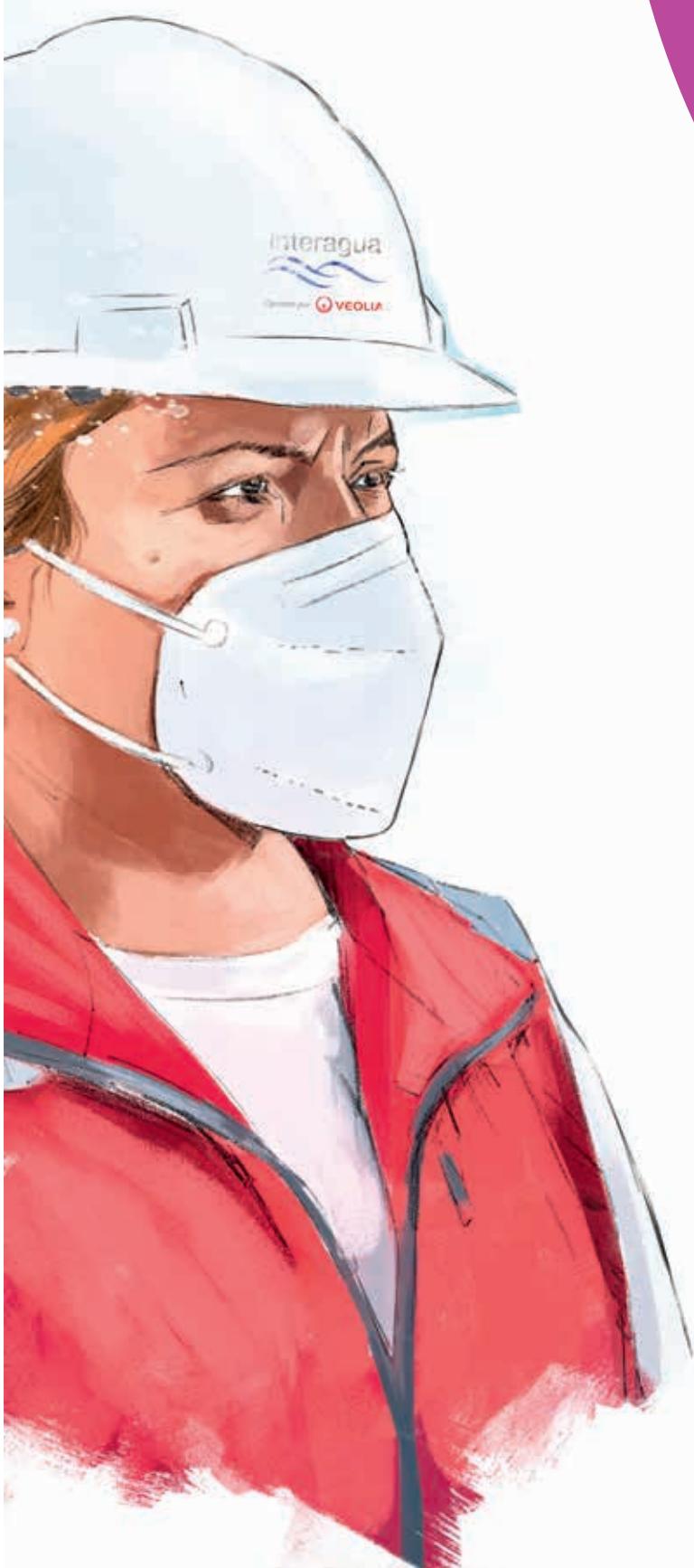
**Para afrontar los retos ecológicos, ya no basta con adaptarse.  
Cambio climático, pérdida de biodiversidad,  
contaminaciones múltiples, agotamiento de los recursos:  
nuestras sociedades necesitan soluciones que cambien radicalmente el panorama,  
como, por ejemplo, transformar los restos de frutas y vegetales en abono y energía.**

**La transformación ecológica es nuestro propósito.**

Más información en [veolia.com/latamib](http://veolia.com/latamib)

 **VEOLIA**

# NUESTRO RENDIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



14



15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



6 AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



Aumentar la prosperidad y los resultados a lo largo del tiempo

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1

A través del desempeño económico se puede evidenciar, cómo la organización maneja de manera eficiente los recursos asignados y percibidos por la prestación de servicio esenciales para la sociedad. La concesión de INTERAGUA abarca un periodo de 30 años y establece el derecho exclusivo y la responsabilidad de desarrollar actividades de:

1. Prestación del servicio de agua potable (AAPP).
2. Prestación del servicio de alcantarillado sanitario (AASS).
3. Prestación del servicio de alcantarillado pluvial (AALL).

## Valor económico generado ingresos de INTERAGUA por rubro \*

| Rubro                        | 2019<br>(Auditado)* | 2020<br>(Auditado)* | 2021<br>(Auditado)* |
|------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Agua                         | 102.326.386         | 101.646.861         | 106.558.732         |
| Alcantarillado               | 53.482.890          | 55.194.518          | 54.364.502          |
| Intereses por financiamiento | 3.845.070           | 4.205.843           | 4.552.640           |
| Otros Ingresos               | 10.482.610          | 9.609.409           | 8.540.767           |
| Ingresos financieros         | 294.404             | 334.745             | 148.462             |
| <b>Total Ingreso</b>         | <b>170.431.360</b>  | <b>170.991.376</b>  | <b>174.165.103</b>  |

Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad.

## Otros indicadores de interés

| Rubro  | 2019               | 2020               | 2021               |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Mantenimiento y reparaciones                                       | 30.425.519         | 30.977.020         | 35.153.631         |
| Remuneraciones   | 29.253.491         | 30.264.482         | 29.720.776         |
| Gastos varios*   | 32.145.258         | 33.338.989         | 29.465.442         |
| Depreciaciones y amortizaciones                                    | 27.109.411         | 26.534.780         | 27.495.657         |
| Energía eléctrica  | 8.941.320          | 9.330.424          | 9.229.816          |
| Gastos financieros   | 11.116.494         | 9.312.772          | 7.950.071          |
| Productos químicos   | 6.850.744          | 6.953.261          | 6.995.082          |
| Impuestos (impuesto a la renta, Impuestos varios y contribuciones) | 7.417.341          | 7.436.562          | 10.889.234         |
| Seguros y tasas de control   | 2.873.413          | 3.282.113          | 3.328.233          |
| <b>Total</b>   | <b>156.132.991</b> | <b>157.430.403</b> | <b>160.227.942</b> |

Valor económico retenido: “el valor económico directo generado” menos el “valor económico distribuido”

\*Gastos varios: Servicios con terceros, Servicios de autoconsumo

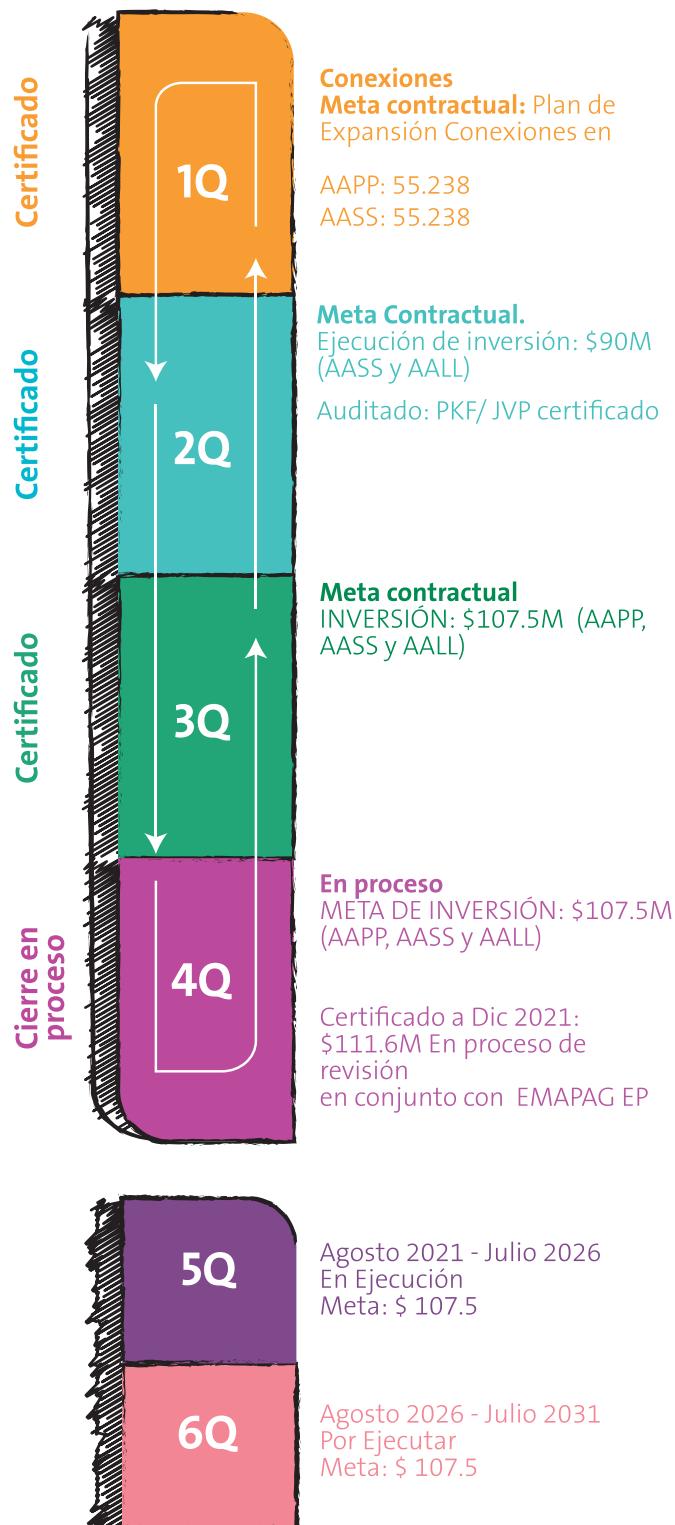
|                  |            |            |            |
|------------------|------------|------------|------------|
| Resultados Netos | 14.298.371 | 13.560.973 | 13.937.161 |
|------------------|------------|------------|------------|



## Inversiones alcance del contrato

### DERECHO EXCLUSIVO, RESPONSABILIDAD Y DESARROLLO

- Servicio Agua Potable
- Servicio Alcantarillado Sanitario
- Servicio Drenaje Pluvial



Para el desarrollo de estos servicios, el Contrato de Concesión establece que entre las obligaciones de la Concesionaria, se deberán preparar Planes Quinquenales de Inversión, con el objetivo de establecer sobre una base técnica, las metas de expansión, rehabilitación, optimización y mejoras por sectores, así como, el financiamiento de estos planes a través de recursos propios a partir del año 6 hasta el año 30 de la concesión.

### OBLIGACIONES

#### Acuerdo de Implementación del 15 de marzo del 2006

- Ejecutar Planes Quinquenales
- Ejecutar proyectos con Fondos de Terceros
  - Telefonía
  - CEM
  - Presupuesto del Estado
  - MING
  - BEDE

El Plan Quinquenal para Obras con Fondos Propios, se distribuye durante seis quinquenios. En el primer quinquenio (1Q) los servicios prestados se enfocaron en la ejecución de conexiones en los sistemas de agua potable (AAPP) y alcantarillado sanitario (AASS) mientras que en el segundo quinquenio (2Q) en servicios de alcantarillado sanitario AASS y alcantarillado pluvial AALL.

A partir del tercer quinquenio (3Q) hasta el fin de la concesión esto hasta el sexto quinquenio (6Q) se desarrollan inversiones en los tres servicios de acuerdo a lo que recomiende el plan maestro.

Adicional a la inversión propia realizada por la concesionaria, Interagua cuenta con varios mecanismos para gestionar su desempeño económico, entre los que destacan: Presupuesto anual, Plan de negocios de largo plazo, Presupuesto del estado y anexos confirmatorios, Fondos de contribución especial de mejora (CEM)

Existen diversos mecanismos para evaluar el desempeño económico, entre los que destacan: Indicadores operacionales de gestión, Seguimiento mensual del presupuesto, Comité de seguimiento y control de avances de obras, Aprobación de proyectos a ejecutarse a través del comité de inversiones, Auditorías financieras, Auditorías de gestión , Auditorías internas permanentes.

# PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1

Se genera un impacto positivo en más 2.000 proveedores/contratistas de bienes y servicios que contribuyen con el crecimiento de la empresa, lo que posiciona a INTERAGUA como un actor importante en el desempeño económico de la ciudad.

En 2021 se invirtió más de US\$ 24 millones en proveedores locales de servicios de obras civiles, quienes a través de su propio equipo de profesionales, colaboran con los servicios de mantenimiento de estaciones de bombeo, alcantarillado, sistemas eléctricos, entre otros.

La gestión de proveedores y contratistas, se encuentran reguladas por normas del Grupo VEOLIA. El mecanismo de contratación consiste en:

1. Emisión de términos de referencias (TDR).
2. Entrega de pólizas.
3. Firma de códigos y políticas.
4. Gestión de proveedores en LATIS hasta el cierre del contrato.
5. Seguimiento de indicadores de gestión e informes, trimestrales, semestrales y anuales para cada proveedor.

Por cada proveedor y contratista, se evalúan las siguientes áreas:

- Ética
- Prevención de Sobornos
- Evaluación Financiera
- Capacidad Operativa
- Gestión Comercial y Capacidad
- Medio Ambiente
- Responsabilidad Laboral y Social
- Compras Sostenibles

**246**

proveedores / contratistas  
fueron calificados por un  
ente externo

**6**

proveedores y

**1**

contratista fueron  
incluidos en el listado de  
Proveedores / Contratistas  
Sostenibles

A finales del 2021 se  
inició la campaña de  
acompañamiento a  
proveedores y contratistas  
junto al ente calificador  
para alinear su gestión al  
Propósito de Veolia

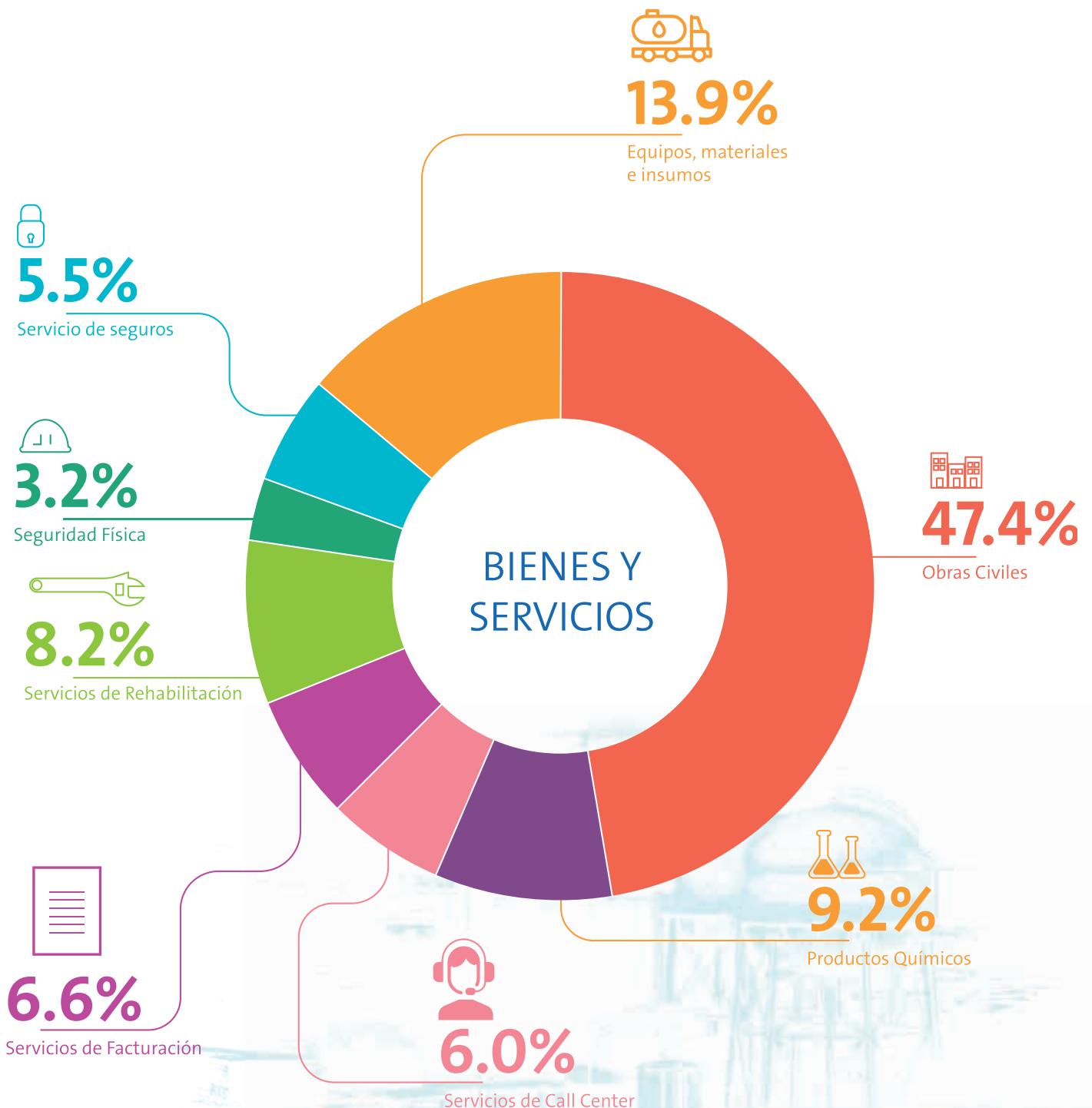
**12**

proveedores fueron  
calificados por ECOVADIS  
el mayor calificador  
internacional en temas de  
sostenibilidad empresarial  
en el mundo

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



## Principales bienes y servicios adquiridos



# RELACIONES HONESTAS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-16, GRI 102-17,  
GRI 102-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3.



La organización ha apostado por la ética como la base de los procesos productivos que desarrolla, la cual alimenta todos sus objetivos estratégicos, alinearse con la sostenibilidad y continuar generando impactos positivos en el ámbito económico, ambiental y social , considerando la interrelación clara y transparente que fomentan la mejora continua.

El Plan Estratégico de la organización se encuentra alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas en el año 2015. Así mismo la cultura de Ética y Cumplimiento se encuentra articulada con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la Norma ISO 26000, ambas, como herramientas para promover y desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa.

INTERAGUA considera que la honestidad, la integridad y la lealtad son valores esenciales que guían todas sus actividades. En este sentido, la Zona Veolia LATAM & IBERIA ha establecido un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) conforme a la Norma UNE-ISO 37001, que engloba las unidades de negocio del Grupo son de obligatorio cumplimiento para todo el personal y sus partes interesadas

| Indicador  | 2019       | 2020        | 2021        |
|--|------------|-------------|-------------|
| Proveedores/ Contratistas que firmaron la carta de aceptación y práctica de políticas de proveedores | 0          | 135         | 745         |
| Denuncias que fueron recibidas por el canal de alerta “whispl”                                       | 0          | 1           | 1           |
| Colabores que realizaron el “Programa de Compliance”   | <b>205</b> | <b>1592</b> | <b>1267</b> |

## Los lineamientos de la Guía de Ética son:



La Guía Ética: Referencia para todos los empleados de Veolia. Disponible en los sitios de Internet e Intranet de la compañía, establece los valores y las normas de conducta del Grupo.

## **RESPONSABILIDAD**

Veolia compromete su responsabilidad a 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.

## **RESPECTO**

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 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.

# RELACIONES HONESTAS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-16, GRI 102-17,  
GRI 102-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3.

Nuestras normas de conducta que todos los empleados de Veolia deben cumplir:

- La Guía de Ética de Veolia
- Plan de vigilancia en materia de Derechos Humanos
- La Guía de gestión del 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

**Debido al despliegue a nuevos colaboradores, del Programa Compliance, implementado a partir del 2019, en 2021 incrementamos 83,8%**

**El proceso de aceptación de Compromisos y Políticas de Compliance por parte de los proveedores se incrementó en 81,9% al innovar por medio del uso de la plataforma “Portal de Proveedores”**



Nota: Los comics son parte de una campaña interna que soporta el Programa de Compliance (Cumplimiento) en la empresa



# EMISIÓN EMIFICACIÓN PLANIFICACIÓN



Para afrontar los retos ecológicos, ya no basta con adaptarse.  
Cambio climático, pérdida de biodiversidad,  
contaminaciones múltiples, agotamiento de los recursos:  
nuestras sociedades necesitan soluciones que cambien radicalmente el panorama,  
como, por ejemplo, utilizar recursos renovables y locales para generar energía.

**La transformación ecológica es nuestro propósito.**

Más información en [veolia.com/latamib](http://veolia.com/latamib)

Renovando el mundo

 VEOLIA

# NUESTRA ACTUACIÓN MEDIO AMBIENTAL



7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



14  
WATER



15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



6 AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



Combatir la contaminación y acelerar la  
transformación ecológica

# NUESTRA ACTUACIÓN MEDIO AMBIENTAL

## Comprometidos con la gestión sostenible de los recursos naturales.

Interagua como parte del Grupo Veolia se compromete a acelerar y ampliar el despliegue de las soluciones existentes, creando al mismo tiempo las soluciones del mañana. Avanzar de la mano de sus interlocutores y convencidos que los retos económicos, sociales y ambientales son un conjunto indivisible.

El cambio climático, el agotamiento de los recursos naturales, el colapso de la biodiversidad, la contaminación generalizada exige que tomemos el camino que nos lleve más allá de la transición. El tiempo de espera para accionar el cambio de nuestros métodos productivos actuales y nuestra adaptación a esos cambios, se agotó. Es por ello, que las acciones de la empresa están enfocadas en el principio de la precaución, es decir, estamos un paso adelante en la toma de medidas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental grave dentro y fuera de nuestras operaciones, a pesar de ignorar la probabilidad precisa de que éste pueda ocurrir. Es este el momento de tomar elecciones decisivas y estructurantes que maximicen los impactos positivos y reduzcan los negativos. Es ahora el momento de la transformación ecológica, esto significa:



Trabajar para  
**CAMBIAR** radicalmente  
los patrones de  
PRODUCCIÓN Y  
CONSUMO.

Situar la  
**ECOLOGÍA EN EL**  
CENTRO de cada  
PROCESO Y DE CADA  
EVALUACIÓN.



Aportar  
**SOLUCIONES RADICALES**  
Y SIGNIFICATIVAS a los  
grandes problemas, con y para  
sus **GRUPOS DE INTERÉS**:  
autoridades, fabricantes,  
sociedad civil, empleados,  
comunidades locales, etc.

# CONSUMO DE ENERGÍA

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3

**9,45%**  
**64.807.275.600 kJ**

Infraestructuras  
AA.PP

**1,67%**  
**11.427.850.800 kJ**

Otras plantas  
de producción

**10,57%**  
**72.476.766.000 kJ**

Infraestructuras AA.SS

**0.40%**  
**2.738.984.400 kJ**

Administrativo

**CONSUMO  
GLOBAL**

**77,92%**  
**534.333.376.800 kJ**

La Toma

La organización cuenta con procesos que mantienen la operatividad de los sistemas de bombeo, entre los cuales destacan:

- Monitoreo de estaciones de bombeo en tiempo real-SCADA
- Inspecciones in situ de estaciones de bombeo
- Implementación del Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

INTERAGUA es una empresa que administra alrededor de 200 infraestructuras, que permiten el abastecimiento de agua potable a la población y el tratamiento de las aguas residuales generadas en la ciudad de Guayaquil y sus parroquias.

Para llevar a cabo su actividad económica es fundamental el proceso de captación de agua, por lo que garantizar el buen desempeño de sus grupos de bombeo, conformados por un motor eléctrico y una bomba, hace parte de su día a día.

## Consumo de energía en Planta La Toma

| Tipo de energía                                | Total utilizado |                 |                 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2019            | 2020            | 2021            |
| Consumo de grupos de bombeo verticales(KWh)    | 105.072.370     | 104.277.902     | 101.864.722     |
| Consumo de grupos de bombeo verticales (kJ)    | 378.260.532.000 | 375.400.447.200 | 366.712.998.516 |
| Consumo de grupos de bombeo horizontales (KWh) | 40.731.819      | 41.035.786      | 41.838.500      |
| Consumo de grupos de bombeo horizontales (kJ)  | 146.634.548.400 | 147.728.829.600 | 150.618.600.000 |
| Plantas, Oficinas, Talleres (KWh)              | 4.816.468       | 4.945.104       | 4.722.717       |
| Plantas, Oficinas, Talleres (kJ)               | 17.339.284.800  | 17.802.374.400  | 17.001.779.575  |

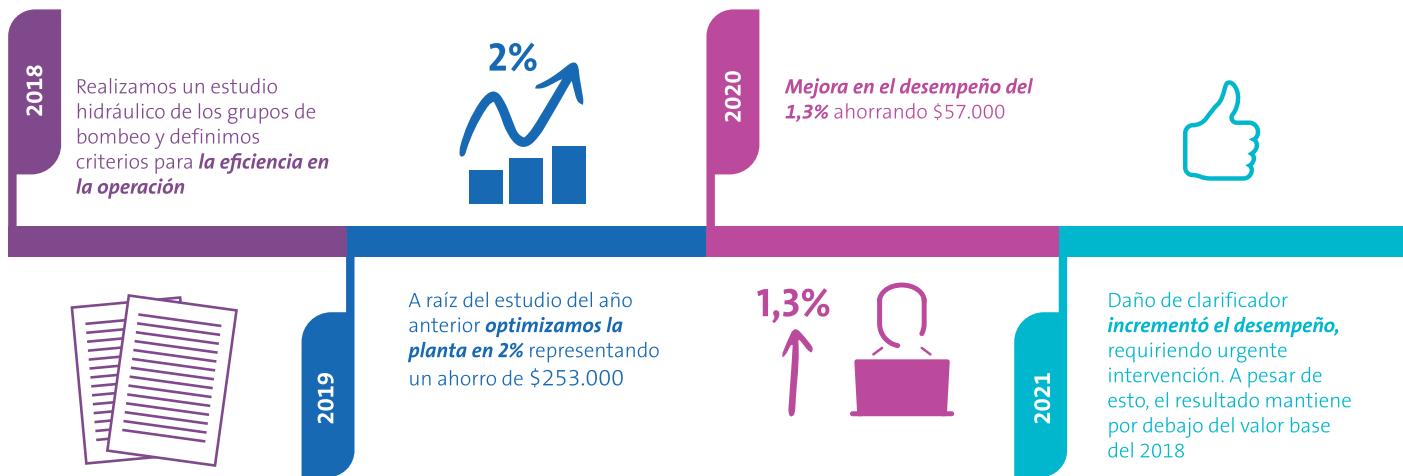
1 Galón Diesel = 38.3 KWh

1 Galón Combustible para automóviles = 36.1 KWh

Factor de conversión 1 kWh = 3600 kilojoules, basado en el Sistema internacional

Fuente: Factores de conversión tomados del Protocolo para Medición y Reporte-Campaña 2020.Agua Municipal Estándar Grupo Veolia.

## Operaciones eficientes de la Planta la Toma



# CONSUMO DE ENERGÍA

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3

## Consumo específico en Planta La Toma

| Tipo de energía           | Total utilizado |                 |                 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                           | 2019            | 2020            | 2021            |
| Energía eléctrica kWh/m3  | 150.620.627     | 150.258.792     | 148.425.938     |
| Energía eléctrica kJ      | 542.234.257.200 | 540.931.651.200 | 534.333.378.091 |
| Volumen de agua m3        | 404.994.626     | 408.913.354     | 399.879.555     |
| Consumo específico kWh/m3 | 0,372           | 0,367           | 0,371           |

Factor de conversión 1 kWh = 3600 kilojoules, basado en el Sistema internacional

NOTA: Aunque el indicador de desempeño incrementó debido a una modificación operativa temporal, 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, pasando de 55,6% en el 2020 a 54,9% en el 2021.

## Consumo energético total

| Combustible de fuentes no renovables | Total utilizado 2019   | Total utilizado 2020   | Total utilizado 2021   |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Energía Eléctrica (kWh)              | 186.663.864            | 199.907.412            | 190.495.626            |
| Energía Eléctrica (kJ)               | 671.989.910.400        | 719.666.683.200        | 685.784.254.676        |
| Combustible (kWh)                    | 12.216.917             | 11.616.562             | 13.945.270             |
| Combustible (kJ)                     | 43.980.901.200         | 41.819.623.200         | 50.202.971.912         |
| <b>Total KWh</b>                     | <b>198.880.781</b>     | <b>211.523.974</b>     | <b>204.440.896</b>     |
| <b>Total kJ</b>                      | <b>715.970.811.600</b> | <b>761.486.306.400</b> | <b>735.987.226.588</b> |

Nota: Consumo energético total dentro de la organización = combustible no renovable consumido + electricidad comprada para el consumo (Contenido 302-1 GRI, expresado en julio, vatios·hora o múltiplos). Factor de conversión tomado del Protocolo para Medición y Reporte-Campaña 2020. Agua Municipal- Estándar Grupo Veolia. En el Consumo de electricidad del 2021 se ha incluido los consumos de las plantas San Juan, Puná y Cabecera Tenguel.

Factor de conversión 1 kWh = 3600 kilojoules, basado en el Sistema internacional



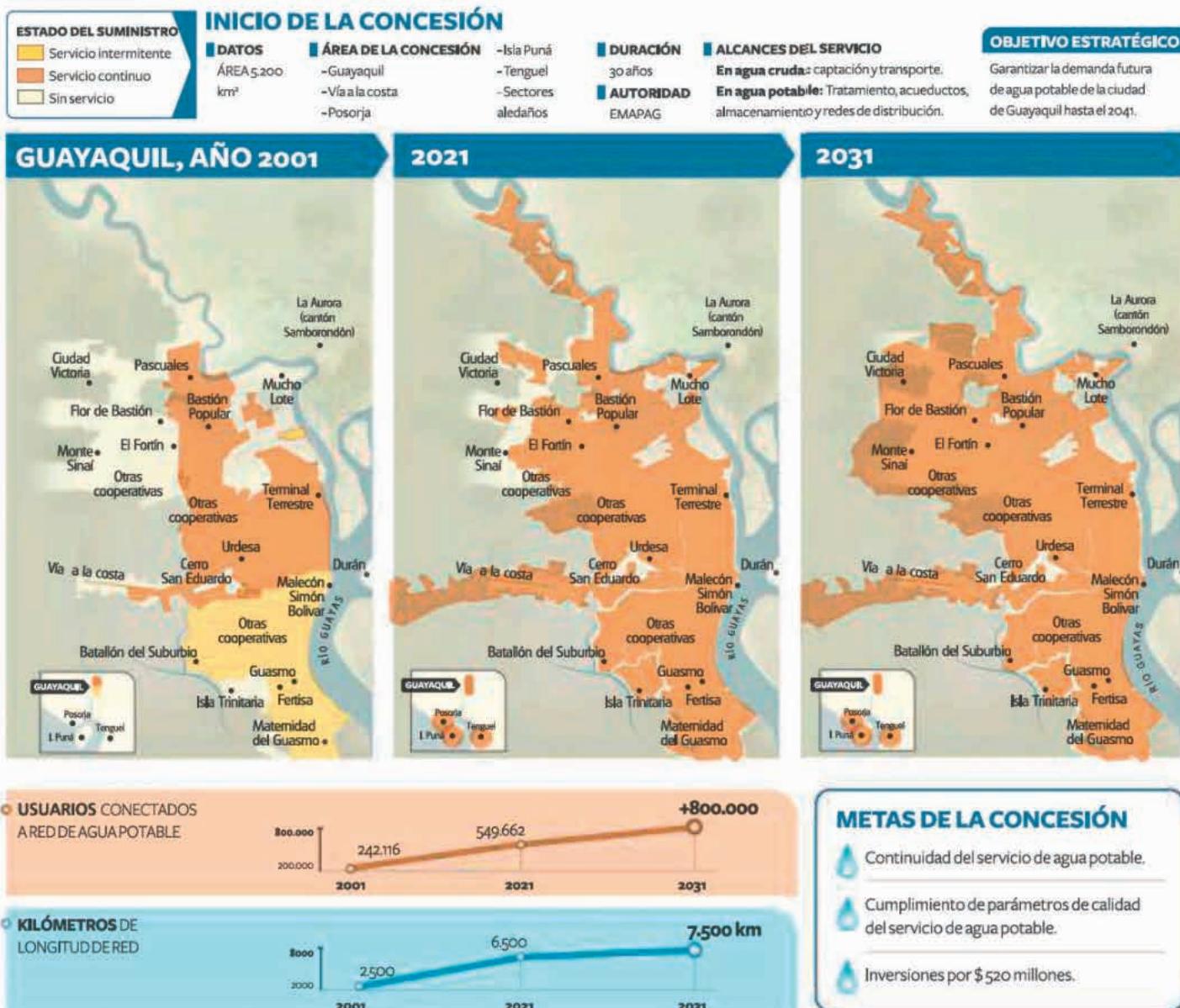
# GESTIÓN DE LA AGUA

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 303-1,  
GRI 303-3, GRI 416-1, GRI 416-2

## Evolución y crecimiento del servicio de agua potable en Guayaquil

La concesionaria Interagua cumple dos décadas de operaciones en la Perla del Pacífico, tiempo en el que ha enfrentado y superado grandes desafíos: mientras trabaja arduamente en las metas futuras, con el objetivo de llevar el servicio de agua potable y saneamiento hacia las próximas décadas. El contrato de concesión finaliza en el 2031.

CONTENIDO PATROCINADO



Fuente: Interagua.

**Nota:** Interagua cuenta con resoluciones del Senagua que autorizan la captación de agua para las plantas: La Toma, San Juan, San Lorenzo, Tenguel pozos y Puná pozos

La organización ha puesto en marcha varios proyectos para garantizar la dotación del recurso agua, entre ellos se destaca el "Plan Neptuno" un proyecto prioritario de triple impacto diseñado y ejecutado por Interagua, cuyo objetivo es cubrir la demanda de agua potable de los más de 4 millones de habitantes que se estiman poblarán Guayaquil en los próximos 20 años, garantizando así un flujo de agua y presión continua. Este proyecto se lleva a cabo en la Planta La Toma ubicada en el Km 26 de la vía a Daule.

## PROYECTO NEPTUNO 43% MÁS DE AGUA POTABLE

**Se implementará en la planta La Toma, ubicada en el kilómetro 26 de la vía a Daule.**

| OBJETIVO DE NEPTUNO   |   |
|---|---|
| Aumentar la producción de agua potable en un 43%. Se garantizará el suministro de agua potable para el crecimiento poblacional de Guayaquil en el 2041. | En ejecución  |
| Producción de agua potable actual: 1'296.000 m <sup>3</sup> al día.   | ETAPA 1 Alcanzar la máxima capacidad de producción en las plantas existentes de agua potable.   |
| Producción con plan Neptuno: 1'800.036 m <sup>3</sup> al día.   | Diseños y construcción: 2023  |
|   | ETAPA 2 Año 2022 Rehabilitación del bombeo de agua cruda.   |
|   | ETAPA 3 Años 2032-2037 Construcción de una nueva planta de producción de agua potable.  |
|   | ETAPA 4 FASE 1: capacidad para 2,5 m <sup>3</sup> de agua por segundo. FASE 2: capacidad para 2,5 m <sup>3</sup> de agua por segundo. |

**Vía Daule km 26**  
**PLANTA DE TRATAMIENTO LA TOMA**  
**GUAYAQUIL**  
**Río Daule**  
**Estaciones de bombeo**  
**Planta Convencional**  
**Planta Luri**  
**Planta NUEVA: 5 m<sup>3</sup> de agua por segundo**  
**Planta de 10 m<sup>3</sup> de agua por segundo**  
**Acueductos**  
**GUAYAQUIL**

## PROYECTO PRANC 6 ESTRATEGIAS APLICADAS EN TODA LA RED DE AGUA POTABLE

| OBJETIVO DEL PRANC  |                               |
|---|-------------------------------|
| Reducir la cantidad de pérdida de agua potable en las tuberías y redes. | 500 km de redes rehabilitadas |

- 1. Rehabilitación de redes por sector hidráulico (distribución de la ciudad en áreas).
- 2. Búsqueda de fugas de agua mediante equipos de detección y reparación.
- 3. Regular la presión del agua mediante válvulas automáticas y manuales.
- 4. Repotenciación de estaciones de bombeo mediante nuevos sistemas.
- 5. Instalación de nuevas redes en sectores populares.
- 6. Eliminación de redes antiguas de agua potable.

## SMART CITY: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Uso de sistemas tecnológicos como sensores automatizados instalados en la red de agua potable, para envío y recepción de datos en tiempo real de caudal, presión de agua, fugas o estados de la distribución del agua potable.

| BENEFICIO AL USUARIO   | TECNOLOGÍAS A USARSE  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rápida atención a reclamos.</li> <li>■ Alertas de problemas en la distribución de agua potable.</li> <li>■ Detección cambios en patrón de consumo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Medidores electrónicos de caudal, presión y calidad de agua.</li> <li>■ Uso de inteligencia artificial en procesos comerciales y técnicos.</li> <li>■ Dispositivos móviles para eficacia operativa y más.</li> </ul> |

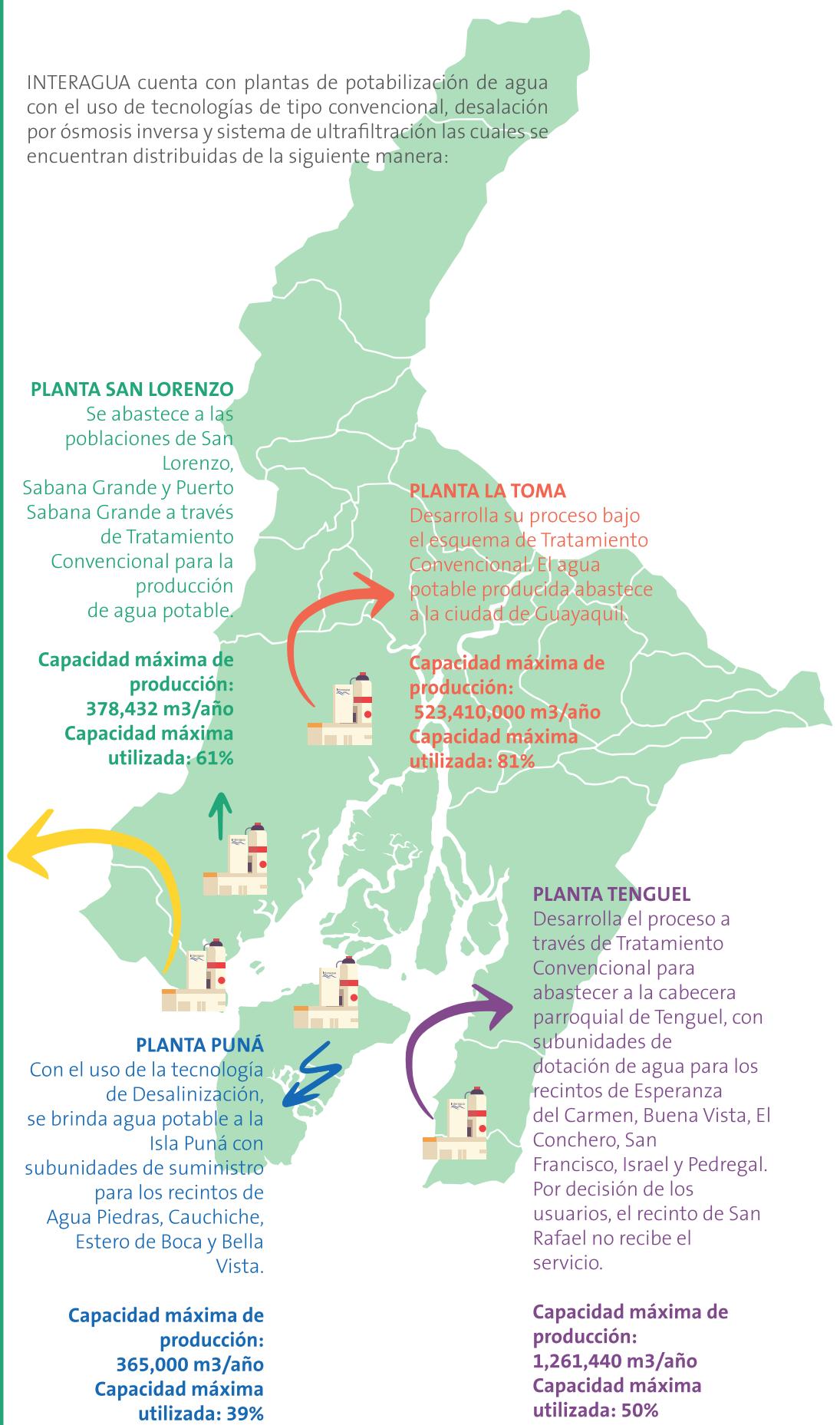
# GESTIÓN DEL AGUA

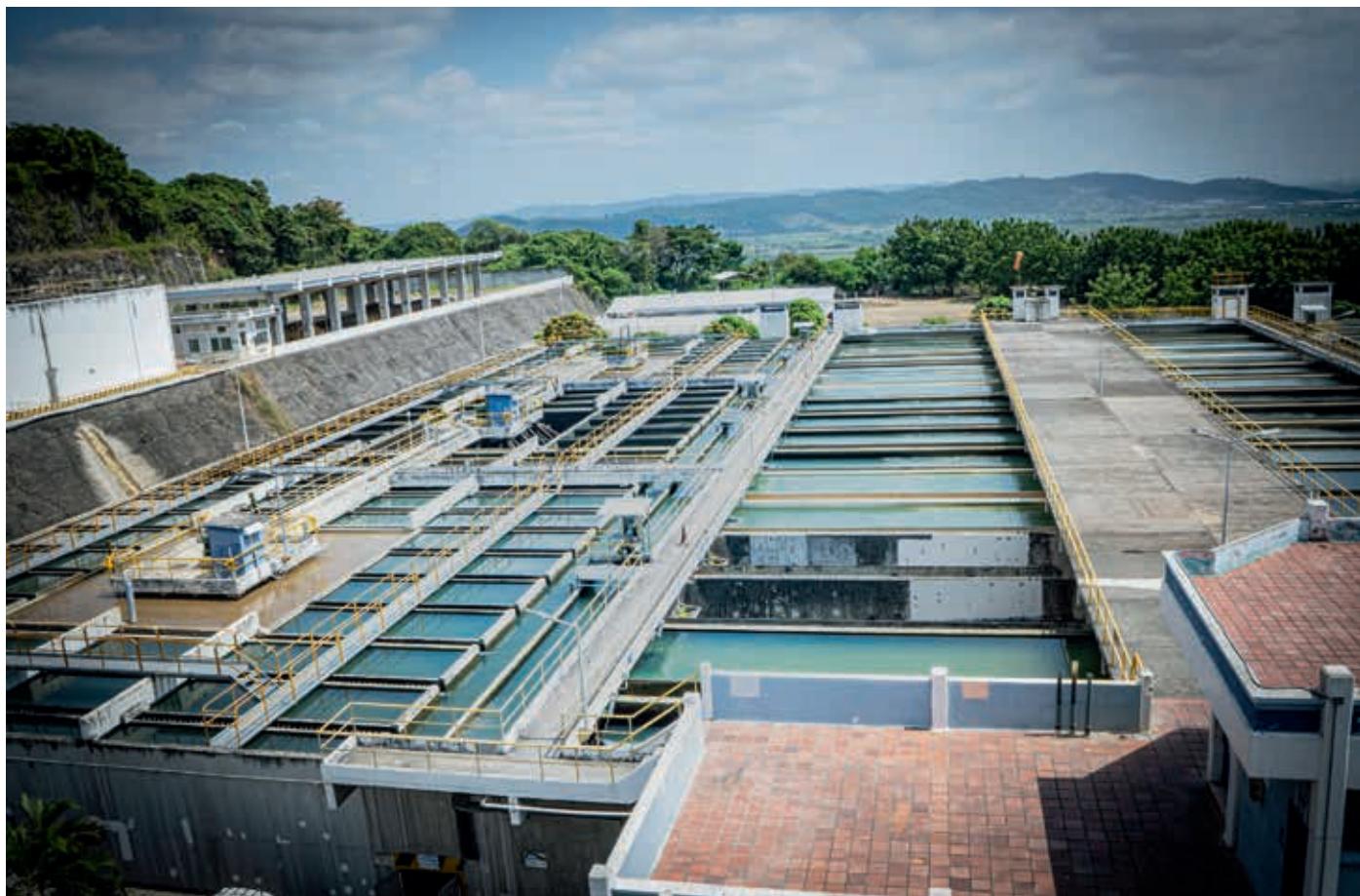
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 303-1,  
GRI 303-3, GRI 416-1, GRI 416-2

**PLANTA SAN JUAN**  
Utiliza tecnología de Ultrafiltración y brinda suministro de agua a Posorja y sus recintos: El Morro, Data de Posorja, San Miguel, Sitio Nuevo y Los Pocitos.

**Capacidad máxima de producción:** 6,307,200 m<sup>3</sup>/año  
**Capacidad máxima utilizada:** 69%

INTERAGUA cuenta con plantas de potabilización de agua con el uso de tecnologías de tipo convencional, desalación por ósmosis inversa y sistema de ultrafiltración las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:





## Captación de agua potable m<sup>3</sup>

| Fuente de extracción | Plan de tratamiento | 2019               | 2020               | 2021               |
|----------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Agua Superficial     | La Toma             | 421.953.668        | 426.450.903        | 418.705.548        |
|                      | San Juan            | 3.200.321          | 4.360.756          | 4.905.272          |
|                      | San Lorenzo         | 238.415            | 231.725            | 229.892            |
| Agua Subterránea     | Tenguel             | 620.718            | 701.217            | 713.437            |
|                      | Recintos Tenguel    | 237.464            | 268.321            | 316.868            |
|                      | Recintos Puná       | 130.398            | 47.940             | 48.451             |
| Agua de Estuario     | Puná                | 145.234            | 447.195            | 474.577            |
|                      | <b>TOTAL</b>        | <b>426.250.586</b> | <b>432.508.056</b> | <b>425.394.044</b> |

Interagua ha desarrollado el Water Safety Plan (Plan de Seguridad del Agua) para evaluar y mitigar el impacto de la Operación, anticipándose a eventos de cambio climático que pudiesen afectar la disponibilidad del recurso, a pesar de no estar operando en zonas de estrés hídrico.

**Nota:** Para la información del año 2021 KPMG fue contratado como validador del origen de datos de la línea agua, para el Global Report (Reporte corporativo de Veolia)

# GESTIÓN DEL AGUA

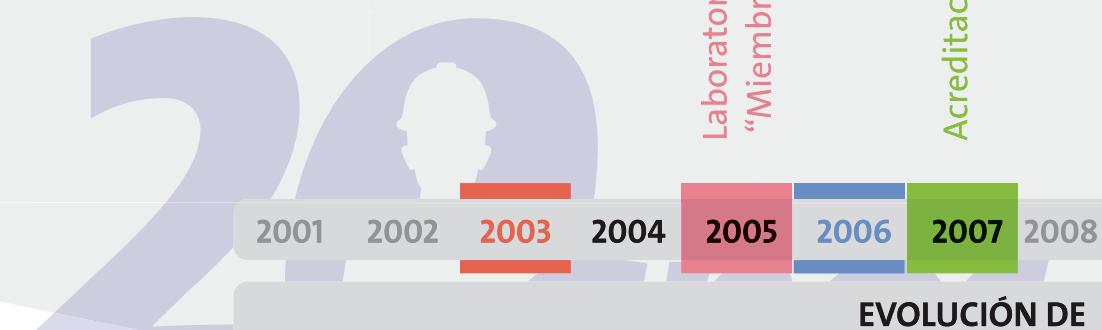
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 303-1,  
GRI 303-3, GRI 416-1, GRI 416-2

## Laboratorio de calidad de agua potable y su impacto en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Guayaquil.

El Laboratorio de Calidad de Aguas de Interagua es la mayor garantía de la entrega de un producto de alta calidad y confiabilidad para los usuarios del recurso hídrico de la ciudad, así mismo ha aportado en el cumplimiento estricto y satisfactorio de las auditorías para la renovación de la certificación INEN 1108 para el producto Agua Potable en 2019, con miras a la segunda renovación en el 2022.

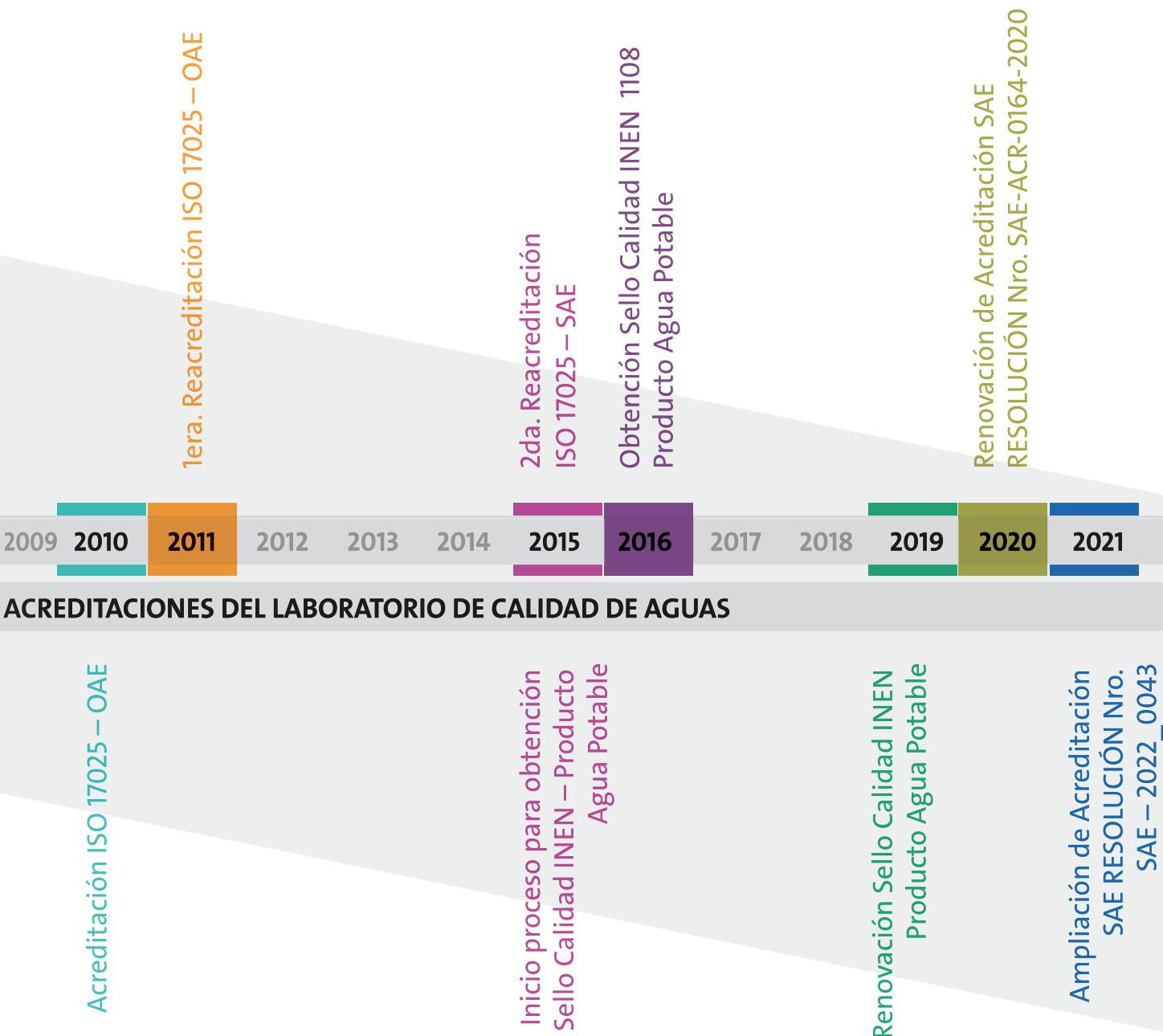
Mantiene entre otros reconocimientos, la licencia para el uso y manejo de Fuentes Radiactivas para el equipo de Cromatografía de Gases, también mantiene su Calificación ante el Ministerio de Gobierno para la compra y uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización, que es renovada anualmente.

Emapag como ente regulador junto al laboratorio acreditado de Espol, realiza contra muestras que respaldan la calidad de ensayos que se ejecutan.



Inicio SGC – Laboratorio Calidad

Laboratorio Calidad Obtiene  
Acreditación ISO 17025 – CALA



# GESTIÓN DEL AGUA

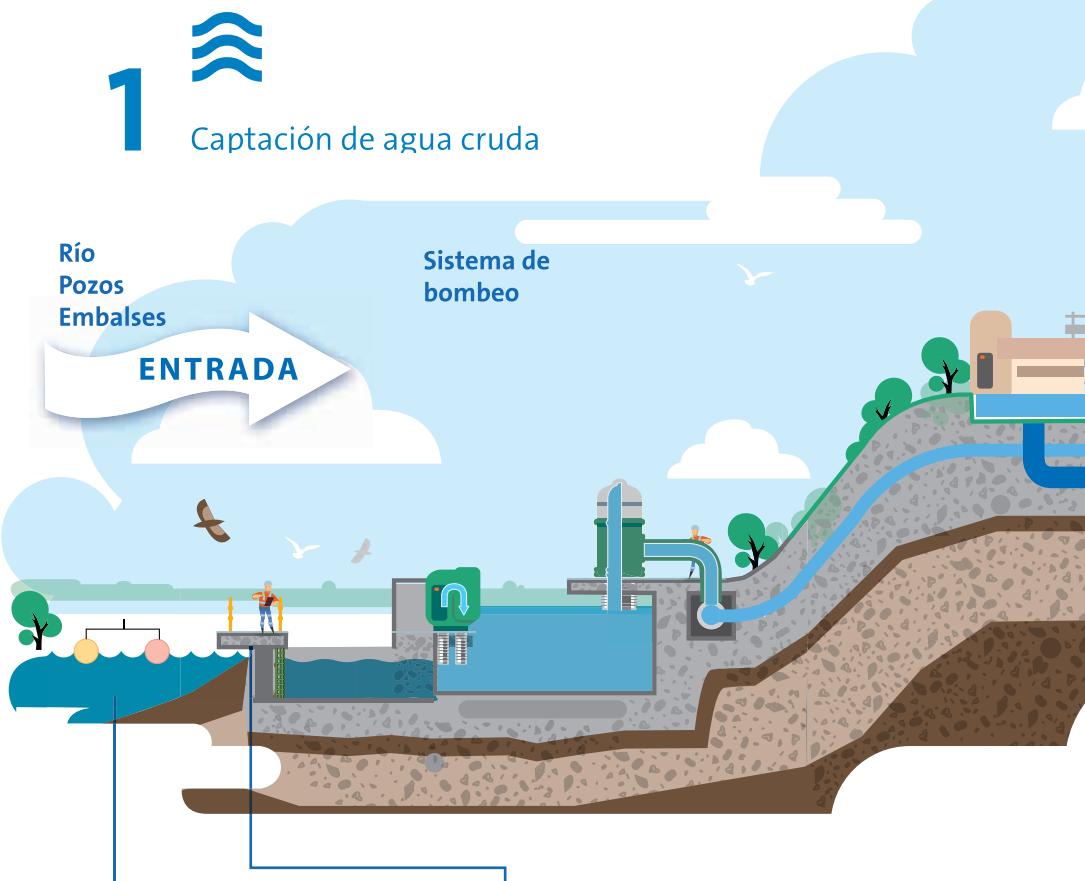
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 303-1,  
GRI 303-3, GRI 416-1, GRI 416-2

**2.926.373**  
habitantes atendidos

Monitoreo y seguimiento  
en tiempo real de  
parámetros de calidad  
las 24 HORAS los 365  
DÍAS del año

+300 equipos remotos  
instalados en las redes  
de distribución de agua  
potable

## Ciclo de la gestión del agua



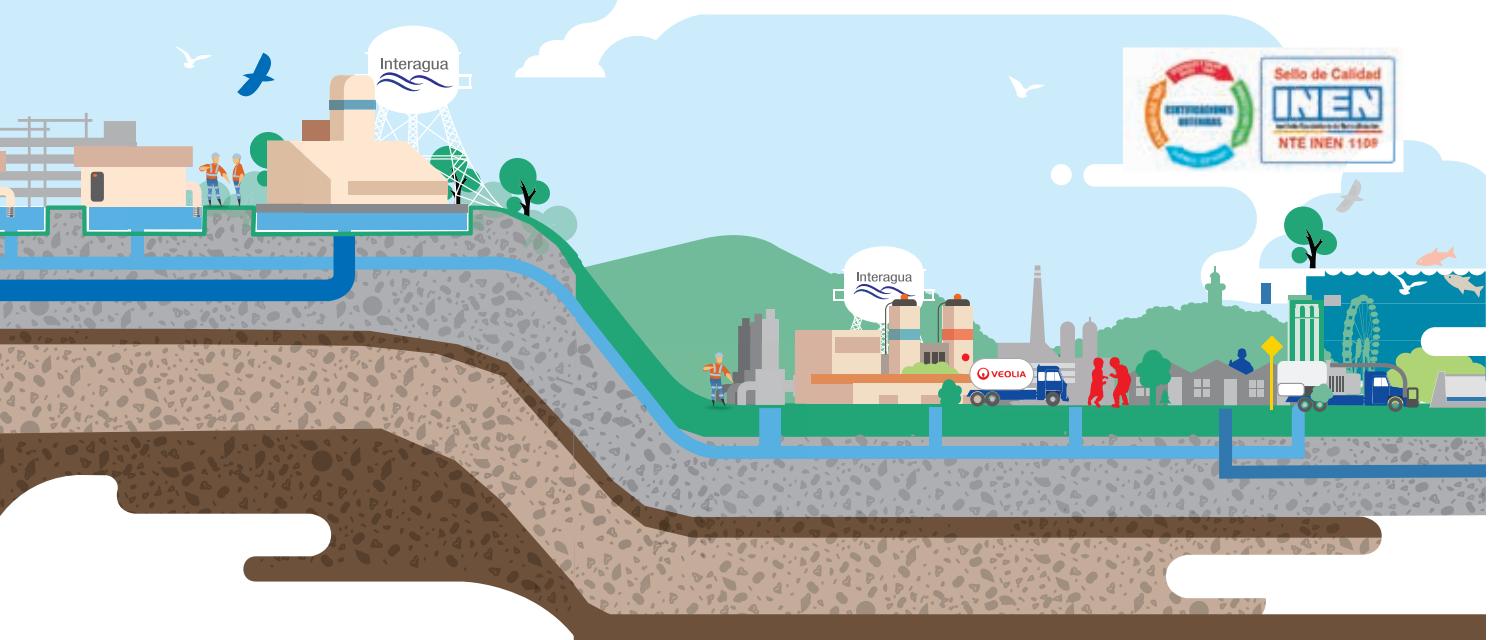
**Barreras:** Detienen  
lechuguines y restos  
vegetales, objetos,  
aceites e hidrocarburos

**Cámara de admisión  
de agua:** Recibe el  
agua cruda captada y  
retiene los sólidos que  
no fueron removidos  
en las barreras

# 2



## Potabilización del agua



### Plantas Potabilizadoras:

- Convencional Osmosis Inversa
- Ultrafiltración y
- Filtros por intercambio iónico
- (Mangagram)

El control operativo de las plantas a través de su laboratorio de procesos se realiza de manera permanente:

1. Análisis de sólidos en suspensión índice volumétrico de lodos y materia orgánica
2. Prueba de jarras
3. Control de procesos

**Laboratorio mantiene 15 rutas de control: cada ruta cuenta con 15 ubicaciones en la ciudad, también se controlan los reservorios de Tres Cerritos, Bellavista y Santa Ana, dando un total de 18 muestras por día**

**Además, en el sector de Flor de Bastión tiene 16 puntos de muestras adicionales para el control de calidad de agua en el sector de forma mensual**

# 3



## Distribución de agua potable

Se realizan más de 3400 ensayos mensuales, monitorean 44 parámetros y 823 ensayos en parroquias

Los parámetros de control diario son:

- Cloro residual
- Coliformes totales / Fecales
- Bacterias aerobias
- Turbiedad

Adicional se monitorean en las muestras

- Oxígeno disuelto
- PH
- Temperaturas

También se monitorean mensualmente

- Trihalometanos y carbono toal
- Aluminio
- Hierro
- Magnesio

Promover un enfoque respetuoso hacia el ambiente y conservar la biodiversidad, es uno de los compromisos de Responsabilidad Social Empresarial de la organización. En este sentido, el Grupo Veolia ha desarrollado con expertos ecologistas la herramienta “Huella Ambiental y de Biodiversidad” la cual ha sido adaptada a todas sus operaciones en el mundo, incluidas las operaciones de Interagua.

La herramienta de huella está diseñada para calcular estas tres externalidades:

1. Impactos directos: generados dentro del perímetro del sitio y sus alrededores. (gestión de espacios verdes, la presencia de especies invasoras y las emisiones de GEI en el sitio).
2. Impactos indirectos: son el resultado de presiones ejercidas “aguas arriba” y “aguas abajo” por actividades específicas del sitio: consumo de energía, consumo de químicos, gestión de residuos, recuperación de energía.
3. Acciones de biodiversidad: buenas prácticas implementadas alrededor del perímetro del sitio.

| La Toma | índice de Simpson | índice de Shannon | Índice de equidad de Margalef |
|---------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| Flora   | 0,21              | 0,62              | 3,5                           |
| Fauna   | 0,91              | 2,69              | 4,9                           |



| Guayacanes Samanes | índice de Simpson | índice de Shannon | Índice de equidad de Margalef |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| Fauna              | 0,20              | 0,58              | 2,1                           |

Flora: Debido a las condiciones del área de estudio no pudo ser posible obtener índices de diversidad de Flora



**8**

especies típicas del bosque  
semideciduo de tierras bajas  
del Jrama Zapotillo.

**15**

estaciones de monitoreo  
de flora y fauna se  
establecieron en  
Planta La Toma

**21**

especies de fauna  
identificadas

**1**

planta acuática  
identificada



**364**

especies de flora  
identificadas

**241**

Avistamientos de fauna,  
reportadas por la IUCN  
como de “Preocupación  
menor”

**Nota:** La realización de los estudios de biodiversidad fueron desarrollados por la Consultora Sambito, aplicando la Directiva de Biodiversidad del Grupo, quienes a través de su equipo técnico realizaron el análisis de Biodiversidad finalizando el reporte a dic 2021.

**15**

especies de fauna  
identificadas

**772**

Avistamientos de fauna  
categorizadas por la IUCN  
como de “Preocupación  
menor”.



# RESIDUOS

GR306-2 GRI 306-3, GRI 306-4

La organización en general, es generadora de tres tipos de residuos y desechos: no peligrosos, especiales y peligrosos. Para cada uno de estos grupos se tienen identificadas las corrientes que se originan de acuerdo a las actividades operativas y administrativas de la organización. Así mismo, se ejecuta la gestión correspondiente a cada uno de ellos.

Los métodos de eliminación de los residuos no peligrosos que no son reciclados son catalogados como desechos comunes y son enviados al relleno sanitario principal de la ciudad de Guayaquil.

Los desechos peligrosos generados por las operaciones de Interagua son manejados por un gestor autorizado por la Autoridad Ambiental nacional y local, según el caso. Es importante destacar que por la naturaleza de los desechos y residuos, no se requiere hacer gestiones internacionales para su disposición final. El proceso de tratamiento para las corrientes generadas es la incineración controlada. Las frecuencias de recolección dependen de la cantidad y no se transportan ni gestionan al interior ningún tipo de desechos y residuos. La trazabilidad de la gestión se controla a través de Manifiesto Único de Entrega y Certificados de Disposición Final, los cuales se reportan a la Autoridad Ambiental en las Declaraciones Anuales cada mes de enero.

En 2021 se implementó el Sistema de Gestión “Zero Waste” cuyo objetivo es optimizar la gestión actual de los residuos y desechos generados y establecer metas de reducción, reciclaje y reutilización, minimizando así la cantidad de desechos enviada al relleno sanitario.

La implementación de este sistema de gestión se desarrolló en 2 fases:

## Fase Administrativa

Diagnóstico en 19 sedes de la empresa con la finalidad de conocer la realidad de cada una de ellas en cuanto al manejo de las corrientes de desecho que generan.

Planificación de actividades para el 2021.

Diseño, socialización e implementación de formularios para el registro de pesos mensuales de los residuos y desechos (línea base).

Creación de contenidos, diseños y difusión de las campañas de comunicación por todos los canales de la organización.

Implementación de herramienta para el control y seguimiento de métricas mensuales.

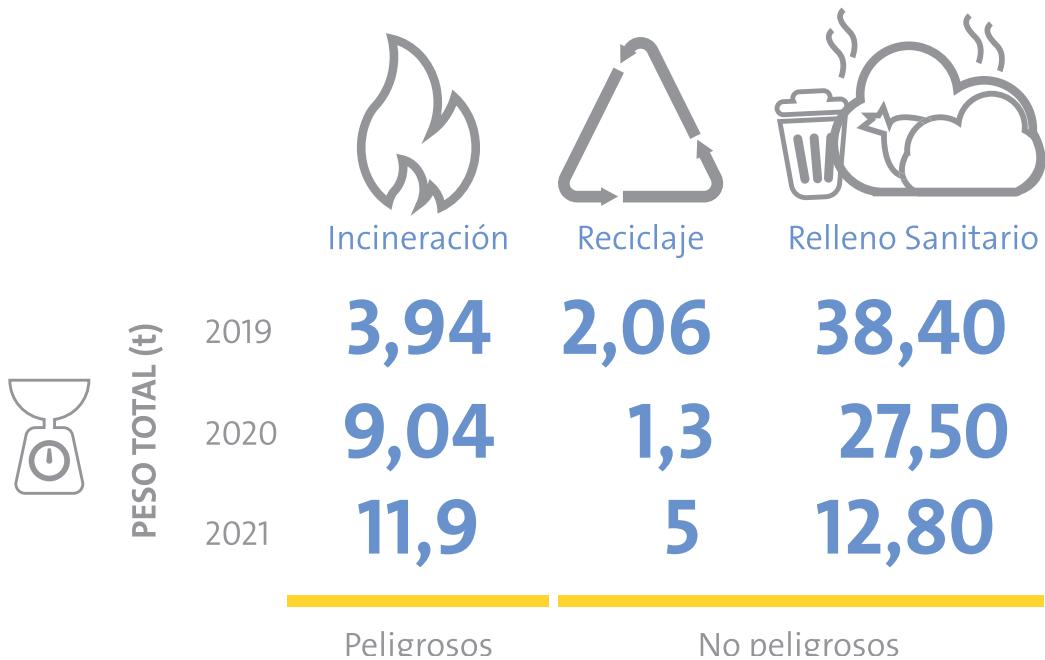
## Fase Operativa

Instalación de unidades ecológicas con contenedores diferenciados por colores para la correcta clasificación de los residuos y desechos generados.

Brandeo de sedes para impulsar la clasificación correcta de los residuos y desechos.

Se definieron padrinos y responsables para cada una de las sedes para garantizar la correcta implementación.

## Resultados “Zero Waste” 2021



Para la gestión integral de residuos especiales, peligrosos y no peligrosos, se ha implementado de acuerdo a lo establecido en la normativa ambiental vigente, un sistema para la separación de los residuos generados en recipientes de colores, conforme a la norma voluntaria INEN 2841 “Estandarización de Colores para Recipientes de Depósito y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos”.

Para el 2022 tendremos la capacitación virtual con todo el proyecto.

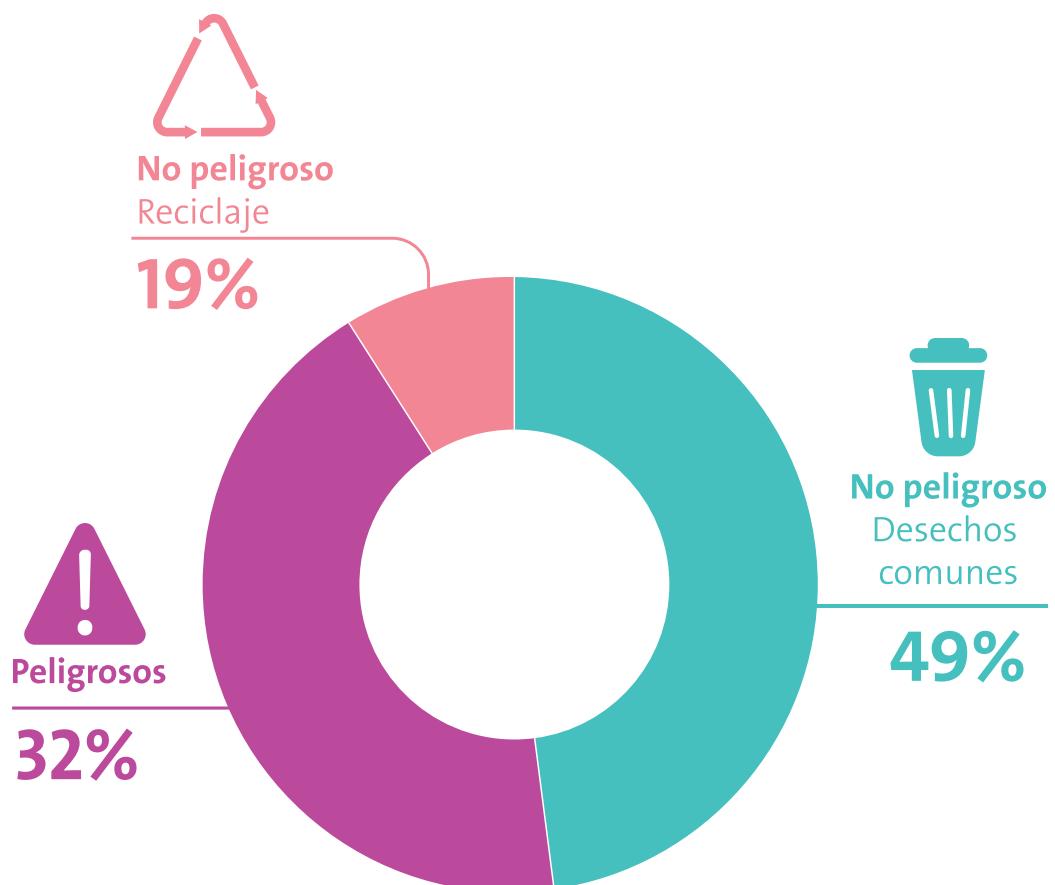


# RESIDUOS

GR306-2 GRI 306-3, GRI 306-4

Para 2022 será el lanzamiento de la formación interactiva Zero Waste en la plataforma digital Mi Campus, con el objetivo de concientizar y educar a los colaboradores en la correcta gestión de residuos y desechos generados en nuestras actividades.

En la organización durante el período de declaración de informe de sostenibilidad no se han presentado derrames significativos de residuos, desechos o sustancias químicas dentro y fuera de las operaciones. Esta gestión es reforzada a través del plan de emergencia, donde se establecen los lineamientos para la gestión de derrames en caso de presentarse.



## Plan del Mantenimiento de AALL 2021-2022

En coordinación con la Municipalidad de Guayaquil, ejecuta desde el mes de octubre hasta el mes de marzo de cada año, el Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias, cuyo objetivo es mejorar el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial en la ciudad y evitar inundaciones a través de la remoción de material de azolve y residuos sólidos domésticos. Estratégicamente la ciudad de Guayaquil y sus parroquias rurales, están divididas en 13 sistemas de drenaje de aguas lluvia, conformados por canales, conductos, alcantarillas y cañerías.

La ciudad de Guayaquil cuenta con varios sectores vulnerables que comprenden todos los sistemas de aguas lluvias (canales naturales, revestidos, alcantarillas, ducto cajones, sumideros y cañerías). En época regular de lluvias estos sectores se inundan con mucha facilidad y frecuencia, por esta razón que INTERAGUA, implementa cada año el plan PRE-INVERNAL, para tratar de mitigar problemas de inundación durante la etapa invernal, esto se lo consigue con un oportuno mantenimiento de los sistemas de alcantarillado de la ciudad.

En el Plan de mantenimiento de AALL, fueron incluidas las Parroquias Tenguel y Posorja, ubicadas fuera de los límites de la ciudad de Guayaquil, pero comprendidas en el ámbito de la Concesión.

Los 13 sistemas mencionados corresponden a los siguientes sectores:

Zona Norte de Guayaquil: Sistemas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

Zona Sur de Guayaquil: Sistemas 10 y 11.

Parroquia Tenguel: Sistema 12.

Parroquias Cerecita, Posorja y Puerto El Morro: Sistema 13.

Para el Mantenimiento de sumideros simples, dobles y cañerías, se dividió la ciudad de Guayaquil en 4 zonas incluye Tenguel y Posorja.

Zona Norte, Tenguel (Zona 1)

Zona Centro, Sur y Posorja (Zona 2).

**Los porcentajes de avance acumulado con corte del 7 de Marzo del 2022.**

**Avance ejecutado 98,95%**

**Longitud Ejecutada 142.827,87 ml.**

**Desalojo Total a la fecha 205426,10 m<sup>3</sup>**

**Canales intervenidos 180**

**Conductos cajones intervenidos 20**

**Alcantarillas intervenidos 21**

**5 contratistas para realizar la limpieza de canales, ductos y alcantarillas.**

**1 contratista para limpieza de Sumideros, cañerías.**

**1 fiscalización externa.**



Alcanzar la neutralidad en carbono: Un reto colectivo para el planeta, un reto para el sector industrial y para las personas.

El Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC) es claro: para mitigar los impactos cada vez mayores del cambio climático en nuestras sociedades, debemos limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 °C.

La solución parece simple: reducir drásticamente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y lograr un equilibrio global entre las emisiones y absorciones de GEI. Esta neutralidad en carbono sigue representando un reto inmenso para todos.

Sin embargo, dentro de los objetivos del grupo Veolia se encuentra combatir el cambio climático, por lo que para este fin se reportan los consumos operativos dentro de la plataforma de reporte anual del grupo, Global Report.

Dentro de esta plataforma se encuentra parametrizado el cálculo de las emisiones correspondientes al Alcance 1 y Alcance 2, en base a la metodología del GHG protocol (<https://ghgprotocol.org/>):

Para el Alcance 1 o emisiones directas, se toman en cuenta los consumos de combustible dentro de la organización, siendo la flota operativa la que tiene el mayor consumo.

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

Los factores de emisión de CO<sub>2</sub> equivalente utilizados se encuentran estandarizados dentro de la plataforma y se van actualizando en base a los valores tomados de publicaciones de la International Energy Agency y Ademe.

Emisiones totales de gases de efecto invernadero de Interagua en kilotoneladas de CO<sub>2</sub> equivalente:

| <b>Emisiones por año<br/>(kT CO<sub>2</sub>eq)</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021*</b> |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Factores Global Report                             | 77,36       | 78,57       | 32,344       |
| Emisiones Directas                                 | 3,22        | 3,05        | 3,40         |
| Emisiones Indirectas                               | 74,14       | 75,51       | 28,94        |

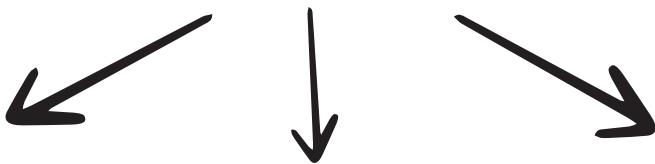
\* Para el 2021 se actualizan los factores de emisiones utilizados por la Directriz del Grupo, lo cual genera este cambio sustancial.

# EFLUENTES

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 306-1,  
GRI 306-2 GRI 306-3, GRI 306-4

La prestación del servicio de saneamiento comprende la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas de la ciudad de Guayaquil a través de la expansión de redes y el logro de metas de calidad en etapas progresivas. La gestión de las aguas residuales domésticas comprende la operación adecuada de las plantas de tratamiento, la disposición de los desechos generados y el cumplimiento de las normas y leyes ambientales para la descarga de las aguas hacia los cuerpos receptores.

## Hechos fundamentales para la solución al déficit histórico y actual de tratamiento de aguas servidas, ha sido y es....



**La intervención de las descargas al Estero Salado**

**La expansión y  
rehabilitación  
del sistema de  
alcantarillado  
sanitario,**

**la conducción de las  
aguas residuales hasta  
los sitios geográficos  
destinados para la  
construcción de las  
PTARs regionales Los  
Merinos y Esclusas.**

**La Mitigación de Olores se realiza a través de un sistema de inyección de peróxido de hidrógeno, utilizado para reducir emisiones de sulfuro de hidrógeno al ambiente.**

## Acciones que nos conducen a la mejora continua en el 5Q

| OBRAS | HAB.<br>BENEFICIARIOS<br>POR OBRA |
|-------|-----------------------------------|
|-------|-----------------------------------|

### EXPANSIÓN AASS EN GUAYAQUIL Y SUS PARROQUIAS RURALES

|  |       |
|--|-------|
| Construcción de Fase II de redes de alcantarillado sanitario para Tenguel    | 2,250 |
| Construcción de sistema de alcantarillado sanitario Cooperativas - Posorja I | 4,500 |
| LUNARES COMERCIALES La Colmena, cuenca Pradera                               | 1,103 |
| Ciudadela Aguirre Abad   | 72    |
| Ciudadela San Felipe   | 288   |
| Sector los 4 Ases - Suburbio oest  | 401   |
| Coop. La Puntilla - Suburbio oeste   | 221   |
| Bastión popular bloque 1   | 176   |
| Coop. Luz del Guayas   | 891   |
| Otros lunares comerciales varios sectores de la ciudad                       | 1,575 |

### REHABILITACIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO AASS GUAYAQUIL

|   |         |
|---|---------|
| Rehabilitación de colector Aguas servidas Av. Pedro Menendez Gilbert  | 2,700   |
| Rehabilitación de redes Aguas servidas Urdesa   | 1,600   |
| Rehabilitación de colector La Chala   | 190,000 |
| Rehabilitación de 25 km de redes Aguas servidas varios sitios de la ciudad (varios métodos de intervención) | 10,000  |
| Rehabilitación de estaciones de bombeo de Aguas servidas secundarias  | 25,000  |
| Conexión de urbanización Guayaquil 1 - Metrópolis a sistema Merinos   | 1,800   |
| Conexión de urbanización Guayaquil 2 a sistema Merinos  | 7,500   |
| Instalación de bombeo temporal desde EB ML3 a EB#2 de Mi Lote   | 58,000  |
| Construcción de colector Aguas servidas DN 600 mm   | 36,000  |

### PROYECTOS PARA PTAR's EN GUAYAQUIL Y PARROQUIAS RURALES

|  |         |
|--|---------|
| Construcción de sistema de tratamiento sistema Sauces Alborada                   | 200,000 |
| Construcción de planta cuenca Norte - Paraíso de la Flor                         | 4,500   |
| Construcción del sistema de tratamiento de Aguas servidas Posorja                | 60,000  |
| Construcción de tanque de contacto de cloro para planta Krofta                   | 10,000  |
| Construcción de segunda fase del sistema de tratamiento Pantanos Secos           | 150,000 |
| Implementación de plan cierre de sistema de lagunas Sauces Alborada              | 200,000 |
| Repotenciación de PTAR Portal al Sol   | 5,300   |
| Reemplazo tanques sépticos de urbanizaciones PortoFino, Laguna Club y Vía al Sol | 6,500   |
| Rehabilitación serie 1 de lagunas Guayacanes Samanes                             | 200,000 |

---

**TOTAL DE HABITANTES  
BENEFICIADOS**

---

**11.475**

**300.000**

**86.300**

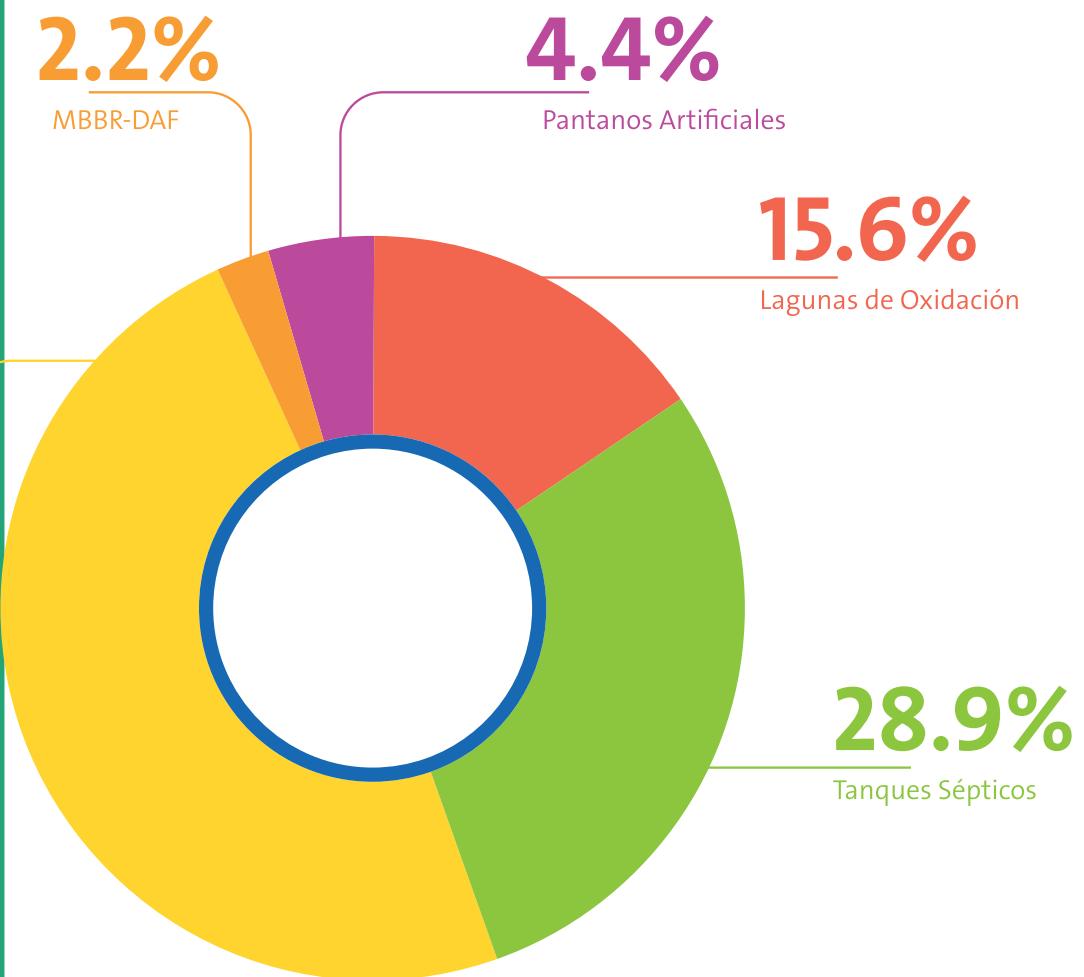
Interagua trata aproximadamente 5.747M m<sup>3</sup> de aguas residuales al mes, de las cuales el 80% del efluente corresponde a descargas a cuerpos de agua dulce y el 20% a descargas a cuerpos de agua salada. Estas son tratadas en las Lagunas Guayacanes Samanes y en 45 sistemas de tratamiento.



# EFLUENTES

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 306-1,  
GRI 306-2 GRI 306-3, GRI 306-4

**48.9%**  
Lodos Activos



## Tipo de tratamiento en función de la tecnología utilizada

Se implementó un sistema de atención de reclamos, a fin de poder receptar y canalizar quejas específicas relacionadas con el Sistema de Tratamiento de las Lagunas Guayacanes - Samanes y Sauces - Alborada adicional al sistema existente de atención de reclamos

<https://www.interagua.com.ec/def-cliente>

| Sistemas de Tratamiento de Agua Residual Doméstica Operadas por Interagua | Alcance geográfico | Cuerpo receptor   | Regularización ambiental          |
|---|--------------------|---|-----------------------------------|
| Lagunas (Municipal)   | 7                  | Cuerpo de agua salada<br>Cuerpo de agua dulce - Río Daule   | Licencias y registros ambientales |
| Tanques sépticos (Urbanización)   | 13                 | Cuerpo de agua salada - Estero Salado<br>Cuerpo de agua dulce - Río Daule                                   | Registros ambientales             |
| Lodos activos (Urbanización)  | 22                 | Cuerpo de agua salada - Estero Salado<br>Cuerpo de agua dulce - Río Daule<br>Cuerpo de agua dulce (Tenguel) | Licencias y registros ambientales |
| MBBR-DAF (Urbanización)   | 1                  | Cuerpo de agua dulce - Río Daule  | Licencia (en proceso)             |
| Pantanos Artificiales (Municipal y Urb.)                                  | 2                  | Cuerpo de agua salada - Estero Salado   | Licencias y registros ambientales |



80% del efluente descargas a cuerpos de agua dulce

20% del efluente descargas a cuerpos de agua salada

# CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 307-1

El cumplimiento de la ley es parte de las políticas y valores de la organización, por lo que es importante destacar que nos apegamos al Principio de Precaución conforme a lo estipulado en la legislación ambiental vigente del Ecuador y dando estricto cumplimiento a los compromisos legales asociados a las Licencias y Registros Ambientales de la empresa.

Uno de los principios del accionar de INTERAGUA es el Contrato de Concesión, donde se describen los lineamientos establecidos por su principal grupo de interés, el ente regulador EMAPAG- EP.

Es parte de la política integrada de gestión dar cumplimiento a los diferentes requisitos legales establecidos, es por esto que actualmente mantenemos:

- 16 Licencias Ambientales cuyo cumplimiento es verificado por consultores externos acreditados y presentados ante la Autoridad Ambiental.
- 81 Registros Ambientales, cuyo cumplimiento se evidencia en la entrega de Informes de Cumplimiento Anual a la Autoridad Ambiental.
- Entrega de Declaraciones Anuales de desechos especiales y peligrosos generados.
- Entrega de informes de monitoreo ambiental para cada una de las autorizaciones ambientales vigentes.
- Entrega de Informes de Gestión anual en función de los avances de los planes de manejo.

**De acuerdo al Proyecto de Compliance Ambiental ejecutado en 2020, para el año 2021 se implementó un Plan de Acción que permitió disminuir en un 40% las contingencias ambientales identificadas.**



**El Departamento de Ambiente, realiza el seguimiento y control a los permisos ambientales de la organización, a través de la herramienta Smartsheet.**

**El propósito como empresa es preventivo, de esta manera evitar accidentes, contaminación, derrames, fundamentalmente garantizar que se cumpla la ley.**

**Durante los años 2019, 2020 y 2021 la empresa no recibió multas monetarias significativas de parte de la autoridad ambiental competente.**



## Cumplimiento de requisitos legales ambientales

GRI 307-1

| Regulación ambiental                   | 2019 | 2020 | 2021 | Autorizaciones 2021   |
|--|------|------|------|---|
| Declaraciones Anuales                  | 100% | 100% | 100% |  |
| Informes Anuales de Cumplimiento       | 96%  | 100% | 100% |  |
| Auditorías Ambientales de Cumplimiento | 100% | 100% | 100% |   |

## Cumplimiento de obligaciones legales ambientales

Control y seguimiento de Planes de Manejo Ambiental (PMA):



Auditorías internas y externas.



Actualización y seguimiento documental.



Gestión de la biodiversidad



Inspecciones técnicas operacionales.

Acompañamiento en inspecciones técnicas de la autoridad ambiental.

  
16  
Licencias

  
81  
Registros



Ejecución de simulacros de derrames.



Gestión de arbolado urbano asociado a las operaciones



Seguimiento de los residuos y desechos peligrosos, no peligrosos y especiales generados.



# PERFORAR PERFERVAR PRESERVAR



Para afrontar los retos ecológicos, ya no basta con adaptarse.  
Cambio climático, pérdida de biodiversidad,  
contaminaciones múltiples, agotamiento de los recursos:  
nuestras sociedades necesitan soluciones que cambien radicalmente el panorama,  
como, por ejemplo, extraer los metales preciosos de nuestros residuos electrónicos.

**La transformación ecológica es nuestro propósito.**

Más información en [veolia.com/latamib](http://veolia.com/latamib)

Renovando el mundo

 VEOLIA

# NUESTRA ACTUACIÓN SOCIAL



**10** REDUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**6** AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



**Apoyar el desarrollo regional a través de medios responsables**

# EMPLEOS GENERADOS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-3

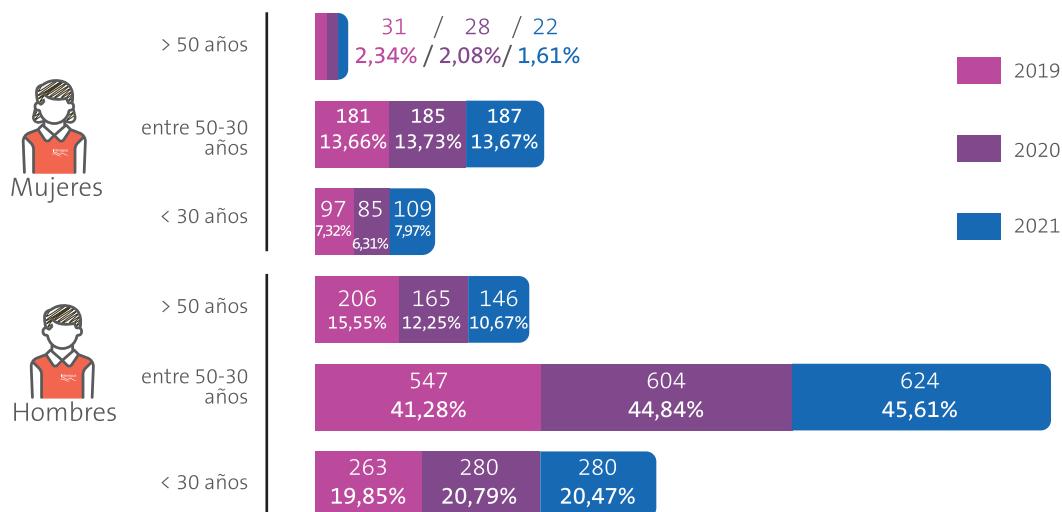
Para la organización el empleo representa oportunidades de vinculación laboral para miembros de la comunidad en general, especialmente para aquellos que se encuentran en los sectores donde están presentes las operaciones, así como, en distintos sectores industriales enfocados a la línea de negocio del agua.

La atracción de talentos para cubrir las diversas vacantes generadas en la organización, se realiza a través de convocatorias internas y externas bajo un proceso de evaluación, entrevistas y revisión de perfil, donde se promueven la equidad y diversidad de género, etnia, culto, religión, identidad de género, nacionalidad o capacidades especiales.

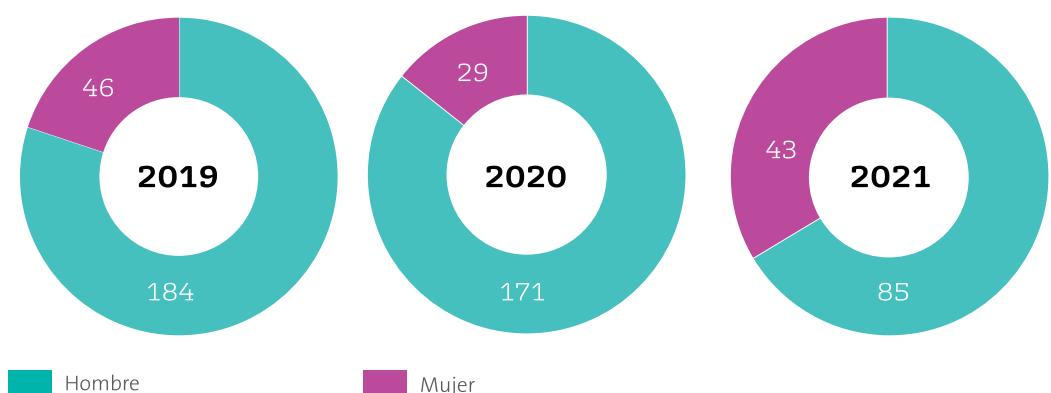
La empresa trabaja de manera constante en campañas para cuidar y fidelizar a sus colaboradores, a través de un seguimiento de su plan de carrera, planes de formación anual, reclutamiento y beneficios como:

- Póliza de asistencia médica, que cubre a los colaboradores y sus familias.
- Póliza de accidentes personales y de trabajo.
- Convenio con el Instituto de Neurociencias para atenciones psiquiátricas y psicológicas
- Bono navideño
- Atención externa para tratar problemas o trastornos psicológicos, asociados a la pandemia COVID-19.

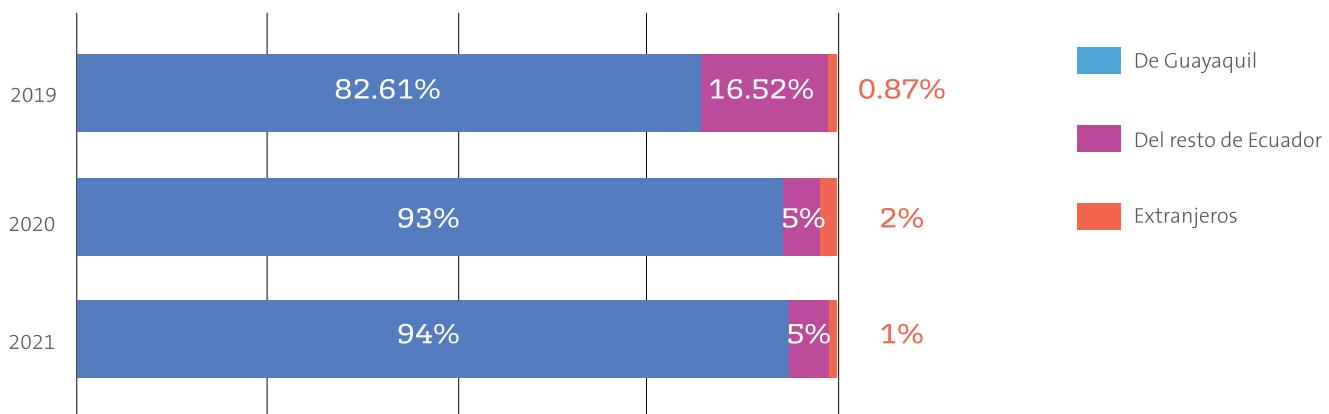
## Colaboradores por género



## Nuevas contrataciones por género



## Nuevas contrataciones por procedencia



## Gestión de empleabilidad

| Indicadores  | 2019  | 2020   | 2021  |
|--|-------|--------|-------|
| Rotación   | 7.26% | 12.39% | 7.44% |
| Evaluación de período de prueba de nuevas contrataciones             | 96%   | 89%    | 97%   |
| Eficiencia del proceso de selección (cubierto dentro de los tiempos) | 100%  | 96%    | 63%   |

## Permiso parental

| Indicadores   | 2019    |         | 2020    |         | 2021    |         |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|   | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| # Total de empleados que han tenido derecho a permiso parental  | 56      | 13      | 56      | 18      | 64      | 12      |
| # De empleados que han tenido derecho a permiso parental y lo han acogido.  | 56      | 13      | 56      | 18      | 64      | 12      |
| Tasa de regreso al trabajo posterior al permiso parental (%)  | 100     | 100     | 100     | 100     | 100     | 100     |
| # Total de empleados que han regresado al trabajo terminado el permiso parental y que siguen siendo empleados 1 año después de regresar | 54      | 12      | 55      | 17      | 59      | 12      |

## Tasa de regreso al trabajo

|  |    |    |    |    |    |     |
|--|----|----|----|----|----|-----|
| Tasa de retención de empleados posterior al permiso parental (%) | 96 | 92 | 98 | 94 | 92 | 100 |
|--|----|----|----|----|----|-----|

# RELACIONES TRABAJADOR Y EMPRESA

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 402-1

La organización busca fortalecer el vínculo con sus colaboradores a través de mecanismos que permitan establecer espacios transparentes y con relaciones laborales a largo plazo, a través de contratos de trabajo indefinidos, salarios competitivos, beneficios de ley, medición de riesgos laborales y formación permanente. De igual manera, socializa las políticas, procedimientos e instrucciones relacionadas con los trabajadores según la jerarquía establecida por el Gobierno Corporativo.



Encuesta de Riesgo Psicosocial a cada colaborador de manera anual y confidencial a través de una plataforma virtual.



Encuesta de clima laboral y compromiso de los empleados



Mejora continua de los procesos mediante el seguimiento de nuestros procesos con nuestro Sistema Integrado de Gestión



- Política Salarial
- Política de Movimientos Internos
- Política de Selección
- Medición de Desempeño – Talen Hub
- Plan de formación y Capacitación

La empresa ha desarrollado un Programa de Cultura Organizacional que ha establecido varios mecanismos de integración para los colaboradores en las diferentes sedes.



Todos los procesos están enmarcados en la legislación ecuatoriana y en tratados internacionales de los cuales nuestro país es signatario como:

- Procesos articulados al marco legal vigente.
- Medición del desempeño (KPIs)
- Plan de formación para el cierre de brechas.
- Auditorías internas y externas anuales.
- Comunicación eficaz de los cambios y ascensos.

Se utilizan herramientas y plataformas para dar cumplimiento a los indicadores del área.

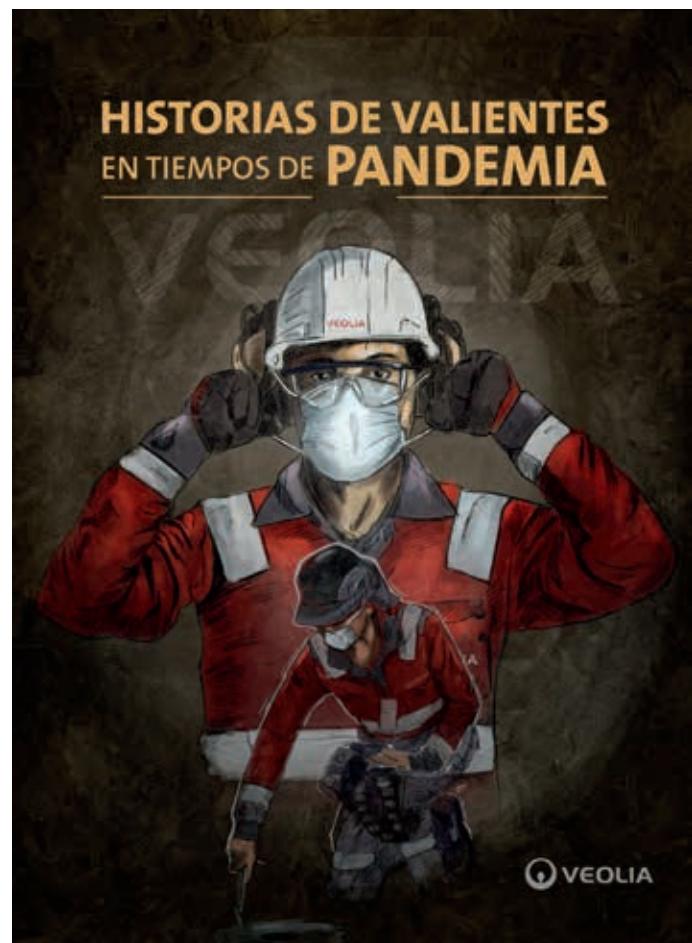
Como parte de nuestro Sistema integrado de Gestión se realizan Auditorías Internas y Externas con frecuencia anual, así como visitas por parte del BID Invest (Banco Interamericano de Desarrollo) donde nos evalúan la conformidad con las normas de desempeño ambiental y social de la Corporación Financiera Internacional.

La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva

## Comunicación eficaz de los cambios

Cuando se generan cambios dentro de la empresa, se utilizan los diferentes medios de comunicación para llegar a todos los colaboradores, se ha utilizado diferentes medios y redes sociales (WhatsApp grupales, correo organizacional, Currents, LinkedIn, Hiringroom)

En Mayo de 2021 se publica la primera edición del libro HISTORIAS DE VALIENTES EN TIEMPOS DE PANDEMIA, un tributo y reconocimiento público de Veolia Ecuador a todos sus colaboradores que hicieron todo lo posible por cumplir con la producción y distribución de agua potable



# PREVENCIÓN SEGURIDAD Y SALUD

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 103-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-8, GRI 403-9

El objetivo es contar con entornos de trabajo seguros y saludables con un marco que permita a la organización identificar y eliminar peligros, evaluar y controlar sus riesgos laborales, además de reducir la posibilidad de accidentes laborales, apoyándose en el cumplimiento de la legislación nacional.



Veolia ha desarrollado 10 Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR's)



Los (EGTAR's) se desarrollaron con base a mejores prácticas internas y a la experiencia compartida en el Grupo. Dependerá de la actualización del mapa de riesgos y de la evolución de las actividades del negocio.

En 2021, para poder avanzar con respecto a las implementación de los EGTAR's conformaron comités de cada uno, que están formados por 6 miembros (Líder del estándar, Líder de Apoyo, Apoyo de Gestión, Apoyo de campo, técnico de PSS y Apoyo de PSS) cada uno cuenta con responsabilidades establecidas.

## Establecen los requisitos NO NEGOCIABLES a cumplir para su ejecución

Todas las operaciones que presentan un alto nivel de riesgo.

Todas las unidades de negocio de Veolia, incluyendo a todos los managers, empleados, visitantes y cualquier otro grupo de interés (por ejemplo, subcontratistas).

Cumplimiento de los requisitos legales, códigos de buenas prácticas, normas internacionales y lineamientos de organismos de prevención de riesgos.



# PREVENCIÓN SEGURIDAD Y SALUD

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 103-1, GRI 403-2, GRI 403-3,  
GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-8, GRI 403-9

La Seguridad y Salud en el Trabajo se mide a través de los siguientes indicadores.

## Accidentabilidad

| Indicadores Reactivos en Base a 200.000 |          |         |                     |
|---|----------|---------|---------------------|
| IF1/2021                                | IF2/2021 | IG/2021 | Tasa de Riesgo 2021 |
| 1.09                                    | 3.05     | 5.59    | 0.19                |
| IF1/2020                                | IF2/2020 | IG/2020 | Tasa de Riesgo 2020 |
| 0.71                                    | 3.27     | 2.63    | 0.27                |
| IF1/2019                                | IF2/2019 | IG/2019 | Tasa de Riesgo 2019 |
| 1.00                                    | 3.77     | 7.47    | 0.13                |

Durante el 2021 se ha trabajado para poder empoderar los diferentes comités paritarios para poder implementar mejoras y toma de acciones en las diferentes sedes, debido al aforo limitado, las reuniones del Comité Central se han mantenido de manera virtual con todos los involucrados.

Como lo estipula la resolución C.D. 513 “REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO” del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social IESS en su artículo 57 donde indica: Evaluación de la Prevención de Riesgos del Trabajo. Interagua operada por Veolia dando cumplimiento a la legislación actual vigente remite esta información anualmente en la forma y tiempo requerido por el ente de control.



## Programa VIVIR

Es una acción prioritaria para la Dirección de Veolia en América Latina. Su objetivo es hacer que todos los directores, gerentes y líderes del grupo, a través de las visitas de seguridad, participen activamente en la prevención de accidentes y transmitan una línea de conducta a nuestros colaboradores para que puedan gestionar eficazmente la prevención, seguridad y salud en cada centro de trabajo y se reduzcan drásticamente los accidentes laborales.

**21.403**  
horas de  
formación en  
**Seguridad y Salud  
Ocupacional**



### Visitar

#### Acciones prioritarias

- Realizar visitas de seguridad periódicas

### Involucrar

- Involucrarse personalmente en seguridad

### Valorar

- Valorar los equipos y colaboradores y sancionar cuando sea necesario

### Intercambiar

- Intercambiar con frecuencia sobre seguridad y comunicar de manera simple y objetiva

### Reaccionar

- Reaccionar frente a situaciones peligrosas e introducir reglas fundamentales



#### Herramientas y métodos

- Ficha de visita de seguridad
- Métodos: HOT, ABCD

- Utilizar el método SPQ
- Seguimiento, gestión y análisis de AL/EL
- Apropiarse el concepto de responsabilidad legal

- Ficha Visita Seguridad
- Métodos: HOT
- ABCD
- SPQ

- Buena idea: Equilibrar el mensaje
- Utilizar el soporte adecuado
- Controlar la recepción

- Comprensión y gestión: Los riesgos CHMG (2)
- Las reglas fundamentales
- Situaciones donde la seguridad es comprometida
- Modo adaptado



#### Funciones y misiones

- Detener lo inaceptable: CERO TOLERANCIA
- Intervenir/decidir de inmediato
- Ser claro y ejemplar

- Ser ejemplar y coherente
- Posicionarse sin ambigüedad, controlarse
- Reaccionar frente a las situaciones
- Conocer su responsabilidad legal
- Gestionar los AL / EL

- Adoptar inmediatamente un comportamiento seguro, actuar positivamente y con el nivel adecuado
- Actuar con base en nuestras decisiones

- Comunicar sobre : Su posición
- Los esfuerzos a realizar
- Los resultados
- Asegúrese que las decisiones son entendidas

- Saber sobre que intervenir en primer lugar y con qué nivel de prioridad
- Conocer las respuestas que deben darse: Las 3 líneas de decisión de la dirección

#### \*Nota:

AL = Accidente laboral

EL = Enfermedad Laboral

# DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN EL TRABAJO

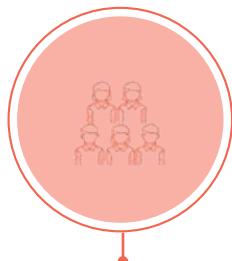
RI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1

Todos los procesos de selección se realizan bajo un esquema de igualdad de condiciones para todos, es decir, igualdad de oportunidades a los participantes, candidatos internos o externos, respetando la diversidad (etnia, creencia, religión, identidad de género, edad, nacionalidad y/o discapacidad). El enfoque del Grupo en 2021 ha sido dar prioridad a la Feminización dentro de las áreas operativas.

Del total de mujeres de la nómina se encuentran distribuidas:



**Mandos altos**  
(directivos)  
**3.77%**  
son mujeres.



**Mandos medios**  
**22.64%**  
colaboradoras forman  
parte de este grupo



**Grupo de apoyo**  
**73.58%**  
mujeres colaboran en  
este grupo



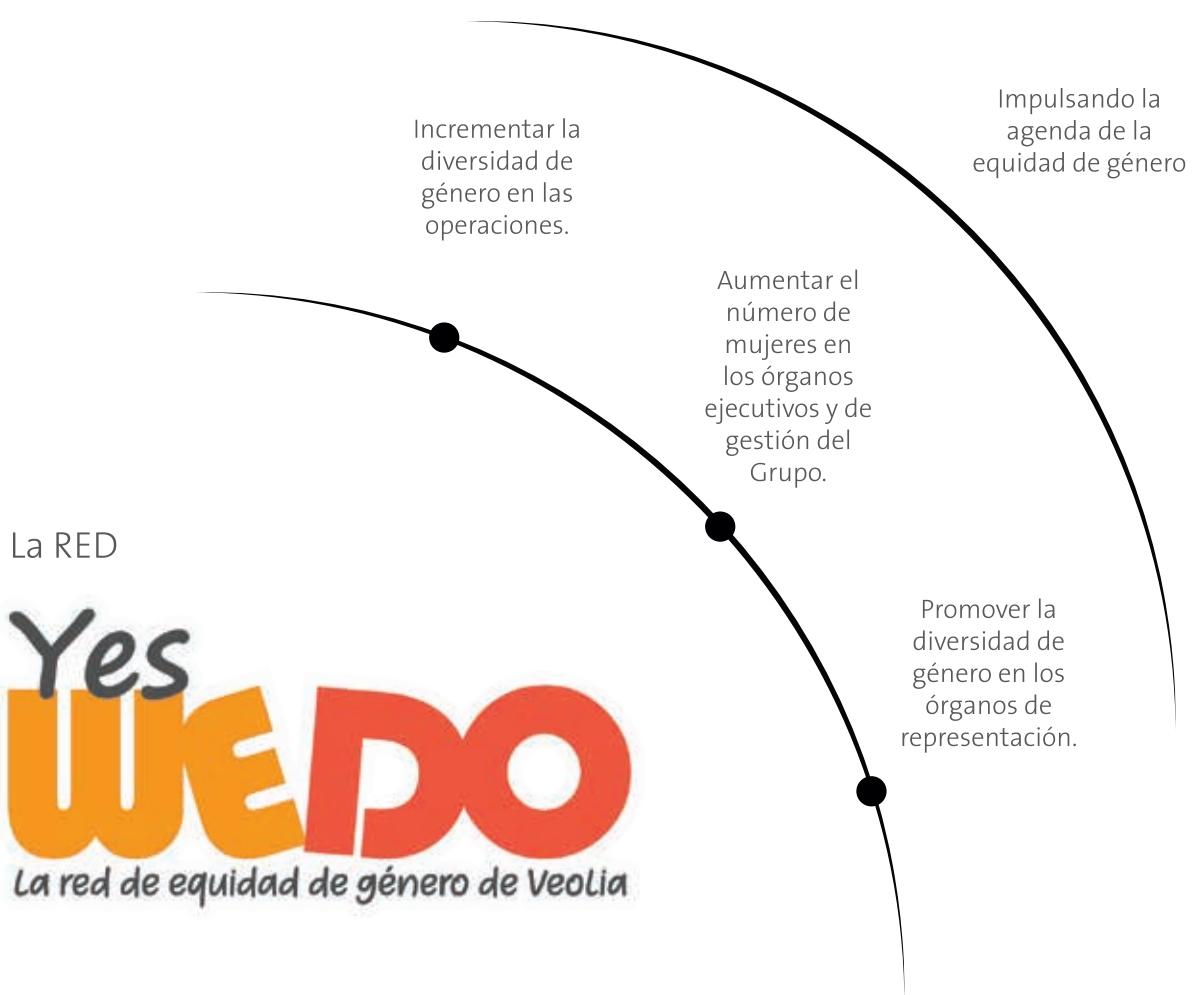
**Yes We Do week**  
2022 edition

**“Balance de género hoy, para un Futuro sostenible”**



**Diana Quintana**  
Jefe de Atracción del Talento

Veolia en Ecuador busca promover la contratación femenina en todo tipo de cargos, fortaleciendo así la diversidad e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Es vital que todos nos unamos para lograrlo, pues la igualdad y diversidad es una meta de todos.



**Vacacional Técnico Femenino** - se ha realizado desde el año 2021 en donde invitan a estudiantes entre 15 - 18 años que tengan interés en estudiar carreras técnicas no tradicionales de manera gratuita a conocer y experimentar en la industria de agua.

En este vacacional participaron 30 estudiantes de diferentes colegios.

**Programa Escuela de Operadoras** - se desarrolló convocando a mujeres para formarse en conocimientos técnicos como mecánica básica, electrónica, economía del hogar, electricidad entre otras.

A Diciembre del 2022 se encuentran contratadas 14 Operadoras que fueron parte de este programa.

# DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN EL TRABAJO

RI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1

La gestión de empleabilidad se mide a través de los siguientes indicadores:

## Diversidad e igualdad



### % de mujeres en toda la organización



**Emma Hurtado**  
Asistente Técnico  
del área de operaciones



**Tamra Flor**  
Obrera en mantenimiento de  
Alcantarillado

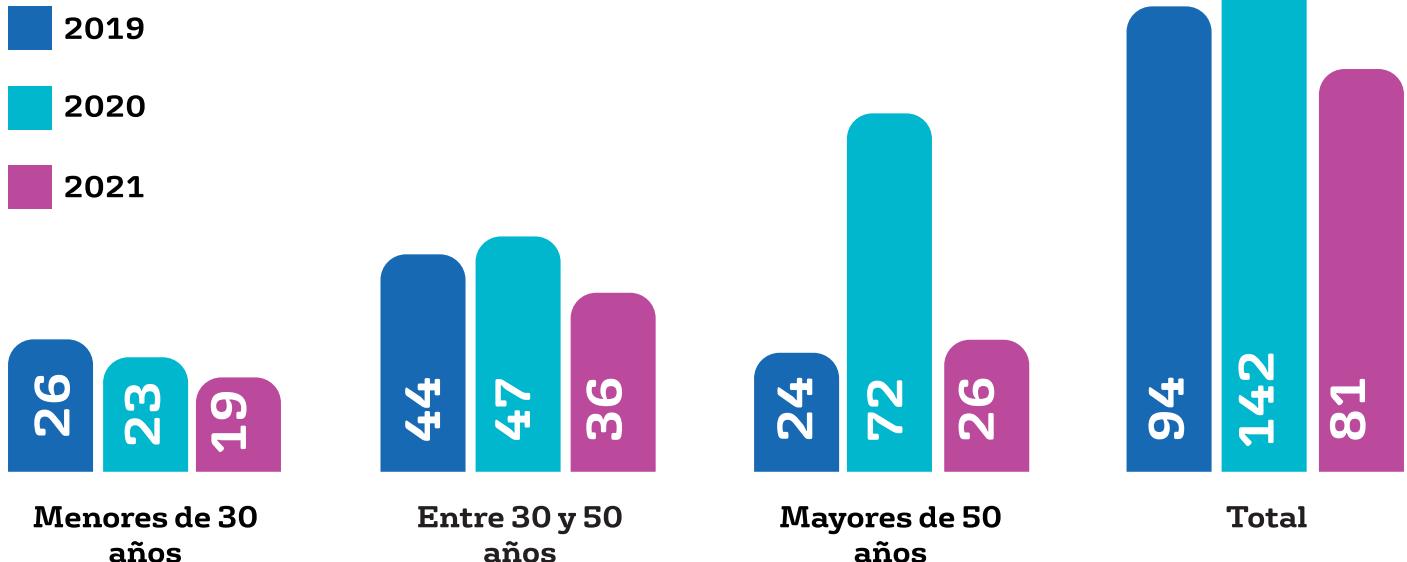


**Diana Almeida**  
Operadora de tratamiento  
de aguas residuales

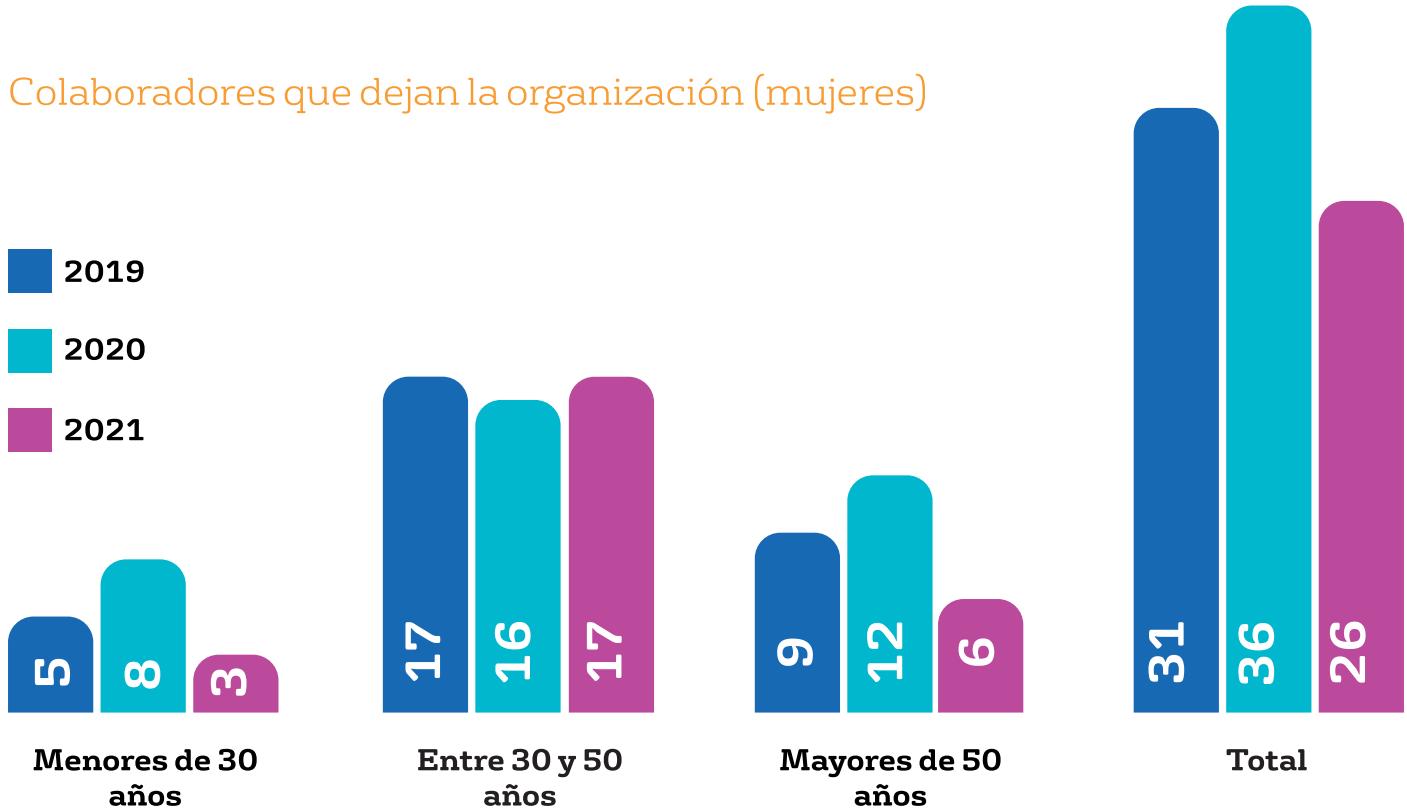


**Tatiana Merchán**  
Operadora de tratamiento  
de aguas residuales

### Colaboradores que dejan la organización (hombres)



### Colaboradores que dejan la organización (mujeres)

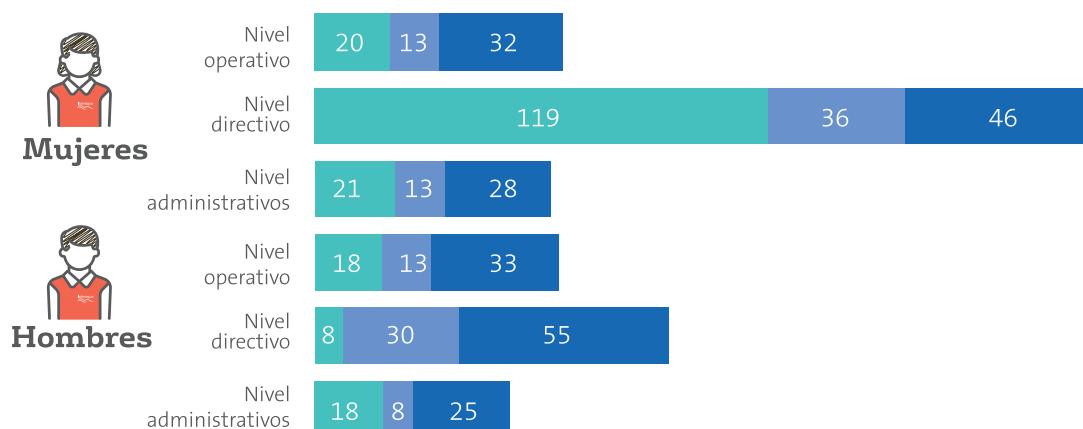


# FORMACIÓN Y ENSEÑANZAS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 103-4, GRI 404-1, GRI 404-2



## Media de horas de formación recibidas \*



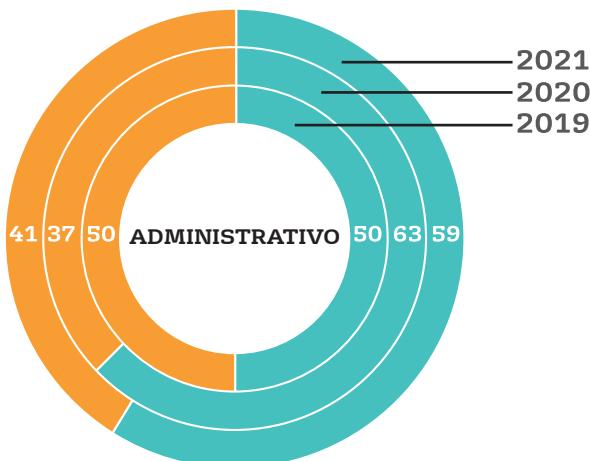
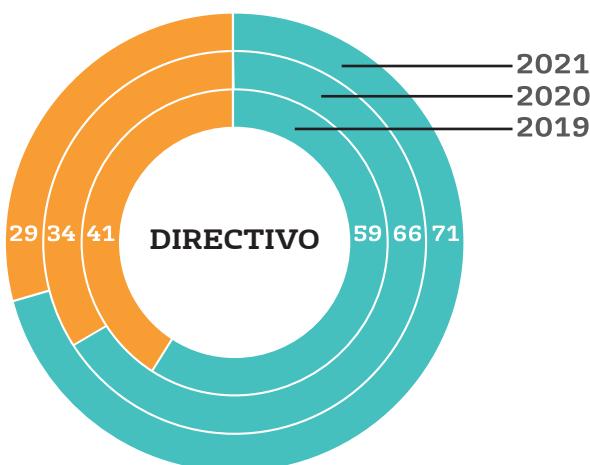
■ 2019

■ 2020

■ 2021

\*Para el cálculo de la media de horas de formación para 2021 se consideró el registro de las formaciones en modalidad presencial y virtual. Los valores decimales fueron redondeados a números enteros para facilitar la lectura.

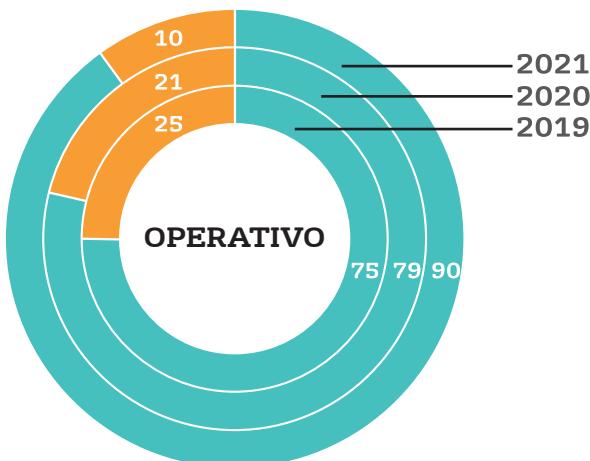
## % de cumplimiento de horas de formación y enseñanza por niveles



█ HOMBRE  
█ MUJER

\*Los nuevos colaboradores que no han terminado el bachillerato son evaluados según el caso, presupuesto y validación de los 90 días de prueba para acceder al beneficio del pago de estudios.

\*Para colaboradores que se encuentran cursando o requieren cursar carreras de tercer y cuarto nivel, existen convenios con instituciones educativas.



# IMPACTO A LA COMUNIDAD

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 413-1

**La organización cuenta con un programa de iniciativas sociales que son un conjunto de actividades enfocadas en la innovación y fortalecimiento de las comunidades.**

**Seguimos la filosofía de aportar a la comunidad con conocimientos, actividades y beneficios para su desarrollo social, económico, gobernabilidad y mejorar sus condiciones de vida.**



- 1260 personas impactadas en el Programa Renovamos (antiguo Programa Somos agua).
- 540 intervenciones sociales en los diferentes programas de Gestión Comunitaria.
- 10 sectores populares de la ciudad de Guayaquil fueron impactados positivamente con charlas, mingas comunitarias, ferias comunitarias, focus group con líderes comunitarios.
- 19 unidades educativas en Guayaquil, Tenguel, Posorja y Pedro Carbo, formaron parte de la Campaña Sembrar Agua y participaron en el concurso “Alrededor de Iberoamerica”
- Alianza con la fundación “Un futuro mejor” en la construcción de huertos ecológicos y realización de talleres sobre técnicas de siembra y ahorro de agua.





- 300 personas capacitadas en las parroquias de Tenguel y 6 talleres.

De los siguientes programas, estos son los activos en el año 2021 y sus datos destacados:

#### **Programa Gasfitero Amigo.**

Pese a la pandemia donde se restringió el aforo considerablemente se logró capacitar de manera presencial a cerca de 300 personas ubicadas en las parroquias de Tenguel, cerca de 6 talleres con un aforo máximo de 50 personas en cada taller, Coop. Nueva Guayaquil e Isla Trinitaria Coop. Jacobo Bucaram.

#### **Escuela de Liderazgo Social.**

Se realizaron cerca de 240 acercamientos a líderes y actores comunitarios para la capacitación y participación activa en

temas como liderazgo interactivo, formulación de proyectos sociales y gerencia Social .

#### **Para el 2022**

#### **Renovamos:**

Se ha previsto dar un cambio refrescante al anteriormente conocido “Programa Somos Agua” Se iniciará con el cambio de su nombre más no de su concepto y esencia, lo cual ha significado un éxito en las comunidades.

Hemos unificado en un solo nombre lo que anteriormente llamábamos sembrar agua (huertos comunitarios y familiares), talleres medioambientales, comunidades y empresas, capacitaciones a la comunidad en general, en temas de cuidado ambiental y transformación ecológica en la comunidad.



# DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD E INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI

## **Memoria de Sostenibilidad 2021 INTERAGUA C. LTDA.**

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **INTERAGUA C. LTDA.**

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del **Memoria de Sostenibilidad 2021** de la empresa **INTERAGUA C. LTDA.** de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – GRI Standards y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec.**

La preparación, el contenido y la declaración de opción “De conformidad esencial” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **INTERAGUA C. LTDA.**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de **Icontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **Icontec**. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2021-01-01 al 2021-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el **Memoria de Sostenibilidad 2021**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en

los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

La verificación externa fue conducida por el equipo de **Icontec** entre el 2022-07-27 al 2022-07-28 de manera remota.

A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

- Lectura y revisión previa del **Memoria de Sostenibilidad 2021** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **INTERAGUA C. LTDA.** con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.
- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el (fecha de envío del plan de verificación 2022-07-26).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los criterios “de conformidad” con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del Global Reporting Initiative – GRI Standards.
- Reuniones con el personal responsable de los diferentes contenidos que integran el Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa. Se desarrollaron 9 entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación los días 2022-07-27 al 2022-07-28.
- Análisis del proceso de diseño del Informe de Gestión y de los procesos para recopilar y validar los datos, así como revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a los contenidos reportados, realizado el 2022-07-27 al 2022-07-28.
- Comprobación, mediante la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos básicos incluidos en el Informe, y comprobación de que los que corresponden con los criterios establecidos en la Guía. Dicha comprobación incluyó:
  - » Principios de contenido
  - » Principios de calidad
  - » GRI 102: Contenidos Generales

- » GRI 103: Enfoque de Gestión
- » Económicos: 201-1, 204-1, 205-1, 205-2, 205-3
- » Ambientales: 302-1, 303-1, 303-3, 304-1, 304-2, 304-4, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4,
- » 307-1
- » Sociales: 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8,
- » 403-9, 404-1, 404-2, 405-1, 413-1, 416-1, 416-2
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.
- No verificaron grupos de interés.

#### Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que el **Memoria de Sostenibilidad 2021** de la empresa **INTERAGUA C. LTDA.** ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del Global Reporting Initiative –GRI Standards, cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo con los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el **Memoria de Sostenibilidad 2021**. Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

#### Independencia:

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el

comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

#### Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de **dar aseguramiento** sobre el contenido del Informe **Memoria de Sostenibilidad 2021** de la empresa **INTERAGUA C. LTDA.**, para el ejercicio anual terminado 2021-12-31; de acuerdo a lo señalado en el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborado por Icontec Internacional y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante las partes interesadas lectores del **Memoria de Sostenibilidad 2021** y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación



Firmado  
electrónicamente por:  
SEBASTIAN LUCIANO  
OCHOA GUERRERO

**Sebastián Luciano Ochoa Guerrero**

Director

Fecha 2022-08-02

F-PS-472  
Versión 00

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

**AAPP:** agua potable.

**AASS:** alcantarillado sanitario.

**AALL:** alcantarillado pluvial.

**GRI:** Global Reporting Iniciative.

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**PTAR:** Planta de Tratamiento de Agua Residual

**4Q:** cuarto quinquenio.

**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.

**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.

**Derrame Significativo:** derrame que debe incluirse en los estados financieros de la organización, por ejemplo, debido a las obligaciones legales resultantes, o a que debe registrarse como derrame en los documentos de la organización.

**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.

**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.

**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.

**Tema Material:** tema que refleja los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de una organización o los que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. Los temas materiales pueden incluir los temas cubiertos por las series 200, 300 y 400 de los Estándares GRI.

**Quinquenio:** Período de cinco años

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## GRI STANDARDS, PACTO GLOBAL Y ODS

GRI 102-55

| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales                                    | Páginas/ Comentarios   | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                          |
|---------------------------|---|--|-----|--|------------------------------------|
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN |   |  |     |  |                                    |
| GRI 102-1                 | Nombre de la organización                               | 5, 8, 10   |     |  |                                    |
| GRI 102-2                 | Actividades, marcas, productos y servicios              | 8, 16, 18, 38, 39  |     |  | 6.7                                |
| GRI 102-3                 | Ubicación de la sede                                    | 8, 12, 16, 18  |     |  |                                    |
| GRI 102-4                 | Lugares de operación                                    | 8, 12, 16, 56  |     |  |                                    |
| GRI 102-5                 | Naturaleza del régimen de propiedad                     | 8  |     |  | 6.7                                |
| GRI 102-6                 | Mercados atendidos                                      | 15, 16, 38, 39   |     |  |                                    |
| GRI 102-7                 | Tamaño de la organización                               | 17, 18   |     |  |                                    |
| GRI 102-8                 | Información sobre los empleados                         | 21, 25, 60 a la 72   |     | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. | 6.3.10; 6.4.1; 6.4.2; 6.4.3; 6.4.4 |
| GRI 102-9                 | Cadena de suministros                                   | 18   |     |  |                                    |
| GRI 102-10                | Cambios significativos en la cadena de suministros      | No se han realizado cambios significativos en la cadena de suministros                                 |     |  |                                    |
| GRI 102-11                | Principio de precaución                                 | La legislación ambiental ecuatoriana tiene dentro de sus pilares el principio de precaución. Página 26 |     | Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.         | 6.5.3; 7.2; 7.3                    |
| GRI 102-12                | Iniciativas externas                                    | 26, 27   |     | Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.         | 7 y 8                              |
| GRI 102-13                | Afiliación a asociaciones                               | 26, 27   |     |  |                                    |
| ESTRATEGIA                |   |  |     |  |                                    |
| GRI 102-14                | Declaración del responsable principal de las decisiones | 5, 6   |     |  | 3.3.5; 4.7; 6.2; 7.4.2             |

| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales   | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                            |
|---------------------------|--|---------------------|-----|--|--------------------------------------|
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b> |  |                     |     |  |                                      |
| GRI 102-16                | Valores, principios, estándares y normas de conducta                                     | 12, 13              |     | Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.   | 4.3; 4.4                             |
| GRI 102-17                | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                                      | 40, 41              |     |  |                                      |
| <b>GOBERNANZA</b>         |  |                     |     |  |                                      |
| GRI 102-18                | Estructura de gobierno   | 20, 21              |     |  |                                      |
| GRI 102-19                | Delegación de autoridad  | 20, 21              |     |  |                                      |
| GRI 102-20                | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales            | 20, 21              |     |  |                                      |
| GRI 102-21                | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales              | 28                  |     |  |                                      |
| GRI 102-22                | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                  | 20, 21              |     | Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.   | 6.5.4; 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 102-23                | Presidente del máximo órgano de gobierno   | 21                  |     |  |                                      |
| GRI 102-25                | Conflictos de intereses  | 38                  |     |  |                                      |
| GRI 102-26                | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | 20, 21, 22          |     |  |                                      |
| GRI 102-27                | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                   | 22                  |     |  |                                      |
| GRI 102-28                | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                   | 24, 25              |     | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.   |                                      |
| GRI 102-29                | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                  | 24, 25              |     | 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. |                                      |
| GRI 102-31                | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                                   | 24, 25              |     |  |                                      |
| GRI 102-32                | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad    | 30, 31              |     |  |                                      |
| GRI 102-33                | Comunicación de preocupaciones críticas  | 30, 31              |     |  |                                      |

| Indicadores GRI Standards                        | Contenidos Generales                               | Páginas/ Comentarios   | ODS | Pacto Global | ISO 26000                    |
|--|--|--|-----|--------------|------------------------------|
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>    |  |  |     |              |                              |
| GRI 102-40                                       | Listado de los grupos de interés                   | <b>28, 29</b>  |     |              | 4.5;5.3; 7.5                 |
| GRI 102-41                                       | Convenios de negociación colectiva                 | Interagua no tiene convenios de negociación colectiva.             |     |              |                              |
| GRI 102-42                                       | Identificación y selección de grupos de interés    | <b>28, 29</b>  |     |              | 4.5; 5.3; 7.5                |
| GRI 102-43                                       | Gestión de los grupos de interés                   | <b>28, 29, 30</b>  |     |              | 4.5; 5.3; 7.6                |
| GRI 102-44                                       | Principales asuntos y preocupaciones identificadas | <b>28, 29, 30</b>  |     |              | 4.5; 5.3; 7.4; 7.6; 7.7; 7.8 |
| <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b> |  |  |     |              |                              |
| GRI 102-45                                       | Entidades incluidas en el balance financiero       | <b>34</b>  |     |              |                              |
| GRI 102-46                                       | Definición del contenido del reporte su alcance    | <b>30</b>  |     |              | 7.3.2; 7.3.4                 |
| GRI 102-47                                       | Listado de asuntos materiales                      | <b>30, 31</b>  |     |              | 5.2; 7.3.2; 7.3.4            |
| GRI 102-48                                       | Reformulaciones de la información                  | No hay cambios significativos para reformulación de la información |     |              |                              |
| GRI 102-49                                       | Cambios en el reporte                              | No hay cambios significativos en el reporte                        |     |              |                              |
| GRI 102-50                                       | Periodo reportado                                  | <b>30</b>  |     |              |                              |
| GRI 102-51                                       | Fecha del último reporte                           | No aplica  |     |              |                              |
| GRI 102-52                                       | Ciclo de reporte                                   | Anual  |     |              | 7.5.3                        |
| GRI 102-53                                       | Punto de contacto sobre asuntos del reporte        | jessica-alexandra.guerron@interagua.com.ec                         |     |              | 7.5.3; 7.5.4                 |
| GRI 102-54                                       | Conformidad con el Estándar GRI                    | <b>30, 90, 91</b>  |     |              |                              |
| GRI 102-55                                       | Índice de contenido GRI                            | <b>94-101</b>  |     |              |                              |
| GRI 102-56                                       | Verificación externa                               | El presente reporte no ha tenido verificación externa.             |     |              | 7.6.2                        |

| GESTIÓN ECONOMICA         |  |                      |  |  |                                   |
|---------------------------|--|----------------------|--|--|-----------------------------------|
| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales   | Páginas/ Comentarios | ODS  | Pacto Global   | ISO 26000                         |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO       |  |                      |  |  |                                   |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura                             | 32, 33               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 32, 33               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión  | 32, 33               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 201-1                 | Valor económico directo generado y distribuido                           | 32, 33               |   |  | 6.8.1; 6.8.2; 6.8.3; 6.8.7; 6.8.9 |
| PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN  |  |                      |  |  |                                   |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura                             | 36, 37               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 36, 37               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión  | 36, 37               |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 204-1                 | Proporción de gasto en proveedores locales.                              | 36, 37               |    | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. | 6.4.3; 6.6.6; 6.8.1; 6.8.2; 6.8.7 |
| ANTICORRUPCIÓN            |  |                      |  |  |                                   |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura                             | 38 a 41              |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 38 a 41              |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión  | 38 a 41              |  |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5     |
| GRI 205-1                 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.       | 38 a 41              |    |  |                                   |
| GRI 205-2                 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 38 a 41              |  | Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno. |                                   |
| GRI 205-3                 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                        | 38 a 41              |  |  |                                   |

| GESTIÓN AMBIENTAL         |   |                     |     |   |                               |
|---------------------------|---|---------------------|-----|---|-------------------------------|
| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales                                | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global  | ISO 26000                     |
| ENERGÍA                   |   |                     |     |   |                               |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura        | 46 a 49             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes             | 46 a 49             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión                   | 46 a 49             |     | Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.            | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 302-1                 | Consumo energético de la organización               | 46 a 49             |     |   | 6.5.4                         |
| AGUA                      |   |                     |     |   |                               |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura        | 50 a 57             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes             | 50 a 57             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión                   | 50 a 57             |     | Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 303-1                 | Interacción con el agua como recurso compartido     | 50 a 57             |     |   | 6.5.4                         |
| GRI 303-3                 | Extracción de agua                                  | 50 a 57             |     |   |                               |
| EFLUENTES Y RESIDUOS      |   |                     |     |   |                               |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura        | 60 a 63             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes             | 65 a 69             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión                   | 65 a 69             |     |   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 306-1                 | Vertido de aguas en función de su calidad y destino | 65 a 69             |     | Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | 6.5.3                         |
| GRI 306-2                 | Residuos por tipo y método de eliminación           | 60 a 63             |     |   | 6.5.3                         |
| GRI 306-3                 | Derrames significativos                             | 60 a 63             |     |   | 6.5.3                         |
| GRI 306-4                 | Transporte de residuos peligrosos                   | 60 a 63             |     |   | 6.5.3                         |

| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales  | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                     |
|---------------------------|---|---------------------|-----|--|-------------------------------|
| BIODIVERSIDAD             |   |                     |     |  |                               |
| GRI 304-1,                | Centros de operación ubicados dentro o fuera de áreas protegidas  | 58,59               |     |  | 6.5.6                         |
| GRI 304-2                 | Impactos significativos de las actividades en la biodiversidad  | 58,59               |     |  |                               |
| GRI 304-4                 | Especies que aparecen en la lista roja de la UICN   | 58,59               |     | Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.<br>Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.            |                               |
| EMISIONES                 |   |                     |     |  |                               |
| GRI 305-1                 | Emisiones directas de GEI (alcance 1)   | 64                  |     |  | 6.5.5                         |
| GRI 305-2                 | Emisiones indirectas GEI al generar emisiones (alcance 2)   | 64                  |     | Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.<br>Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. |                               |
| CUMPLIMIENTO AMBIENTAL    |   |                     |     |  |                               |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura  | 70, 71              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 70, 71              |     | Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión   | 70, 71              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 307-1                 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental  | 70, 71              |     |  | 4 y 6                         |
| DESEMPEÑO SOCIAL          |   |                     |     |  |                               |
| Indicadores GRI Standards | Contenidos Generales  | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                     |
| EMPLEO                    |   |                     |     |  |                               |
| GRI 103-1                 | Explicación del tema material y su cobertura  | 74 a 75             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 74 a 75             |     | Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                 | Evaluación del enfoque de gestión   | 74 a 75             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 401-1                 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 74 a 75             |     | Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.   | 6.4.4                         |
| GRI 401-2                 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 74 a 75             |     |  | 6.4.4                         |
| GRI 401-3                 | Permiso parental  | 74 a 75             |     |  | 6.4.4                         |

| Indicadores GRI Standards                    | Contenidos Generales  | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                     |
|--|---|---------------------|-----|--|-------------------------------|
| RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA EMPRESA |   |                     |     |  |                               |
| GRI 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 76, 77              |     | Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 76, 77              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 76, 77              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 402-1                                    | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales   | 76, 77              |     |  | 6.4.3; 6.4.5                  |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO              |   |                     |     |  |                               |
| GRI 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 78 a 81             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 78 a 81             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 78 a 81             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 403-1                                    | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                       | 78 a 81             |     |  | 6.4.6                         |
| GRI 403-2                                    | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes                   | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-3                                    | Servicios de salud en el trabajo  | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-4                                    | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 78 a 81             |     | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.                   | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-5                                    | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo                                   | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-6                                    | Fomento de la salud de los trabajadores   | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-8                                    | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                         | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| GRI 403-9                                    | Lesiones por accidente laboral  | 78 a 81             |     |  | 6.4.6; 6.8.8                  |
| FORMACIÓN Y ENSEÑANZA                        |   |                     |     |  |                               |
| GRI 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 86, 87              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 86, 87              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 86, 87              |     | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.                   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 |
| GRI 404-1                                    | Media de hora de formación al año por empleado.   | 86, 87              |     |  | 6.4.7                         |
| GRI 404-2                                    | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición        | 86, 87              |     |  |                               |

| Indicadores GRI Standards              | Contenidos Generales   | Páginas/Comentarios | ODS | Pacto Global   | ISO 26000                              |
|--|--|---------------------|-----|--|--|
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES |  |                     |     |  |  |
| GRI 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura   | 82 a 85             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes  | 82 a 85             |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión  | 82 a 85             |     | Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 405-1                              | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 82 a 85             |     |  | 4.8                                    |
| COMUNIDADES LOCALES                    |  |                     |     |  |  |
| GRI 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura   | 88, 89              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes  | 88, 89              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión  | 88, 89              |     | Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.<br><br>Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos. un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 413-1                              | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.             | 88, 89              |     |  | 4.2; 6.3.9; 6.5.1; 6.5.3; 6.86.8.8     |
| SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES      |  |                     |     |  |  |
| GRI 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura   | 42, 43              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes  | 42, 43              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión  | 42, 43              |     |  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5          |
| GRI 416-1                              | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.                       | 42, 43              |     | Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.   | 6.7.1; 6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8      |
| GRI 416-2                              | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. | 42, 4               |     |  | 4.6; 6.7.1; 6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8 |

## **PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS**

(GRI 102-53)

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 de Interagua  
Diseño y diagramación: DIP Diseño gráfico /Doménica Iturralde Patiño

Si deseas más información sobre nuestra memoria de Sostenibilidad:

[jessica-alexandra.guerron@interagua.com.ec](mailto:jessica-alexandra.guerron@interagua.com.ec)

