

20 años
Interagua

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021



Operado por **VEOLIA**

CONTENIDO

Mensaje del Director	4
Los Directores nos cuentan	6
Capítulo 1. ¿Quiénes somos?	9
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
Capítulo 2. Nuestro rendimiento económico y financiero	33
Desempeño económico	34
Prácticas de adquisición	36
Relaciones honestas	38
Capítulo 3. Nuestra actuación medio ambiental	43
Consumo de energía	46
Gestión del agua	50
Biodiversidad	58
Residuos	60
Emisiones	64
Efluentes	65
Cumplimiento legal ambiental	70
Capítulo 4. Nuestra actuación Social	73
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
Glosario de Términos	92
Informe de Verificación Externa	90
Índice de contenido GRI STANDARDS, Pacto Global y ODS	94
Punto de Contacto	102



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 y 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 divulgan 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.



Ilfn Florsheim

Directora de
Comunicación

Ilfn 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

Renovando el mundo





¿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 m² 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 m³ 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 Cóndor: 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.

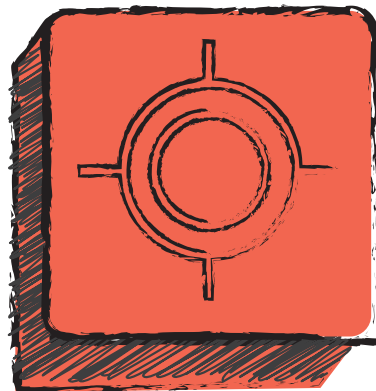
Homenaje del Municipio de Guayaquil a los héroes de nuestra empresa por su labor durante la pandemia con el Mural "Primera Línea" del artista Juan Pablo Toral.

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



ACCESO 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 km² que incluye la zona urbana de Guayaquil y 5 parroquias rurales.

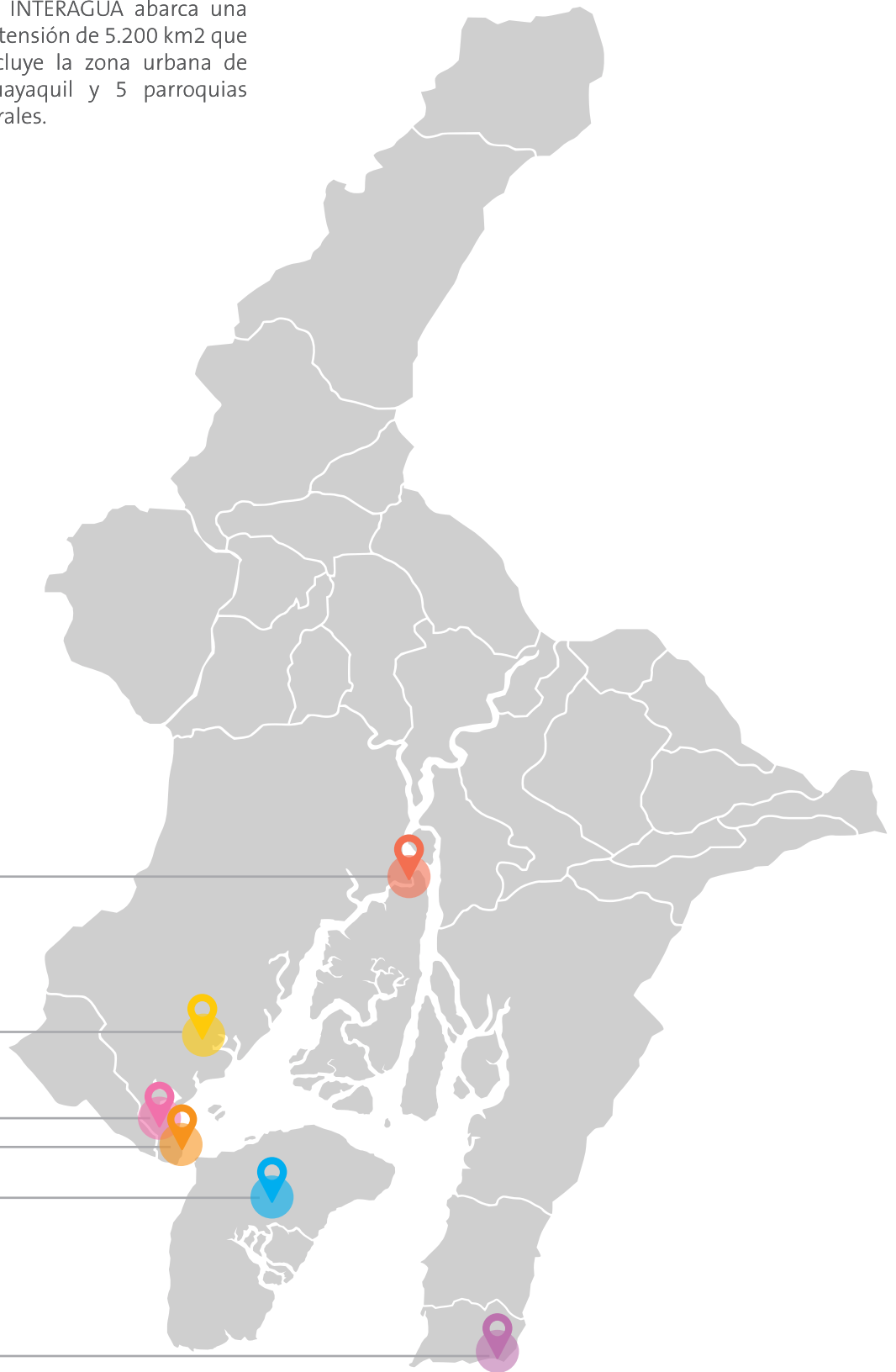
Guayaquil

Progreso

El Morro
Posorja

Puná

Tenguel



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 (Cdla Bellavista)
- Reservorio de Agua Potable Tres Cerritos (Cdla Lomas de Urdesa)
- Planta Progreso. (Av. Pedro Menéndez Gilbert)
- Planta Pradera. (Cdla La Pradera)
- Estación de Bombeo de Aguas Servidas La Chala
- Estación de Bombeo Aguas Lluvias Las Orquídeas (Cdla. La Orquídeas)
- Estación de Aguas Servidas El Tornillo (Av. Narcisa de Jesús)
- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Puerto Azul-Xavier-Salitril (Av. Perimetral)

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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

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 abrió la Agencia El Fortín y en Junio de 2021 se reabrió 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 módulo transversal que estará listo para ser difundido en el 2022. En tres niveles.
- SEMANA LO MEJOR DE MÍ: se implementó en toda la Zona Latam, la Campaña Lo Mejor de Mí, 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.



Varios — Piletas
Bocatomas
Exentos o grupos vulnerables.
Venta de agua por bloque.
Oficiales o Instituciones del Estado.



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

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

Agua Municipal

56.7

82%

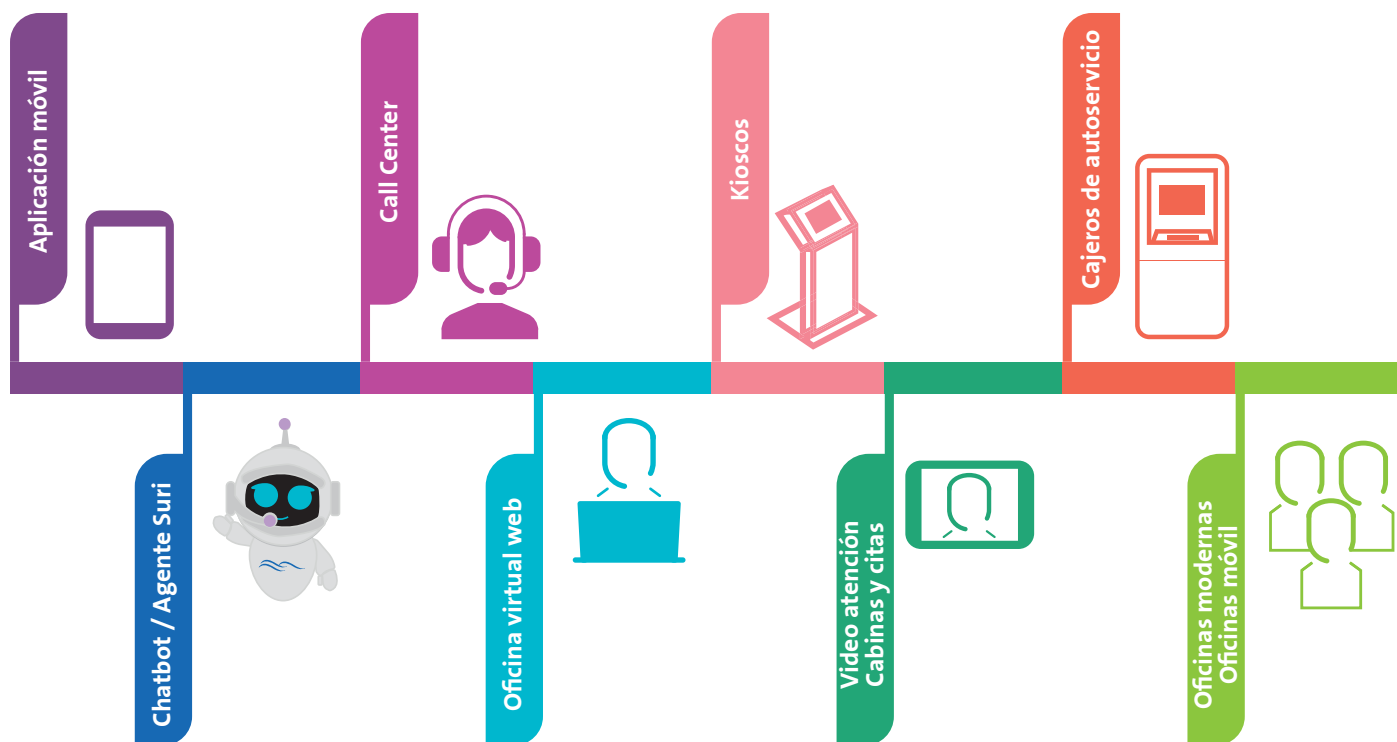
se encuentran entre
SATISFECHOS Y MUY
SATISFECHOS con el servicio
de agua potable brindado

90%

de satisfacción
En las zonas rurales

Canales de atención

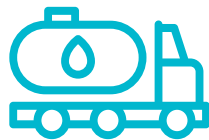
Contamos con diversos canales por medio de los cuales se gestionan los reclamos de nuestros clientes entre los que se encuentran:



INDICADORES RELEVANTES

GRI 102-8, GRI 102-15

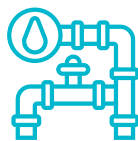
La mejora continua de los procesos mediante la operación, mantenimiento y monitoreo permanente impacta positivamente en la respuesta inmediata a los requerimientos de los usuarios. Como resultado, se han obtenido significativos aumentos en los niveles de accesibilidad al recurso, la cobertura y la calidad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



+400
millones
de m³ de agua potable distribuidos al
cantón Guayaquil en 2021










571.111
conexiones de agua potable



12.054
reparaciones de agua potable en
diferentes sectores



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

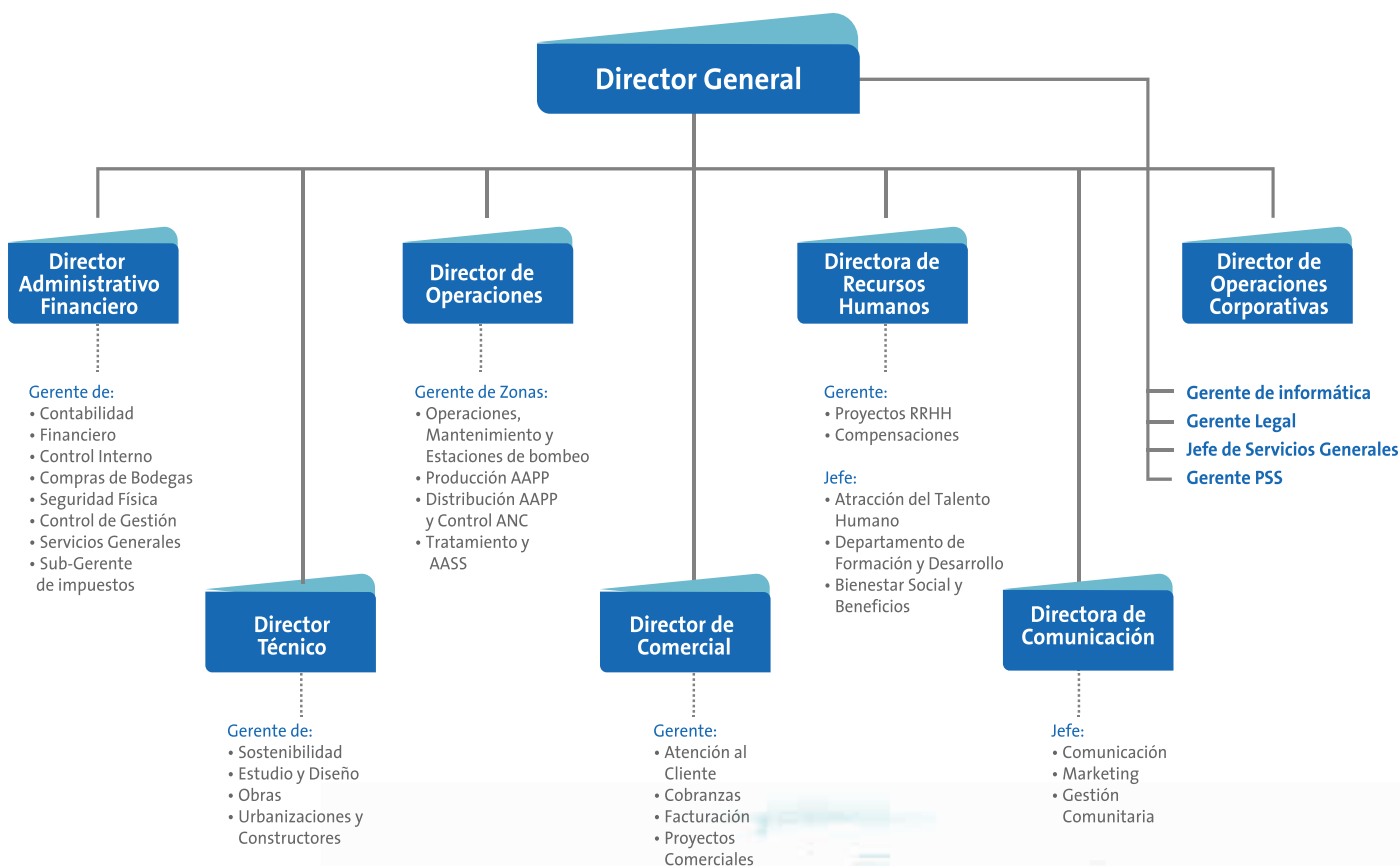
Grupos de apoyo: Jefes y Supervisores

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





*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 misión

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



Nuestra identidad

- Somos Optimistas
- Nunca nos rendimos
- Avanzamos Juntos



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
PSOLUCIÓN
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



99%

Compromiso de los colaboradores

7.35

Seguridad en el trabajo

40.3%

Diversidad

39.7H

Formación de los colaboradores y empleabilidad

*** 2.98M Hab.**

Acceso a los servicios
esenciales (agua y
saneamientos)

100%

Ética y cumplimiento



*** 55.38%**

NRW (Non revenue water)

Gestión sostenible de los
recursos hidráulicos



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 ESTRATÉGICAS

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"> Atender las consultas generales Cumplir las obligaciones Legales y Normativa del Grupo.
2 PROVEEDORES	GRI-201 Desempeño económico GRI-204 Prácticas de Adquisición GRI-205 Anticorrupción.	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Competencia justa (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado) 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. Cumplir con las disposiciones Legales aplicables
3 COMPETIDORES - CONSORCIOS		
4 INSTITUCIONES PÚBLICAS	GRI-302 Energía GRI-303 Agua GRI-306 Efluentes y residuos GRI-307 Cumplimiento ambiental GRI 304 Biodiversidad GRI 305 Emisiones	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías e Informes de cumplimiento. Permisos de trabajo, circulación, operaciones, entre otros. Cumplimiento de requisitos legales <p>Cumplir con las directrices del grupo en temas de Sostenibilidad (Biodiversidad y Emisiones)</p>
5 COLABORADORES (PARTES INTERESADAS INTERNAS)	GRI-401 Empleo GRI-402 Relación Trabajador-Empresa GRI-403 Salud y Seguridad en el Trabajo GRI-404 Formación y Enseñanza GRI-405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades GRI-413 Comunidades Locales	<ul style="list-style-type: none"> 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. Cumplir las obligaciones Cumplir los términos de contratación y reglamento interno de trabajo. Contar con mecanismos, canales de denuncia y de protección al denunciante. Participar en las capacitaciones y crecimiento profesional. Contar con espacios seguros y saludables. <p>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.</p>
6 CLIENTES Y CONSUMIDORES		
7 SOCIEDAD CIVIL		<ul style="list-style-type: none"> Atender las consultas generales formuladas por los gremios y otras entidades. Cumplir con las obligaciones legales

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 ofertar 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 contagiarse o llevar el virus a sus hogares.
- Comunicar y concientizar las Políticas de los sistemas de gestión

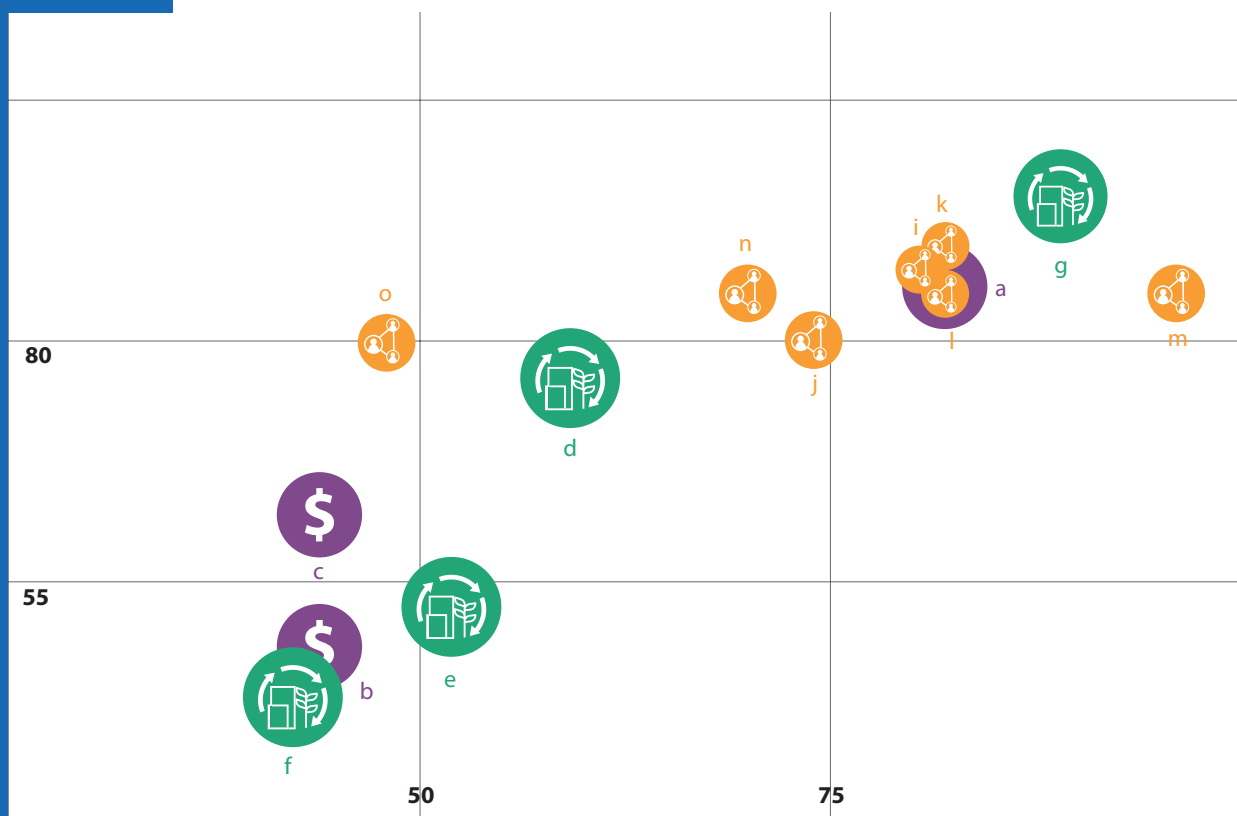
- Productos y Servicios de calidad, eficientes y eficaces.
- Atención a quejas 24/7 mediante canales de comunicación call center, app.
- Mantener disponible la política del sistema de gestión integrado y política del sistema de gestión antisoborno mediante su acceso a la página web.
- Comunicar los canales 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 Sistema 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



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales

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 DESEÑABLE 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

NUESTRO RENDIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO



Aumentar la prosperidad y los resultados a lo largo del tiempo



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 (Auditado)*	2020 (Auditado)*	2021 (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
Total Ingreso	170.431.360	170.991.376	174.165.103

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
Total	156.132.991	157.430.403	160.227.942

Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos el "valor económico distribuido"

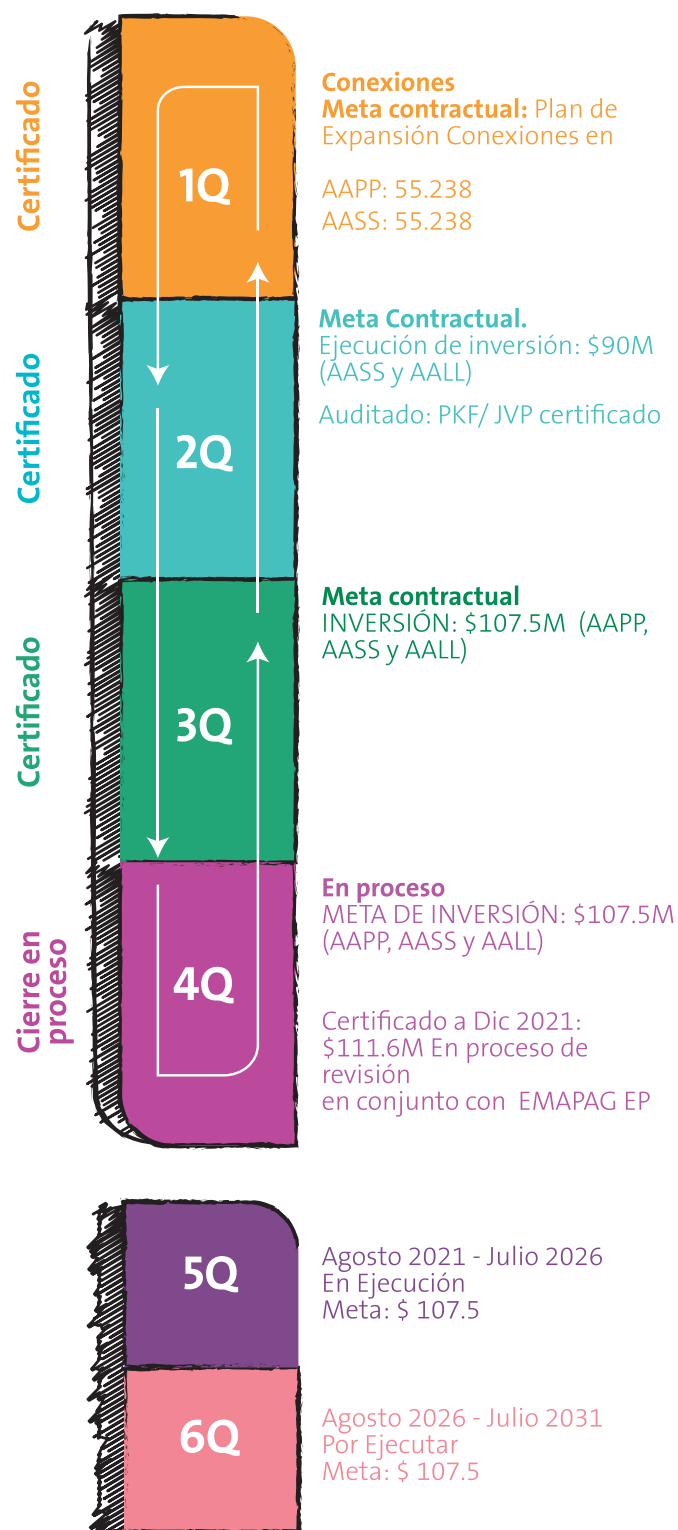
*Gastos varios: Servicios con terceros, Servicios de autoconsumo

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 recomienda 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

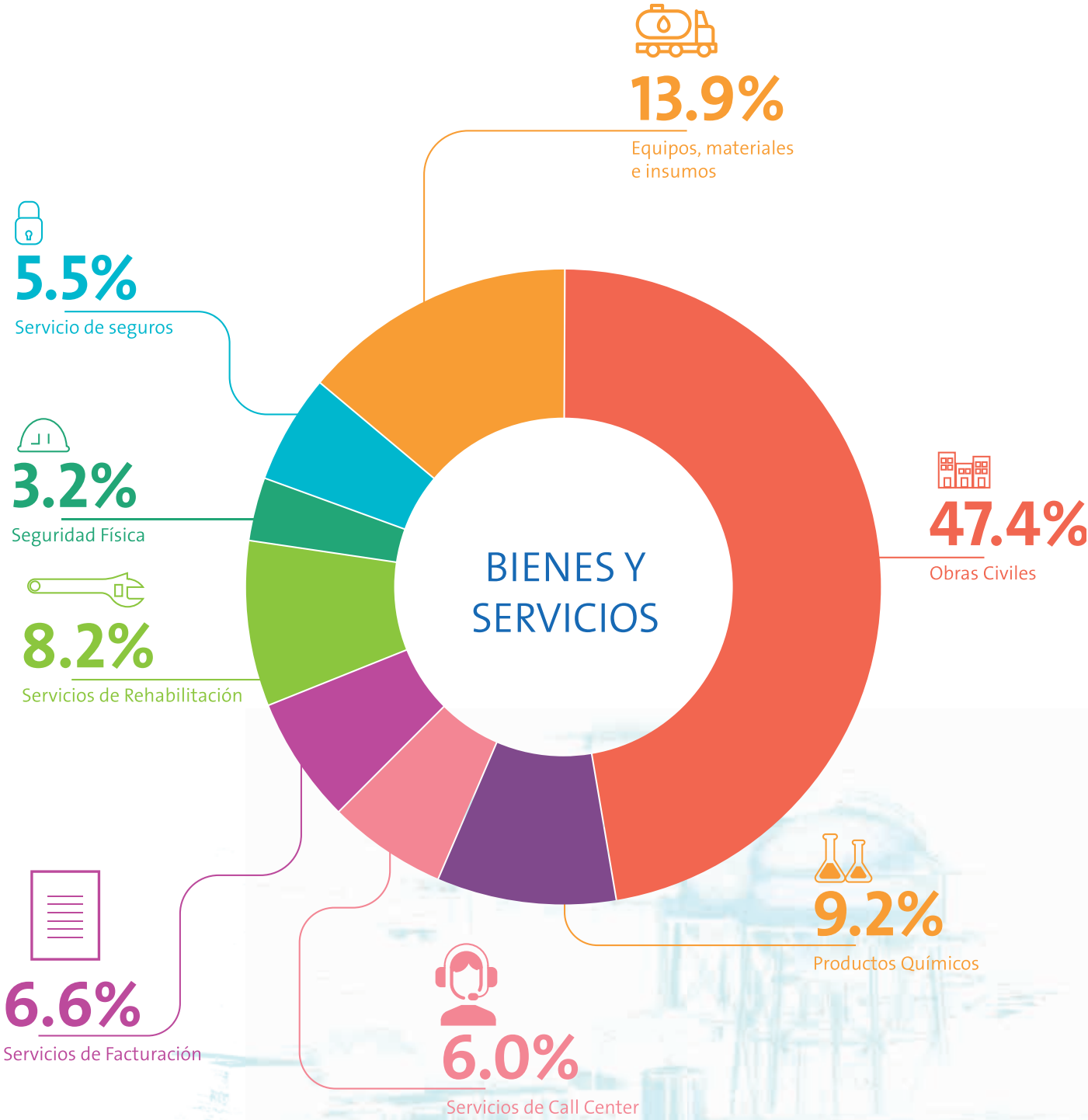
A finales del 2021 se
inició la campaña de
acompañamiento a
proveedores y contratistas
junto al ente calificador
para alinear su gestión al
Propósito de Veolia

12

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



Principales bienes y servicios adquiridos



RELACIONES HONESTAS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, 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 "whispli"	0	1	1
Colabores que realizaron el "Programa de Compliance"	205	1592	1267

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.

RESPETO

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

INNOVACIÓN

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

COMPROMISO 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:

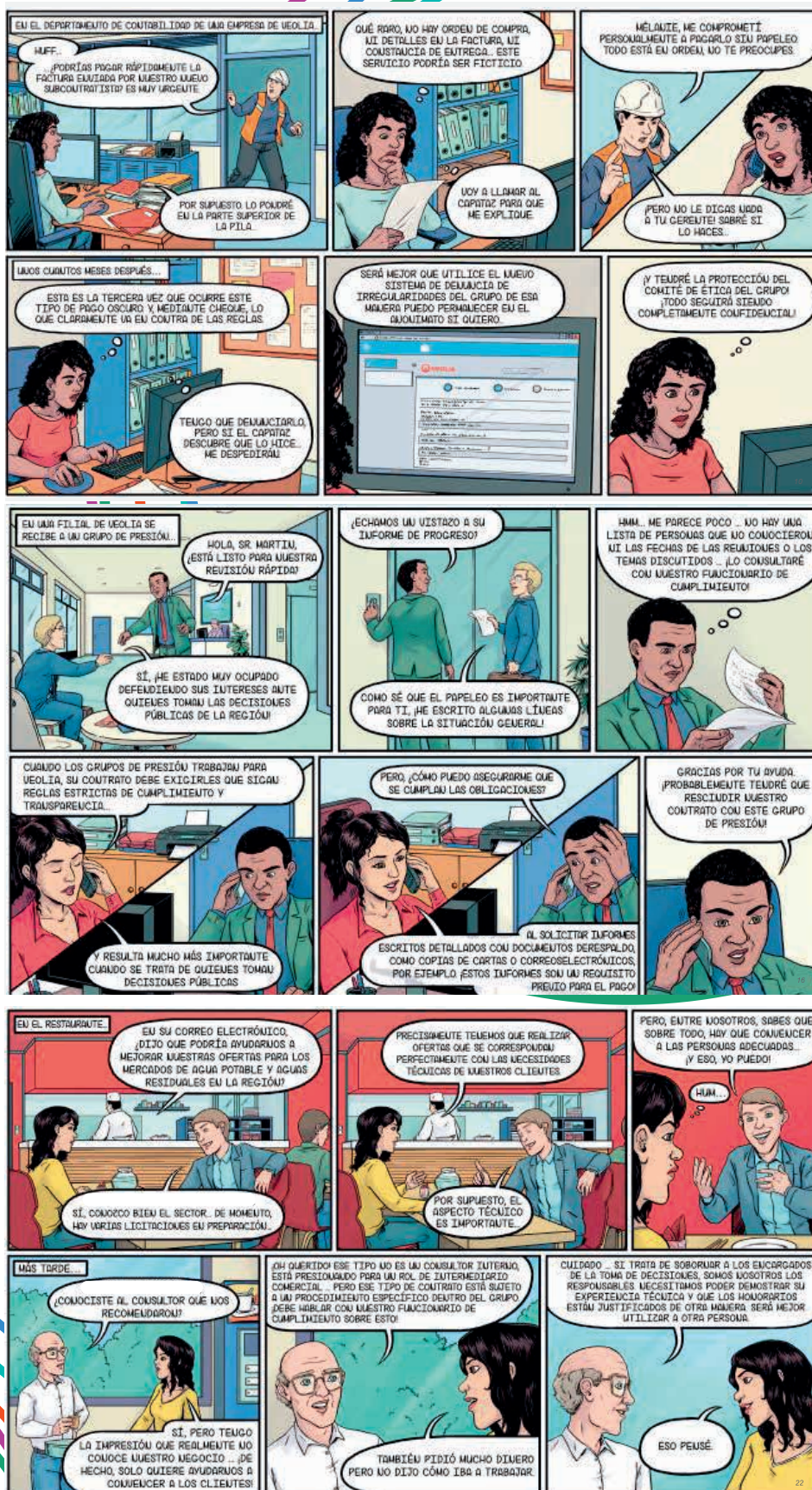
- La Guía de Ética de Veolia
- Plan de vigilancia en materia de Derechos Humanos
- La Guía de gestión del riesgo en el derecho penal económico y prevención del riesgo penal y la corrupción
- El Código de conducta anti-corrupción
- La Guía de cumplimiento del derecho de la competencia
- La Carta magna 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

Renovando el mundo



NUESTRA ACTUACIÓN MEDIO AMBIENTAL



Combater 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

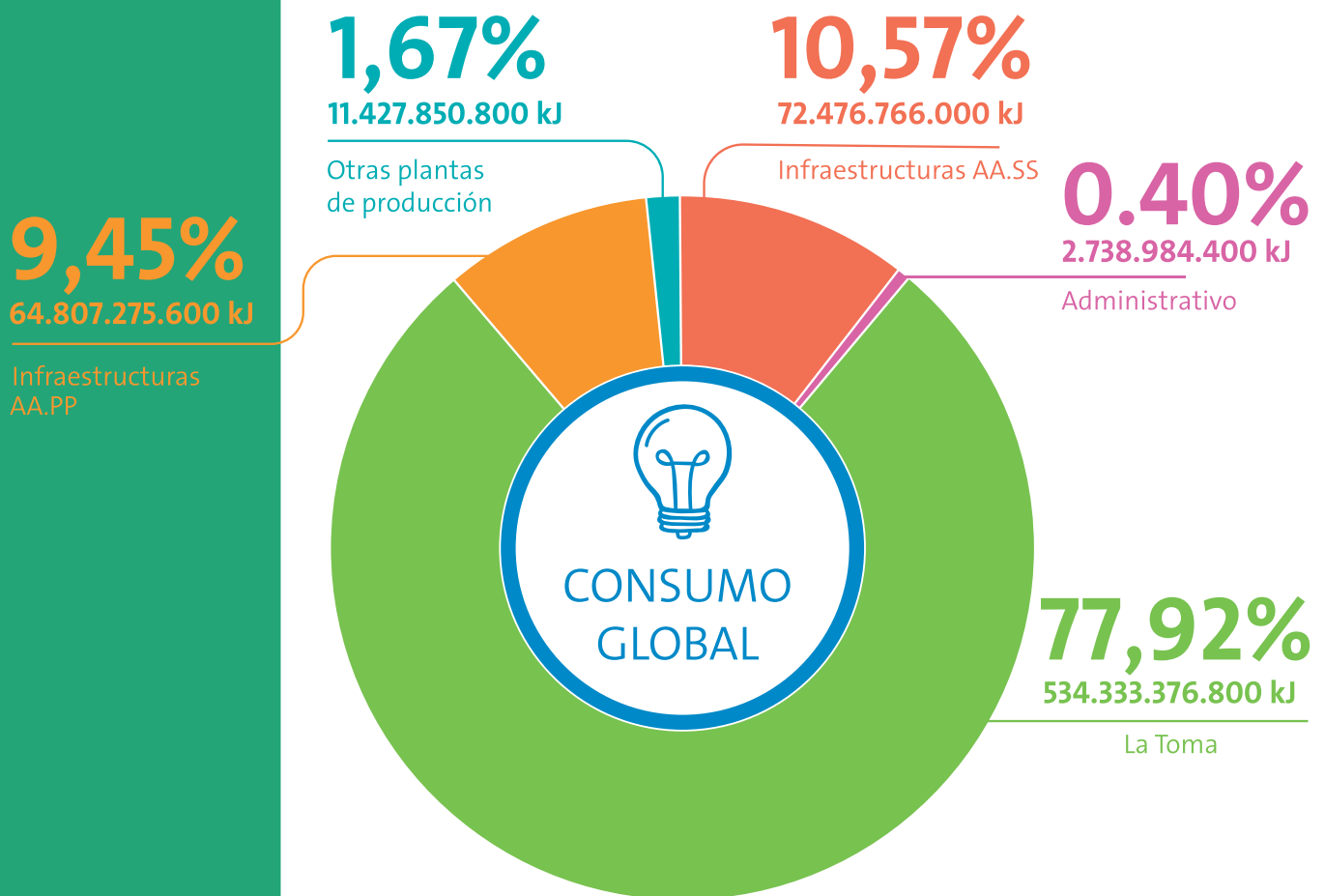
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3

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

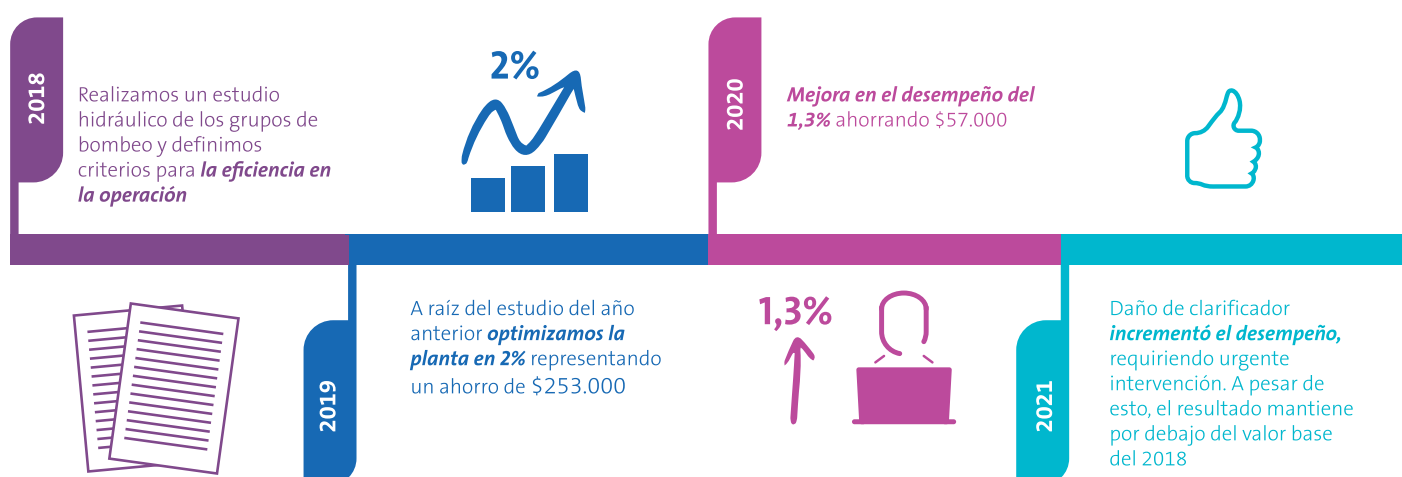
1 Galón Diesel = 38.3 KWh

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 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
Total KWh	198.880.781	211.523.974	204.440.896
Total kJ	715.970.811.600	761.486.306.400	735.987.226.588

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



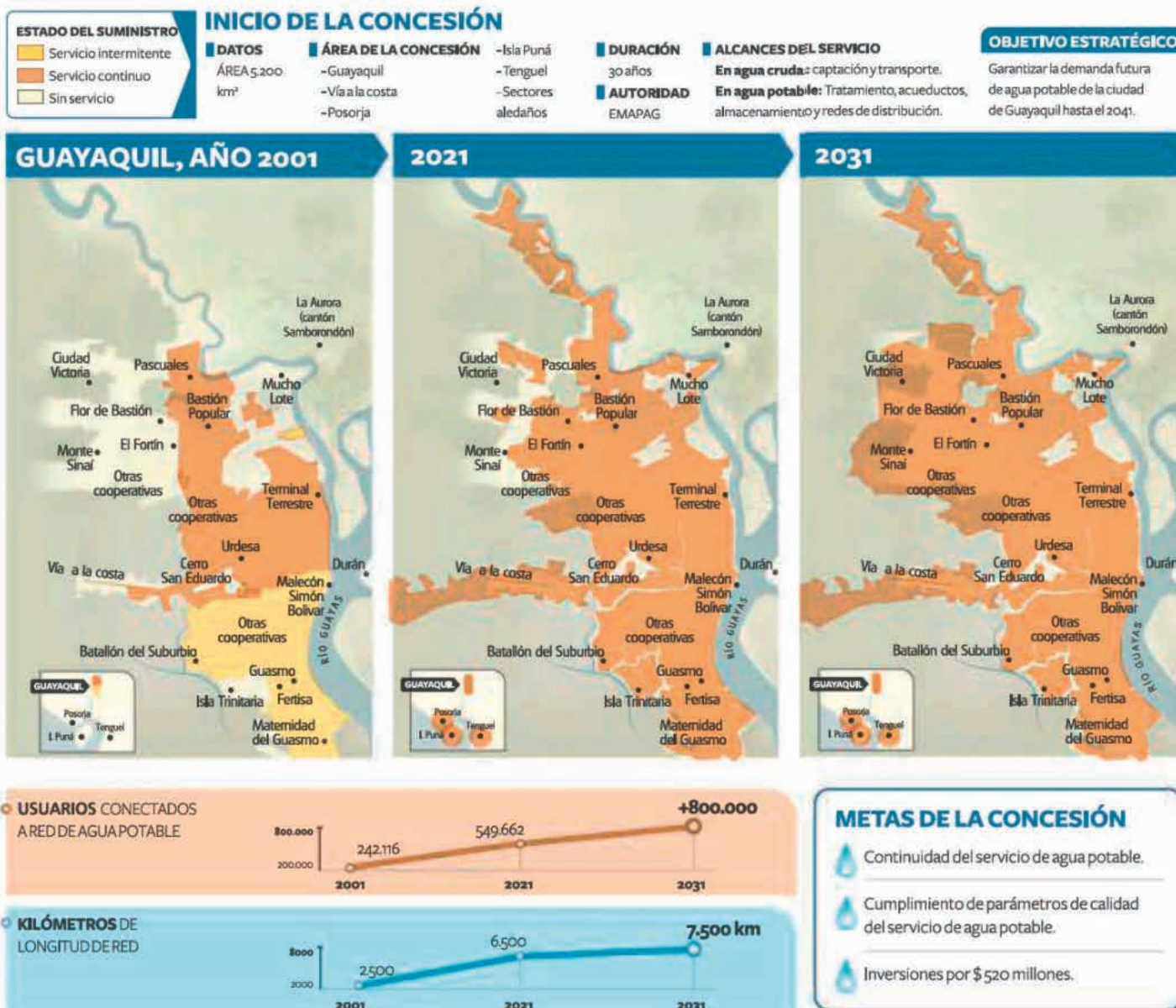
GESTIÓN DEL AGUA

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



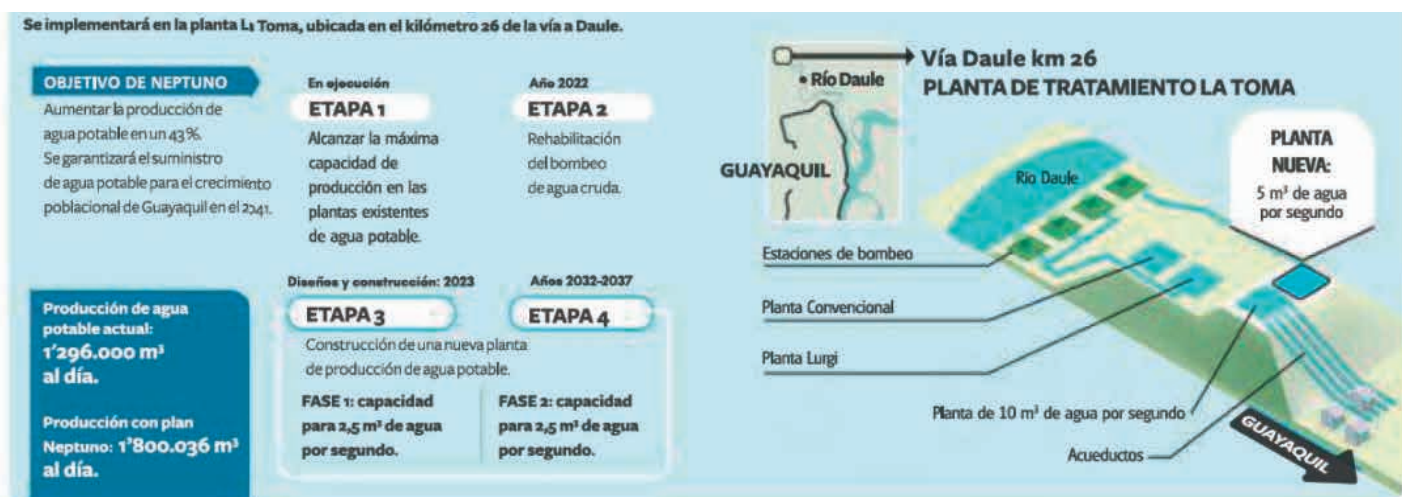
Fuente: Interagua

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 poblaran 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.

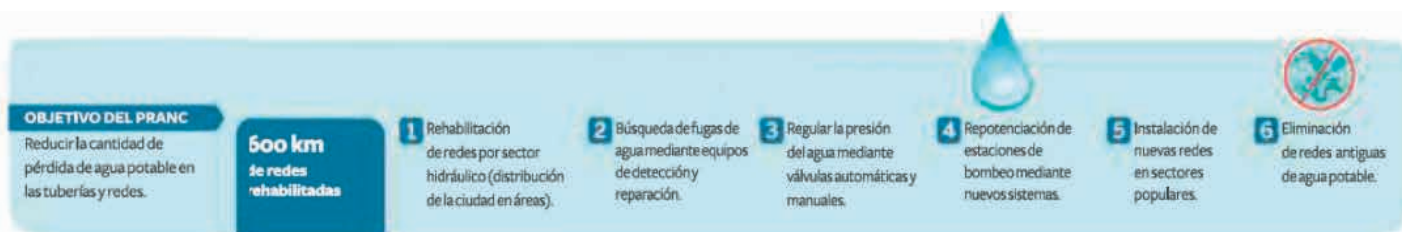
PROYECTO NEPTUNO

43% MÁS DE AGUA POTABLE



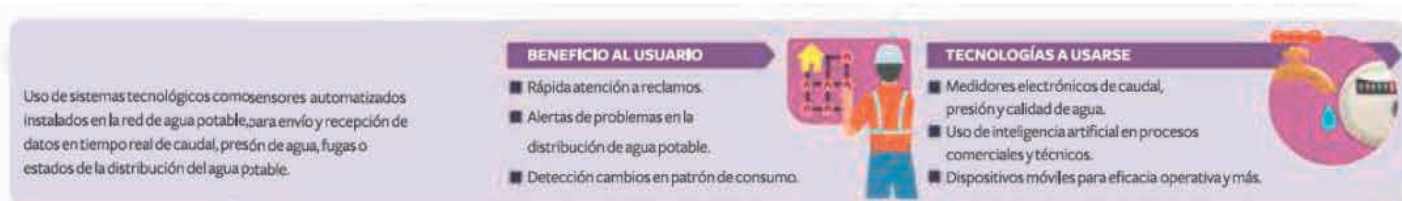
PROYECTO PRANC

6 ESTRATEGIAS APLICADAS EN TODA LA RED DE AGUA POTABLE



SMART CITY:

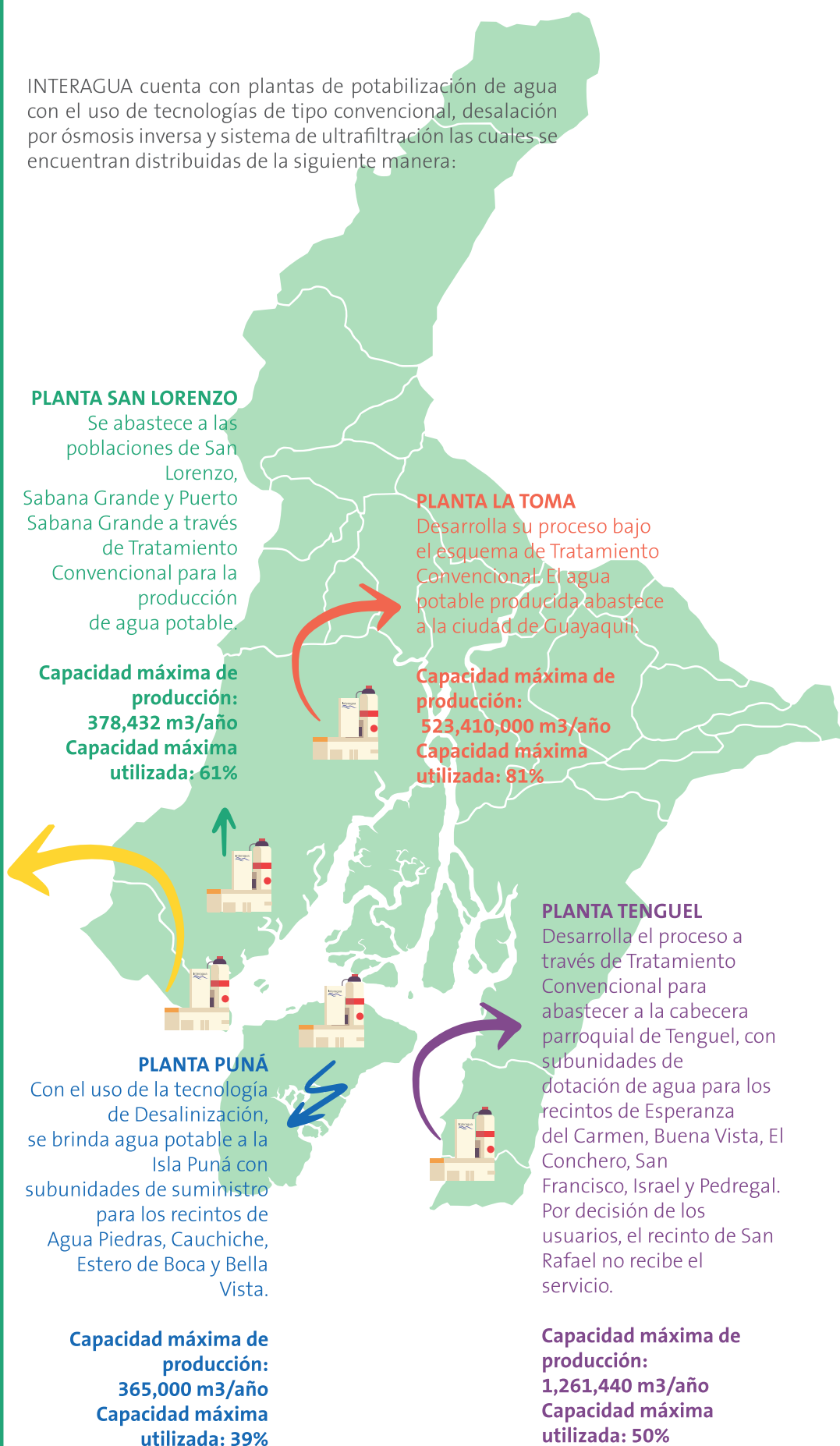
TRANSFORMACIÓN DIGITAL



GESTIÓN DEL AGUA

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

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

m³

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
TOTAL		426.250.586	432.508.056	425.394.044

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

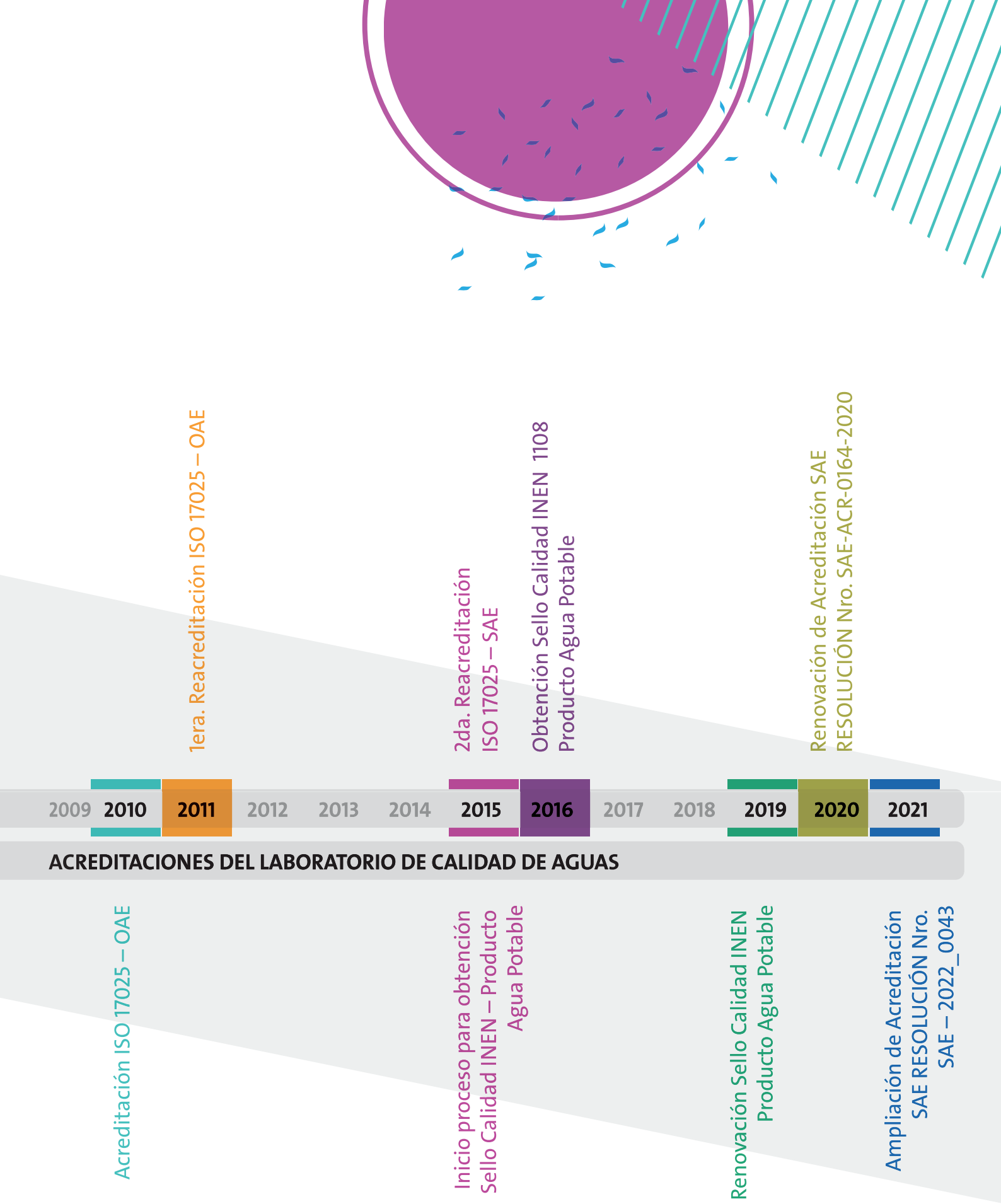
Laboratorio de calidad de agua potable y su impacto en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Guayaquil.

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 muestreos que respaldan la calidad de ensayos que se ejecutan.





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

1 

Captación de agua cruda

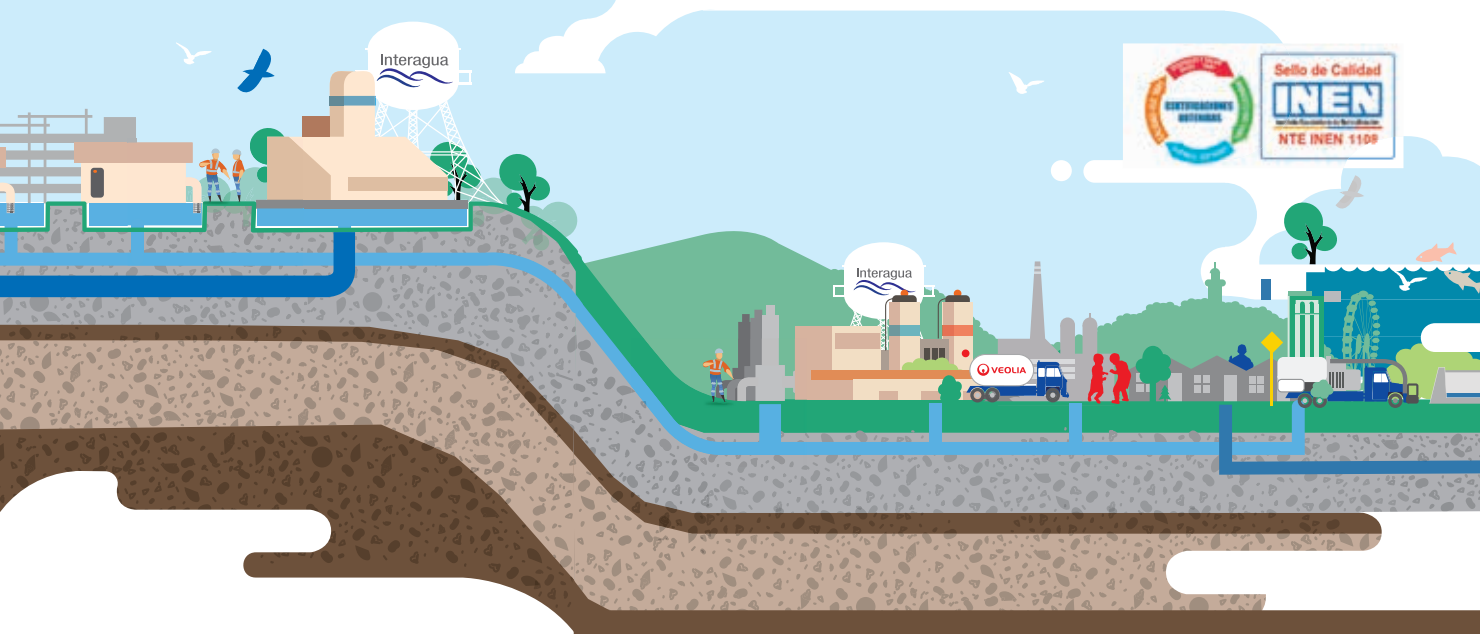


Barreras: Detienen
lechuguines y restos
vegetales, objetos,
aceites e hidrocarburos

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

2 Potabilización del agua

3 Distribución de agua potable



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

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 total
- Aluminio
- Hierro
- Magnesio

BIODIVERSIDAD

GRI 304-2

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 semidecídúo de tierras bajas del Jama 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"

15

especies de fauna identificadas

772

Avistamientos de fauna categorizadas 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.



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.

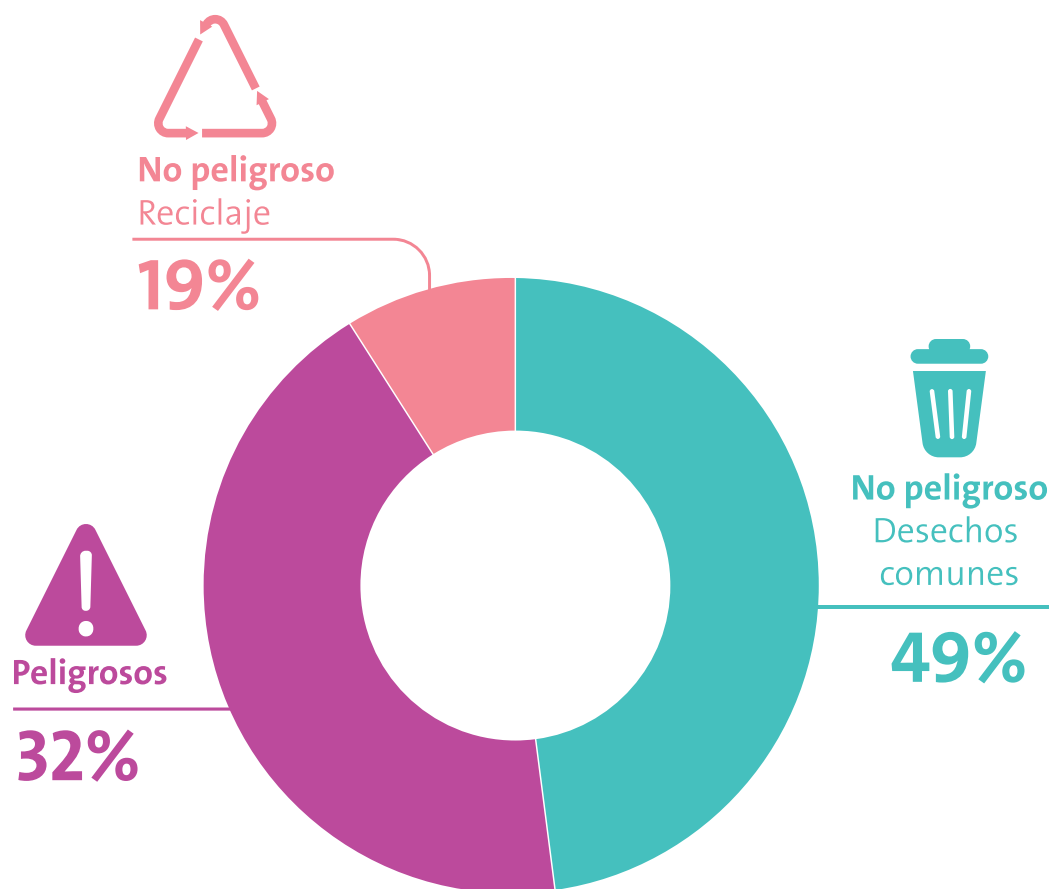
**ZERO
WASTE**

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 periodo 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 M.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 canaletas.

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 canaletas). 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 canaletas, 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 m3

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, canaletas.

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 CO2 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 CO2 equivalente:

Emisiones por año (kT CO2eq)	2019	2020	2021*
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. BENEFICIADOS 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

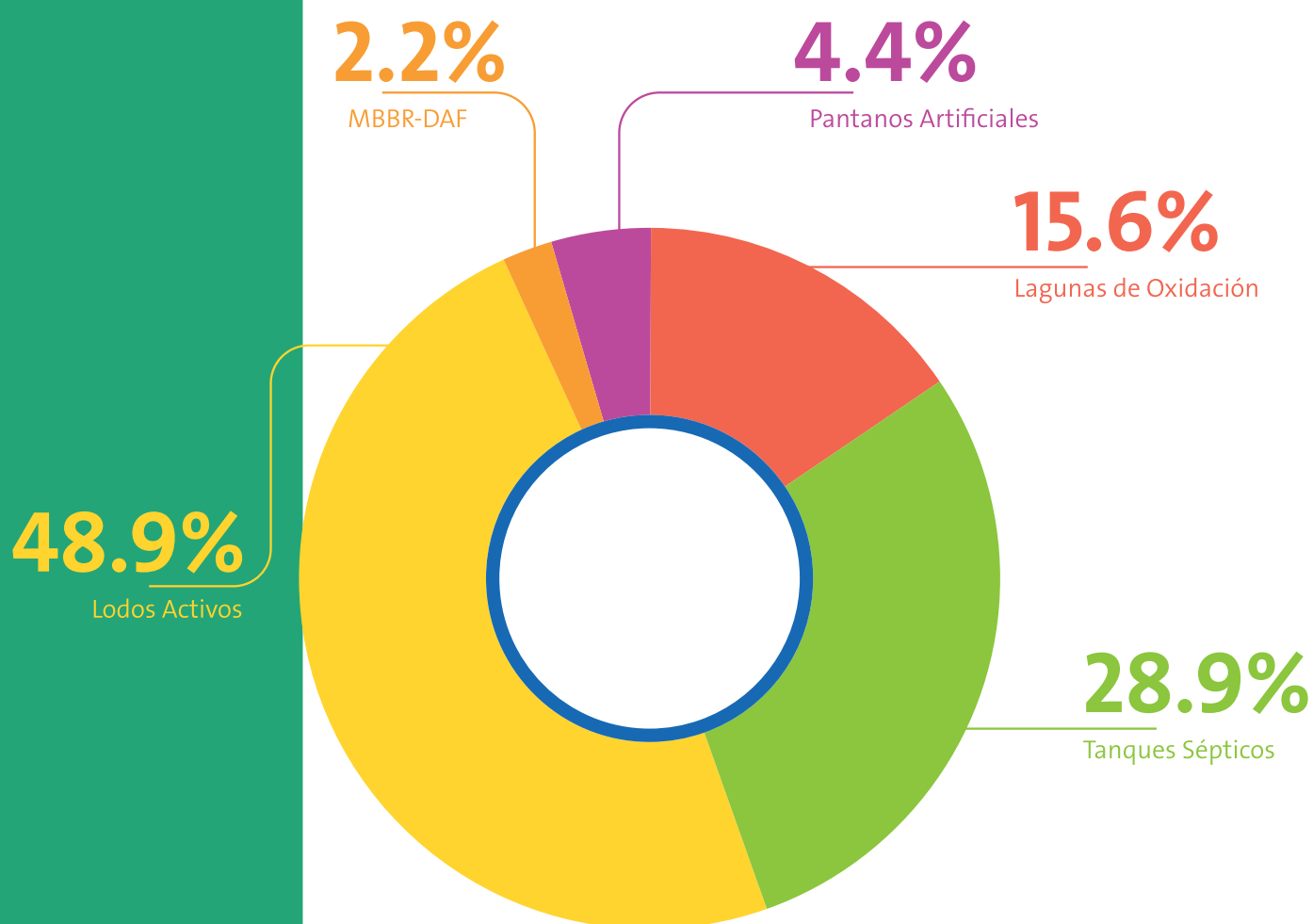
Interagua trata aproximadamente 5.747M m3 de aguas residuales al mes, de las cuales el 80% del efluente corresponde a descargas a cuerpos de agua dulce y el 20% a descargas a cuerpos de agua salada. Estas son tratadas en las Lagunas Guayacanes Samanes y en 45 sistemas de tratamiento.



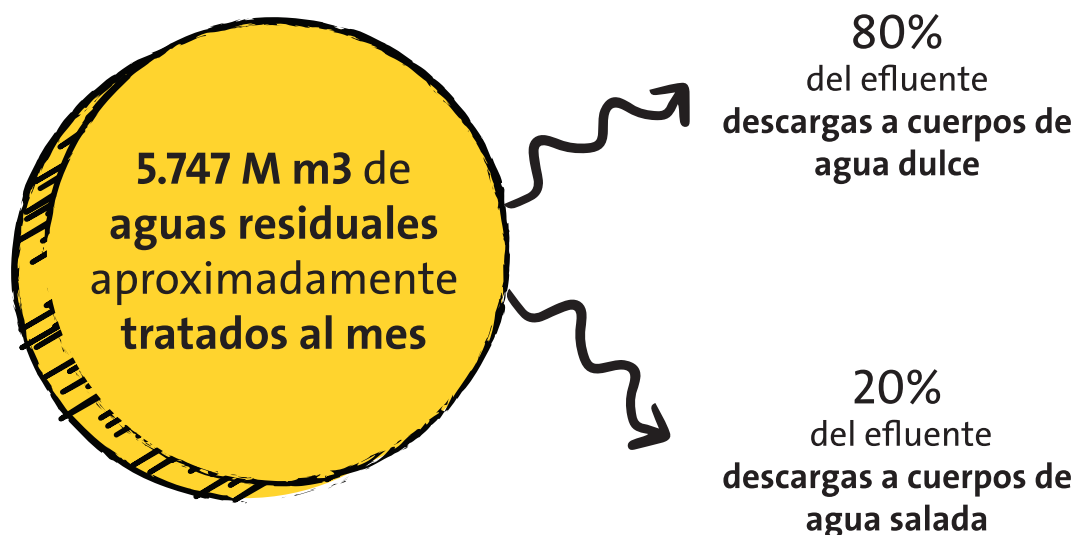
Tipo de tratamiento en función de la tecnología utilizada

Se implementó un sistema de atención de reclamos, a fin de poder receptor 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 Cuerpo de agua dulce - Río Daule	Licencias y registros ambientales
Tanques sépticos (Urbanización)	13	Cuerpo de agua salada - Estero Salado Cuerpo de agua dulce - Río Daule	Registros ambientales
Lodos activos (Urbanización)	22	Cuerpo de agua salada - Estero Salado Cuerpo de agua dulce - Río Daule 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



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
Declaraciones Anuales	100%	100%	100%
Informes Anuales de Cumplimiento	96%	100%	100%
Auditorías Ambientales de Cumplimiento	100%	100%	100%

Autorizaciones 2021

16
Licencias

81
Registros

Cumplimiento de obligaciones legales ambientales

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



Auditorías internas y externas.

Ejecución de simulacros de derrames.



Actualización y seguimiento documental.

Gestión de arbolado urbano asociado a las operaciones



Gestión de la biodiversidad

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



Inspecciones técnicas operacionales.

Acompañamiento en inspecciones técnicas de la autoridad ambiental.



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

Renovando el mundo



NUESTRA ACTUACIÓN SOCIAL



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

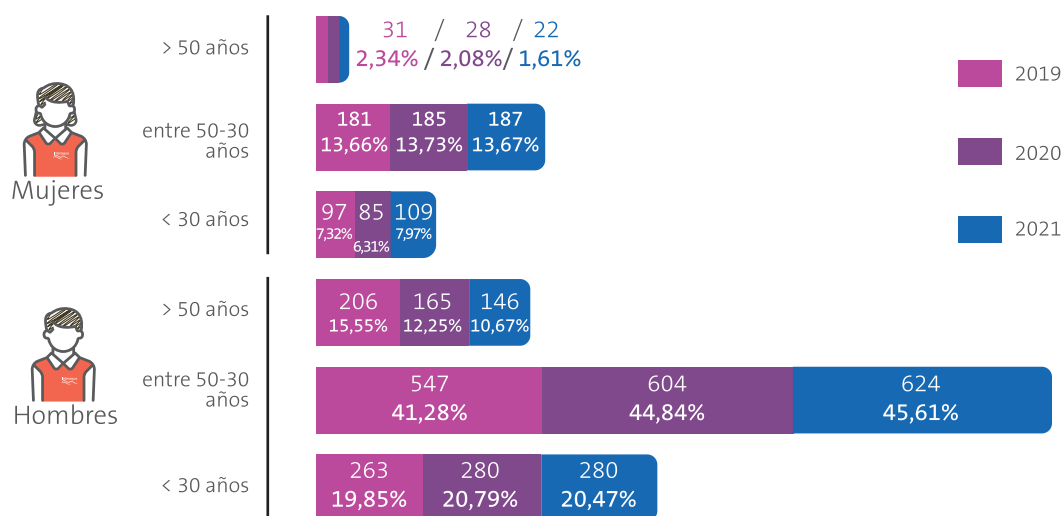
Para la organización el empleo representa oportunidades de vinculación laboral para miembros de la comunidad en general, especialmente para aquellos que se encuentran en los sectores donde están presentes las operaciones, así como, en distintos sectores industriales enfocados a la línea de negocio del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

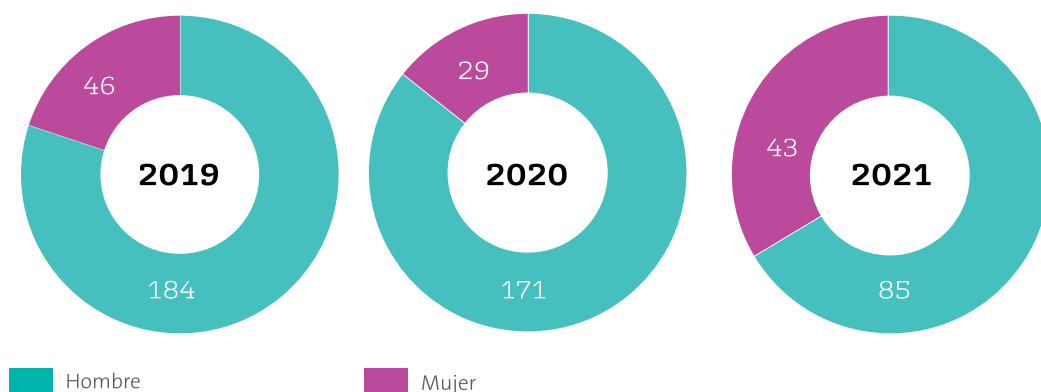
La empresa trabaja de manera constante en campañas para cuidar y fidelizar a sus colaboradores, a través de un seguimiento de su plan de carrera, planes de formación anual, reclutamiento y beneficios como:

- 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.

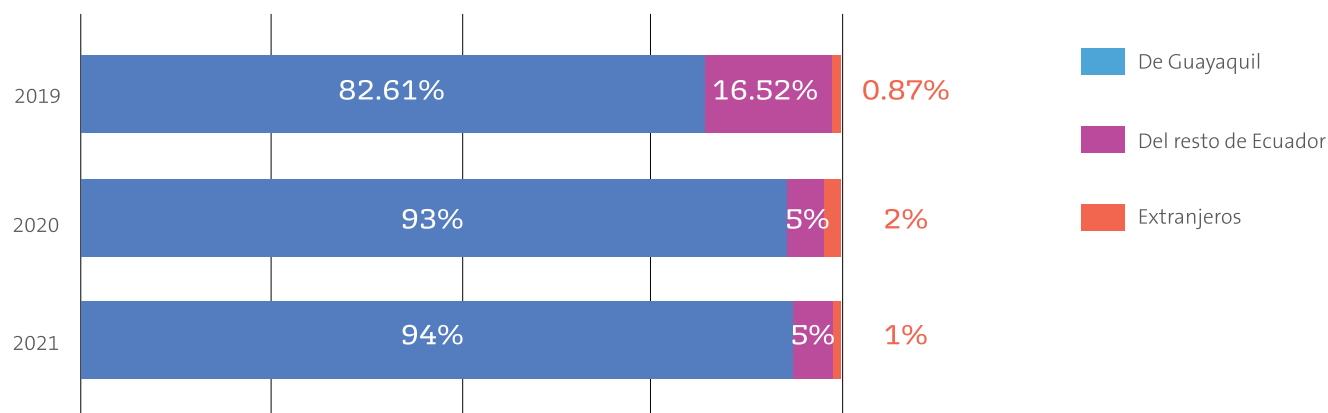
Colaboradores por género



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.

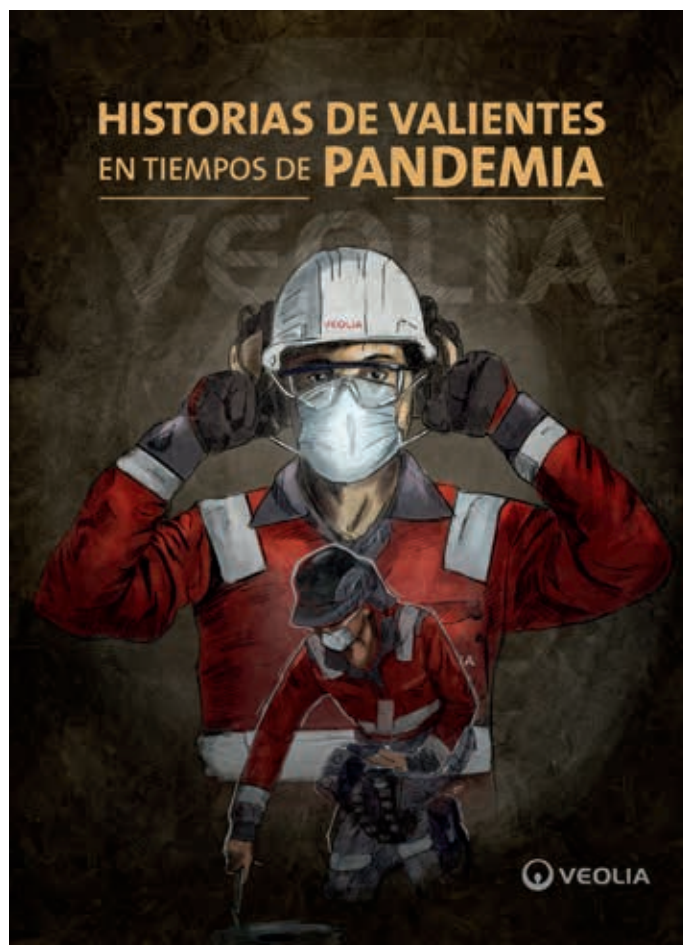
Como parte de nuestro Sistema integrado de Gestión se realizan Auditorías Internas y Externas con frecuencia anual, así como visitas por parte del BID Invest (Banco Interamericano de Desarrollo) donde nos evalúan la conformidad con las normas de desempeño ambiental y social de la Corporación Financiera 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 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3,
GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-8, GRI 403-9

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

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.



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 403-1, 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.

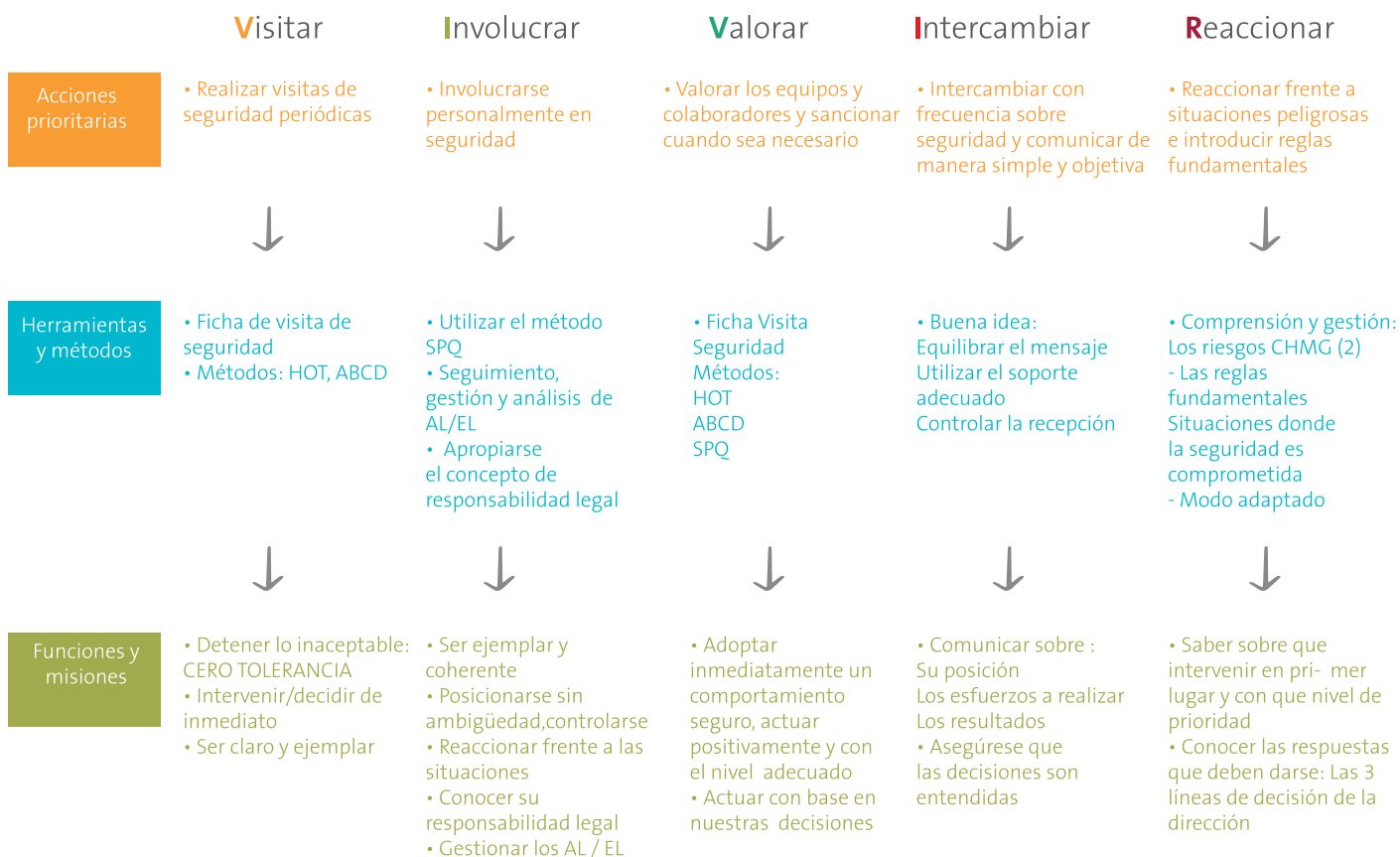
Como lo estipula la resolución C.D. 513 “REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO” del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social IESS en su artículo 57 donde indica: Evaluación de la Prevención de Riesgos del Trabajo. Interagua operada por Veolia dando cumplimiento a la legislación actual 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



***Nota:**

AL = Accidente laboral
EL = Enfermedad Laboral

DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN EL TRABAJO

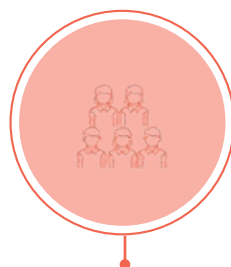
RI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1

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.

La RED



Incrementar la diversidad de género en las operaciones.

Aumentar el número de mujeres en los órganos ejecutivos y de gestión del Grupo.

Promover la diversidad de género en los órganos de representación.

Impulsando la agenda de la equidad de género



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.

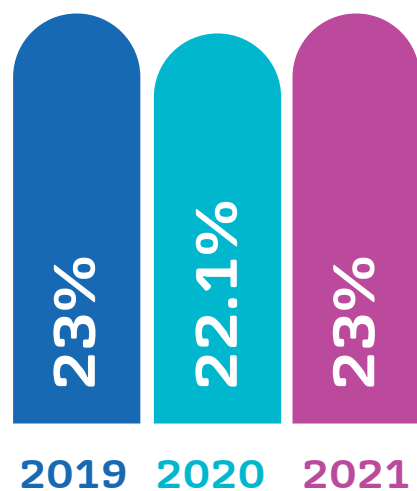
A Diciembre del 2022 se encuentran contratadas 14 Operadoras que fueron parte de este programa.

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



Diana Almeida
Operadora de tratamiento
de aguas residuales

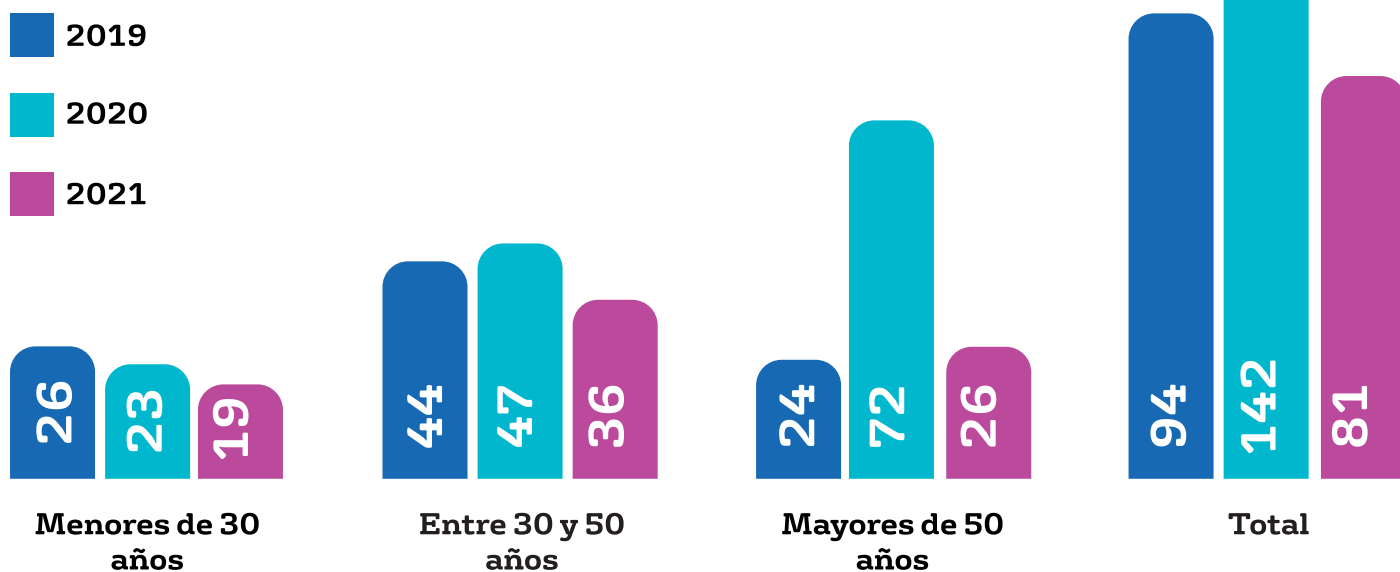


Tamra Flor
Obrera en mantenimiento de
Alcantarillado

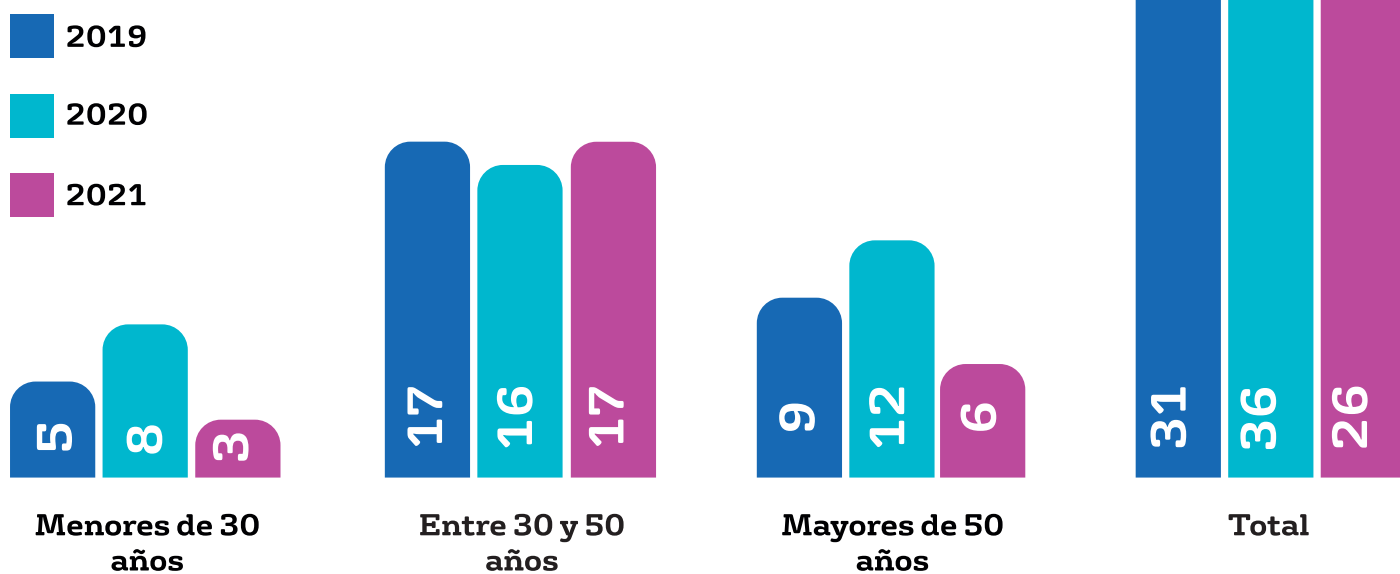


Tatiana Merchán
Operadora de tratamiento
de aguas residuales

Colaboradores que dejan la organización (hombres)



Colaboradores que dejan la organización (mujeres)

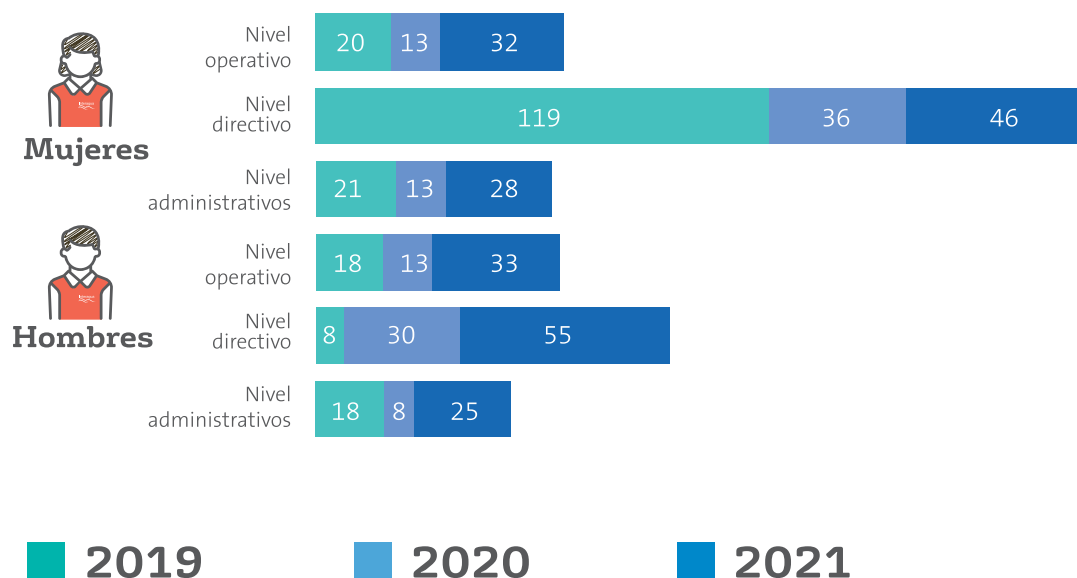


FORMACIÓN Y ENSEÑANZAS

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

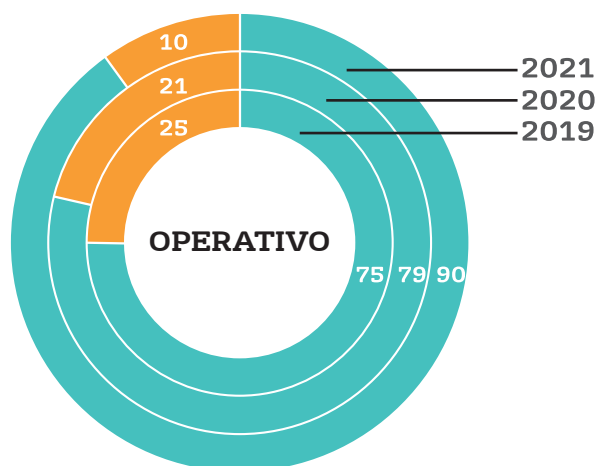
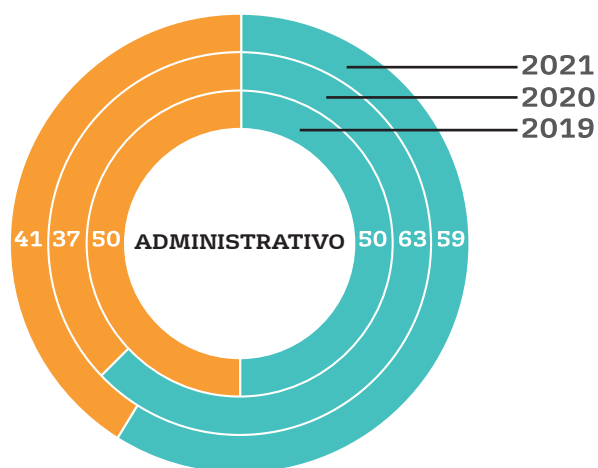
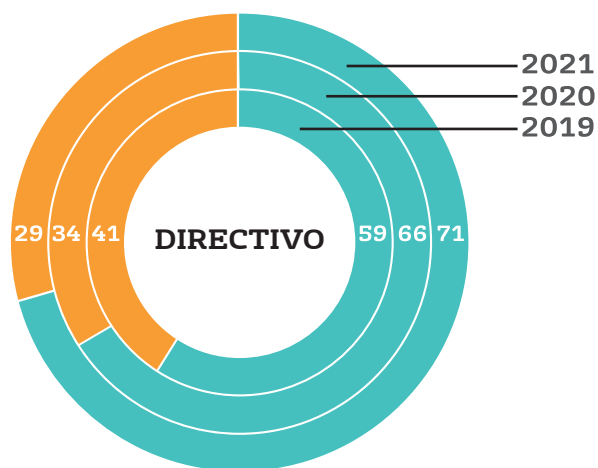


Media de horas de formación recibidas *



*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 **lcontec**.

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 **lcontec**, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con **lcontec**. 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 **lcontec** 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 Initiative.

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	 	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	6.7
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8, 16, 18, 38, 39			
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			
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			
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
ÉTICA E INTEGRIDAD					
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			
GOBERNANZA					
GRI 102-18	Estructura de gobierno	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 102-19	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			
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			
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	24, 25		Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	
GRI 102-31	Evaluación de temas 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 102-32	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
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 102-40	Listado de los grupos de interés	28, 29			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	28, 29			4.5; 5.3; 7.5
GRI 102-43	Gestión de los grupos de interés	28, 29, 30			4.5; 5.3; 7.6
GRI 102-44	Principales asuntos y preocupaciones identificadas	28, 29, 30			4.5; 5.3; 7.4; 7.6; 7.7; 7.8
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
GRI 102-45	Entidades incluidas en el balance financiero	34			
GRI 102-46	Definición del contenido del reporte su alcance	30			7.3.2; 7.3.4
GRI 102-47	Listado de asuntos materiales	30, 31			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	30			
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	30, 90, 91			
GRI 102-55	Índice de contenido GRI	94-101			
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		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38 a 41			
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 cobetura	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 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			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 cobetura	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 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			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		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 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			6.5.3
GRI 306-2	Residuos por tipo y metodo 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		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	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			
EMISIONES					
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64		Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	6.5.5
GRI 305-2	Emisiones indirectas GEI al generar emisiones (alcance 2)	64			
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	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 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 71			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		Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio. Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	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			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			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		  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 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			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		  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 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			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 cobetura	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 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			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 cobetura	88, 89		Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente. 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 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			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 cobetura	42, 43	 	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 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			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

