



Operado por  **VEOLIA**



**MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD 2023**

## **CRÉDITOS**

International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda.

Lorena Luna - Gerente de Sostenibilidad

Ena Andrade - Coordinadora de Procesos y Sostenibilidad

Nathalie Romero - Ing. Sostenibilidad

4ta edición.

### **Diseño y diagramación**

YPSILOM Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa

### **Fotografías**

Dirección Comunicación Veolia Ecuador

Publicado en mayo 2024



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
2023

# CONTENIDO

Memoria de Sostenibilidad	6
Perfil de la memoria de sostenibilidad	8
Mensaje del Director	10

## CAPÍTULO

# 1



## Quiénes somos

1.1. Perfil de la organización	14
1.2. Nuestros valores	16
1.3. Política Integrada	18
1.4. Nuestros estándares	20
1.5. Nuestro propósito	21
1.6. Nuestra historia: 22 años	24
1.7. Nuestros logros	26
1.8. Nuestro alcance	30
1.9. Gobernanza	34
1.10. Alianzas estratégicas	42
1.11. Experiencia al cliente	44
1.12. Nuestras partes interesadas	50
1.13. Verificación externa	54

## CAPÍTULO

# 2



## Nuestro rendimiento económico y financiero

2.1. Desempeño económico	58
2.2. Nuestra inversión	60
2.3. Riesgos y sus implicaciones financieras	62
2.4. Prácticas responsables de adquisición	64
2.5. Relaciones honestas	68



CAPÍTULO

3



## Nuestra Actuación Medio Ambiental

3.1. Iniciativas de Sostenibilidad	76
3.2. Gestión del agua	80
3.2.1. Ciclo de la gestión del agua	80
3.3. Captación, capacidad de producción y tratamiento de agua	84
3.4. Evolución y crecimiento del servicio de Agua Potable en Guayaquil	86
3.5. Efluentes	90
3.5. Calidad de agua	96
3.6. Consumo de energía	98
1.6.1 Intensidad Energética	99
3.7. Biodiversidad	102
3.8. Residuos	106
3.8.1 Plan de mantenimiento de Aguas Lluvias 2022-2023	109
3.9. Emisiones	110
3.10. Cumplimiento ambiental	112

CAPÍTULO

4



## Nuestra actuación social

4.1. Empleos generados	116
4.2. Relaciones trabajador y empresa	121
4.3. Prevención, seguridad y salud	124
4.4. Formación y enseñanza	136
4.5. Diversidad y equidad en el trabajo	138
4.6. Impacto a la comunidad	142

Glosario de Términos	144
Índice de contenidos GRI - Pacto Global y ODS	146
Punto de Contacto	

# Memoria de Sostenibilidad

GRI 2-1, GRI 2-3

Interagua pone a disposición de sus diferentes grupos de interés la Memoria de Sostenibilidad 2023. El documento ha sido elaborado por cuarto año consecutivo basado en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

El presente reporte brinda información económica, ambiental, social y de gobernanza, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, mostrando los resultados basados en nuestra hoja de ruta: IMPACT 2023.



**Razón social:**

International Water Services (Guayaquil)  
Interagua C. Ltda.



**Domicilio legal:**

Av. Rodrigo Chávez González, Parque Empresarial  
Colón, Corporativo 4



**Punto de contacto:**

lorena-paola.luna@veolia.com  
ena-monserrate.andrade@veolia.com  
nathalie-ninoska.romero@veolia.com



**Diseño:** YPSILOM Desarrollo Sostenible y  
Responsabilidad Corporativa



**Fotografías:** Dirección de Comunicación Veolia  
Ecuador



**Página web:** <https://www.interagua.com.ec/>





# Perfil de la memoria de sostenibilidad

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

La presente Memoria de Sostenibilidad contiene y consolida información correspondiente a la gestión de International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda, para el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2023. Presentando nuestro cuarto ejercicio de transparencia, donde expresamos nuestros resultados de triple impacto: social, ambiental y económico con una periodicidad anual.

Para la materialidad, la organización se basa en el ejercicio realizado en el año 2022, donde se adaptaron los temas materiales de conformidad con los Estándares GRI (2021). En aquel ejercicio, se buscó validar con los stakeholders internos y externos los impactos que Interagua genera tanto en su desempeño financiero, como aquellos que pueda provocar en la sociedad y el planeta.

La metodología utilizada se llevó a cabo en cuatro pasos: contextualización, identificación de impactos, evaluación de impactos y la priorización de impactos. Se tomaron en consideración parámetros relevantes tales como el ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, GRI Sustainability Topics for Sectors WATER UTILITIES, Sustainability Accounting Standards Board SERVICIOS Y SUMINISTRO DE AGUA, y Memoria de Sostenibilidad anteriores.

En este proceso se identificaron 32 impactos en los ámbitos ambientales, sociales y económicos. Estos fueron categorizados como 19 negativos y 13 positivos. Se procede a determinar la importancia de los impactos sobre la base de las valoraciones otorgadas por la empresa en el anterior ejercicio de materialidad.

Para este año, luego de la revisión con el representante del comité directivo, se realiza un ajuste de la valoración de la evaluación de los impactos consumo de energía, generación de vertidos líquidos, generación de emisiones al aire. Además, se disminuyó la significancia de los siguientes impactos negativos: riesgos de seguridad y salud ocupacional, impactos en la seguridad de los usuarios, riesgos de discriminación laboral, incidencia de trabajo forzoso, incidencia de trabajo infantil; esto debido a la gestión y controles operacionales implementados.

Se realizó el proceso de revisión de los 17 temas materiales con el gobierno corporativo, los cuales no tuvieron cambios significativos en la estructura y contenidos a ser reportados en el periodo 2023 con relación a los informes anteriormente publicados por Interagua.





## ÁMBITO AMBIENTAL

- Gestión eficiente de la energía
- Extracción y distribución responsables de agua
- Gestión sostenible de los vertidos
- Cuidado de la biodiversidad
- Gestión sostenible de la huella de carbono
- Gestión responsable de desechos sólidos



## ÁMBITO ECONÓMICO

- Desempeño económico sostenible
- Prácticas responsables de adquisición
- Lucha contra la corrupción



## ÁMBITO SOCIAL

- Generación de empleo de calidad
- Relación trabajador-empresa
- Gestión integral de la seguridad y salud ocupacional
- Desarrollo profesional
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Aporte a las comunidades locales
- Seguridad y salud de los usuarios
- Cobertura, accesibilidad y resiliencia

# Mensaje del Director

GRI 2-22

Me complace presentar la cuarta edición de la Memoria de Sostenibilidad de Interagua, correspondiente al período enero - diciembre del 2023. Este informe refleja nuestro sólido compromiso con la sostenibilidad y la transformación ecológica, alineados con los objetivos del Grupo Veolia.

En Interagua, reconocemos que la sostenibilidad es parte fundamental de nuestra estrategia, dada la naturaleza de nuestras operaciones en el sector de los servicios de agua y saneamiento, siendo el objetivo primordial garantizar la calidad y la disponibilidad de los servicios que influyen en la calidad de vida de la población de Guayaquil, sus parroquias rurales y la sociedad en general.

A través de este informe, presentamos de manera transparente y responsable nuestros resultados en materia ambiental, social y económica, ratificando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Destacamos logros significativos, como el avance del 35% en el Plan de Inversiones del quinto quinquenio, la contratación de proveedores locales en un 96,28% con una inversión superior a 79 millones de dólares. Así mismo, en el ámbito social, recibimos la distinción de “Empresa Segura”, reconociendo nuestro compromiso con la promoción de un ambiente laboral libre de violencia y discriminación contra las mujeres.

En el ámbito ambiental, obtuvimos la certificación Punto Verde gracias a la implementación del proyecto P+L en Planta La Toma, logrando una disminución del 2,05% en el consumo de energía total, representando un ahorro energético, económico y de disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Llevamos a cabo el despliegue del mural del clima, FRESCO a más de 1200 colaboradores, quienes tuvieron la oportunidad de entender la problemática climática actual y conocer las actividades y soluciones que brinda Veolia.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2023 demuestra nuestros resultados alineados al propósito del Grupo Veolia en función de las cinco dimensiones del desempeño multifacético logrado en el plan estratégico IMPACT 20-23, sentando 15 objetivos prioritarios en la nueva estrategia GREENUP 24 - 27 para alcanzar nuestra gran meta NET ZERO al 2050.

Agradezco a nuestros colaboradores, clientes y partes interesadas por su compromiso y apoyo en este camino hacia la sostenibilidad. Juntos, seguiremos trabajando para preservar el planeta y mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos.

Interagua

Operado por  VEOLIA

“

**Reflejamos nuestro sólido compromiso con la sostenibilidad y la transformación ecológica, alineados con los objetivos del Grupo Veolia.**

”

**Jerome Cardineau**

Director General









# Quiénes somos

GRI 2 - Contenidos generales 2021

# Perfil de la organización

GRI 2-1

En el año 2001 International Water Services (**Interagua C. Ltda**) inició el contrato de concesión en Guayaquil, convirtiéndose en la primera empresa ecuatoriana de servicios básicos encargada en los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial. Nuestro desafío es la mejora continua de nuestros procesos, garantizando el acceso a los servicios de agua potable mediante la operación, mantenimiento y el monitoreo constante de los servicios, brindando una respuesta inmediata a la comunidad.



Operado por  **VEOLIA**



## Operado por Veolia:

En todos los continentes Veolia acompaña a las entidades de los sectores público y privado a gestionar, optimizar y valorizar sus recursos. En Ecuador, Interagua como parte del Grupo Veolia desde el 2013, contribuye a la mejora continua de la calidad de vida de los habitantes de Guayaquil, y genera proyectos de responsabilidad social y preservación del medio ambiente.

La misión de Veolia a la que Interagua se une, al ser parte de este grupo corporativo, es proporcionar recursos al mundo, ayudando a nuestros clientes a abordar sus desafíos ambientales y de sostenibilidad en materia de energía, agua y residuos. Esto significa mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes, gestionar mejor su agua y aguas residuales y recuperar recursos de sus desechos.

Escanea el QR para ver  
la Web de Interagua



# Nuestros valores

GRI 2-23

## Responsabilidad

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



## Solidaridad

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

## Respeto

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



## Innovación

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

## Compromiso con el cliente

Va más allá de la mejora continua de la eficiencia y la calidad de sus servicios. Se trata de prestar estos servicios con transparencia y ética para que podamos construir relaciones de confianza perdurables.







# Política Integrada

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

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

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

- El cumplimiento de nuestros objetivos y metas propuestas, fomentando la optimización y desempeño de nuestros procesos.
- Satisfacer los requisitos y expectativas de los clientes asegurando la calidad de los productos y servicios, promoviendo un trato equitativo y justo para las partes interesadas, incluyendo la colectividad y sectores vulnerables.
- Cumplir la normativa legal y reglamentaria vigente aplicable y demás requisitos suscritos por Veolia Ecuador, Interagua, Veolia Servicios Ambientales Ecuador y filiales. Así mismo, asegurar que las políticas y prácticas de la empresa sean inclusivas y equitativas para las mujeres, hombres y grupos vulnerables. Esto incluye políticas de contratación, salarios y promoción, así como también la implementación de medidas para prevenir el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo.

- Diseñar y gestionar eficaz y eficientemente los procesos y procedimientos, desarrollando a nuestro personal mediante programas de formación, sensibilización y concienciación para potenciar sus competencias que conduzcan a una mejor actuación frente a nuestro entorno, la sostenibilidad, eficiencia energética, ambiente, biodiversidad, la preservación de nuestros recursos y los derechos humanos, que incluyan la prevención de la violencia y la discriminación de género.

- Apoyar la adquisición de productos y servicios sostenibles, así como también, los diseños e innovaciones que mejoren la eficiencia de los procesos, su desempeño energético y ambiental en todo su ciclo de vida, a su vez promoviendo proyectos enfocados a la mejora continua, considerando los mecanismos de participación de los grupos de interés y gestionando los cambios que puedan potencialmente afectar a los procesos de la organización

- Acentuar la implementación de los cinco pilares definidos en el compromiso corporativo con la seguridad y salud ocupacional, enfocados en el crecimiento de la cultura de seguridad para garantizar el bienestar e integridad de todos los colaboradores del Grupo Veolia y sus filiales, incluyendo la prevención de incidentes, accidentes y afectación a la salud, a través de la identificación y análisis de los peligros, la consulta y participación de los colaboradores, con la finalidad de controlar los riesgos, proporcionando ambientes saludables y seguros.



- Promover el respeto al ambiente, a la diversidad (etnia, religión, género, edad, nacionalidad y/o discapacidad), los derechos humanos y la integridad de las comunidades donde se ejecuten las actividades del Grupo Veolia, así como desarrollar medidas de protección y apoyo para las víctimas de violencia o discriminación incluyendo protocolos claros para la denuncia y atención de estos casos, brindando asistencia legal, psicológica o médica.

- Garantizar los recursos para la ejecución de las actividades tendientes a la consecución de los objetivos y metas propuestas, gestionando los riesgos asociados a la continuidad del negocio en todas sus áreas.

- Asegurar la disponibilidad, integridad, seguridad, imparcialidad, confidencialidad e independencia de la información y juicios técnicos emitidos por los responsables dentro de la organización.

- Tratar confidencialmente la información así como toda la propiedad tangible e intangible del cliente y partes interesadas, así como aquella información que se genere de las actividades de laboratorios o de las operaciones que realizamos, sean o no, propiedad del cliente.

- Establecer alianzas con organizaciones locales e internacionales que trabajan en la prevención de la violencia, discriminación de género y grupos vulnerables, colaborando con estas organizaciones en la ejecución de programas de capacitación y sensibilización, así como ofrecer apoyo financiero y técnico.

- Comunicar claramente los esfuerzos de la empresa en la prevención de la violencia y la discriminación de género, tanto interna como externamente. La empresa puede publicar informes de Responsabilidad Social y Corporativa y promocionar su compromiso con la igualdad de género y la no discriminación en sus plataformas de comunicación y redes sociales.



## Conoce más de nuestras políticas en:



Escanea el QR

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

**Jerome Cardineau**  
Director General | Veolia  
Ecuador

# Nuestros estándares

GRI 2-24

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



**14001:2015**  
Sistema de gestión ambiental



**9001:2015**  
Sistema de gestión de la calidad



**45001:2018**  
Sistema de gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo



**37001:2017**  
Sistema de gestión Antisoborno



**50001:2018**  
Sistema de gestión de Energía



Sello de calidad  
**INEN 1108:2020**



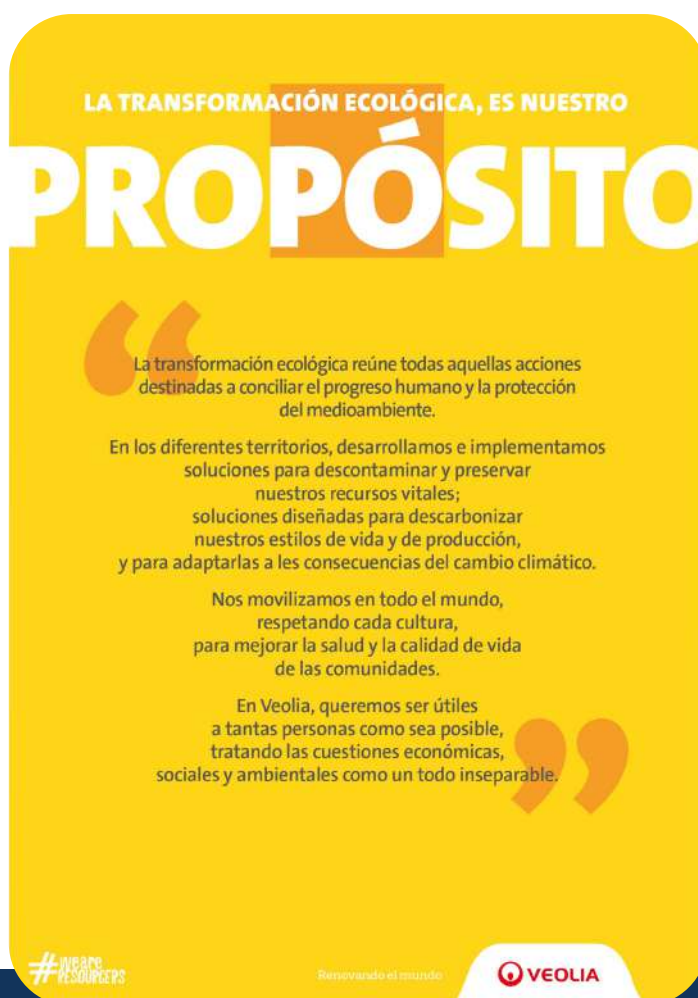
**17025:2018**  
Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración

En Interagua contamos con las **siguientes certificaciones:**

# Nuestro propósito

GRI 2-23, GRI 2-29

Alineados al propósito de Veolia “Líderes de la transformación ecológica”, contribuimos al progreso humano, comprometiéndonos firmemente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. El propósito de Veolia fue adoptado por su Junta Directiva y presentado en la Asamblea Anual de Accionistas el 18 de abril de 2019.



## Nuestra brújula

Con un enfoque de progreso compartido con y para nuestros grupos de interés, fundamental y sostenible, el propósito de Veolia es mucho más que simples palabras.

Es el primer paso en una visión más amplia de los negocios, en la que “cada compañía es un mosaico de partes interesadas, cuyas expectativas deben tenerse en cuenta de manera equitativa al compartir el valor creado”.

Es una brújula que nos ayuda a establecer y mantener nuestro rumbo, un enfoque de progreso compartido que concierne a todos los empleados del Grupo. Se persigue en beneficio de todos los interesados y se aplica a través del programa estratégico Impact 2023, y el inicio de Green Up 2024-2027.

“ Ser líderes de la transformación ecológica es nuestro propósito ”

## Nuestro desempeño. Impact 20-23

Indicadores	2022	2023
Compromiso de los colaboradores	97%	97%
Seguridad en el trabajo	4,15 índice de frecuencia	2,56 índice de frecuencia
Formación de los colaboradores y empleabilidad	49 horas	53,51 horas
NRW (Non Revenue Water)* Gestión Sostenible de los Recursos Hídricos	51,61%	49,7%
Acceso a los Servicios Esenciales (agua y saneamiento)	2,97 millones de habitantes	3,01 millones de habitantes
Ética y cumplimiento	98%	98%
NPS (Net Promoter Score)	45,30%	46%
ROCE (Rendimiento del Capital Invertido)	14,16%	15,14%
Crecimiento de los Ingresos (Revenue)	207,88 millones €	210,57 millones €
Rentabilidad	6,96 millones €	7,83 millones €
Capacidad de Inversión	32,6 millones €	38,88 millones €

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

## Plan estratégico: GreenUp 24-27

### GRI 2-22

La conciencia ecológica ahora debe canalizarse hacia una acción efectiva, que protege en lugar de castigar, que reconcilia la economía con la ecología y la salud humana con el medio ambiente. Este es el significado de nuestro nuevo programa estratégico: ¡GreenUp 24-27!.

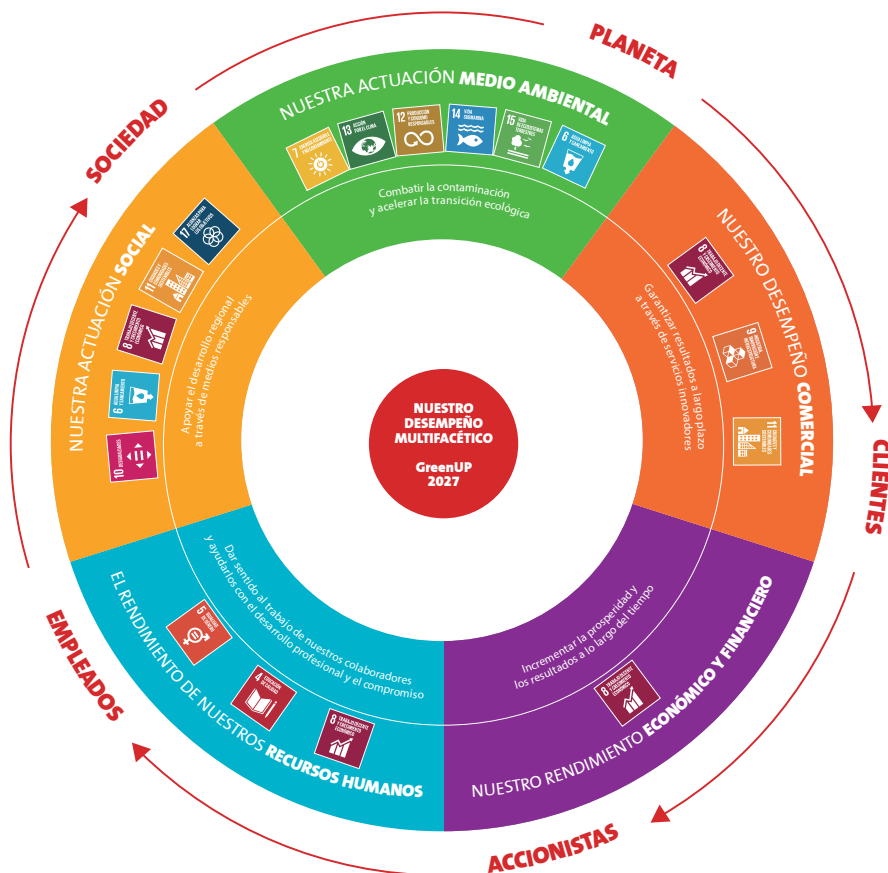
Esta nueva ruta que nos impulsa cada día más a ser líderes de la transformación ecológica, adopta 15 objetivos en su desempeño multifacético:

### Dimensión

### Comercial

### Objetivo de desempeño multifacético

- Satisfacción del cliente y del consumidor
- Descarbonización de nuestros clientes - alcance 4
- Negocios estratégicos que impulsan el crecimiento y la innovación



“Con GreenUp, en Veolia nos convertimos en el mejor catalizador de la transformación ecológica para las ciudades y las industrias, listo para aprovechar las oportunidades creadas por la demanda de las poblaciones en todas partes del mundo”

Estelle Brachlianoff  
CEO de Veolia

## Ambiental

- Descarbonización - reducción de nuestras emisiones en alcance 1 y 2
- Descarbonización - transformación de nuestros activos
- Ahorro de recursos y regeneración
- Descontaminación y Biodiversidad

## Recursos humanos

- Salud, Seguridad y Bienestar
- Compromiso de los colaboradores
- Diversidad e inclusión

## Social

- Ética e integridad
- Apoyo a las comunidades locales

## Financiero

- Rentabilidad
- Capacidad de inversión
- Rendimiento del capital empleado



# 22 AÑOS DE HISTORIA

GRI 2-1, GRI 2-6, CP2

En el 2001, se firma el contrato de concesión de los servicios de agua entre ECAPAG<sup>1</sup> e International Water Services, bajo cuyo alero se realizaron obras de gran relevancia. En el 2009, se conforma el paquete accionario de Interagua, con Proactiva Medio ambiente junto con Hidalgo e Hidalgo, Equivida de Ecuador y Fanalca de Colombia. En el 2013, el **Grupo Veolia** adquiere la totalidad de las acciones de Proactiva Medio Ambiente, haciendo a Interagua parte del grupo líder en la transformación ecológica.

## 1Q

2001 - 2006

- En agosto del 2001, se inician las operaciones de Interagua como prestador del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en la ciudad de Guayaquil.
- **Plan Los Ángeles:** balance hídrico, trabajos en tuberías principales, sectorización de redes (área urbana centro - sur)



**Inician las operaciones de Interagua**

## 2Q

2006 - 2011

- **Plan Cóndor:** rehabilitación de redes, SCADA, Gestión de presiones y control activo de fugas.
- Se incorporan al servicio 55 500 conexiones domiciliarias tanto para agua potable y servidas, llegando a 345 276 clientes.
- Se incrementaron 3 222 km de red, sectorizando redes de agua potable 24/7 en el centro y sur de Guayaquil.
- Sistema de bombeo y almacenamiento en Mapasingue, abasteciendo a 27 mil habitantes.
- Incorporación del sistema SCADA<sup>2</sup>
- Al finalizar el 2Q se alcanzó una extensión de 4 678 km de agua potable y 3 694 km de redes de aguas servidas



**431 103**  
predios

## 3Q

2011 - 2016

- **Plan Huancavilca:** Rehabilitación de redes, inspección y rehabilitación de tuberías principales. Se trabajó en la gestión de presiones.
- Desde el 2013, nos adherimos a la Guía Ética y somos parte de Veolia Environnemental S.A.
- La planta de AAPP San Lorenzo inicia sus operaciones, abastece a los habitantes de San Lorenzo, Sabana Grande y Puerto Sabana Grande.
- Obtuvimos el Sello de Calidad NTE INEN 1108 producto agua potable
- Diagnóstico y rehabilitación de los acueductos principales.



**Planta de AAPP San Lorenzo** inicia sus operaciones

<sup>1</sup> Empresa cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, actualmente EMAPAG-EP.

<sup>2</sup> Supervisión, Control y Adquisición de Datos



# 4Q

2016 - 2021

- **SMART GUASMO:** Primer proyecto Smart City del Ecuador. Materialización de distritos de medición, control activo de fugas, rehabilitación de tramos de tuberías, Waternamics, control inteligente y en tiempo real de las redes de agua potable.
- **PRANC:** Se establece el Plan de Reducción de agua no contabilizada, por pérdidas, fugas, fraudes y conexiones clandestinas.
- **Proyecto Aguas del Sinaí:** Garantiza el acceso al servicio de agua potable a bajo costo diariamente a más de 150.000 personas de zonas vulnerables de Guayaquil.
- **Inicios de la operación de la planta de tratamiento de agua potable por ultrafiltración San Juan** beneficiando a las parroquias Posorja y El Morro.
- **Inauguración e inicio de la operación de la Planta Puná,** con tecnología de ósmosis inversa para el tratamiento de agua potable.
- **Se mantuvo el abastecimiento permanente de agua potable** superando los retos de la pandemia.

**+130 000** habitantes de Monte Sinaí atendidos

con

**+103 562,50 m<sup>3</sup>** de agua gratuita durante la pandemia

# 5Q

2021 - 2026

- **Plan Neptuno:** El objetivo es cubrir la demanda de agua potable de los más de 4 millones de habitantes que se estiman para el 2041. Se enfoca en el incremento de la producción de agua potable, mayor eficiencia en los sistemas de bombeo, en plantas de tratamiento y la reducción de agua no contabilizada.
- **En el 2021 cumplimos 20 años de evolución y transformación.**
- **Construcción del Booster San Eduardo** para atender demanda de Vía a la Costa.



**+20 años**  
de evolución y transformación



# Nuestros logros

GRI 2-6

Interagua

Operado por  VEOLIA

**+378 582 604**

millones m<sup>3</sup> de agua potable distribuidos  
al cantón Guayaquil en el 2023



**588 358** N° de conexiones  
de agua potable

**405 304 635**  
millones m<sup>3</sup> captados de agua cruda



**10 255**  
reparaciones de agua  
potable en diferentes  
sectores

**1 460**  
colaboradores



Indicadores	2021	2022	2023	Unidades
 Volúmenes de agua potable distribuidos	405 720 646	386 459 242	385 313 233	m <sup>3</sup>
 Volumen m <sup>3</sup> distribuido en cantón Guayaquil	399 879 554	380 132 509	378 582 604	m <sup>3</sup>
 Conexiones de agua potable	571 111	581 259	588 358	#
 Nuevas conexiones de AAPP	6 843	10 862	7 475	#
 Longitud de redes para agua potable (km)	6 104	6 171	6 259	km
 Conexiones de alcantarillado sanitario	467 872	472 944	481 380*	#
 Nuevas Conexiones de AASS	5 161	5 072	8 978	#
 N° de reclamos / consultas de usuarios gestionados	163 453	165 279	134 037	#

\*Durante el año 2023, se reportan las conexiones de Guayaquil y sus parroquias

# Logros y reconocimientos



**Distintivo ESR:** El distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) otorgado por CERES, para Interagua representa el fruto de un gran esfuerzo colaborativo, lo cual les permite exponer de una manera transparente que su operación es responsable en materia ambiental, social y económica, permitiendo a su vez reforzar sus compromisos en pro del desarrollo sostenible.



**Punto Verde:** Interagua recibe la Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde - sector servicios, por parte del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica a través de ICEA Ecuador. Este reconocimiento resalta el compromiso a la sostenibilidad y celebra el éxito del proyecto denominado P+L "Optimización del consumo de energía eléctrica de la Planta de Tratamiento de Agua Potable 'La Toma' en el proceso de captación de agua"



**Sello Empresa Segura:** Distinción que reconoce y certifica nuestro compromiso con la promoción de un ambiente laboral libre de violencia y discriminación contra las mujeres, validando la labor constante en la promoción de un entorno saludable y respetuoso, donde la violencia y el acoso son inaceptables.



**Reconocimiento Reciclaje de aparatos electrónicos CLARO:** Por nuestro aporte a la campaña de reciclaje de aparatos electrónicos.



**Renovación de la certificación ISO 37001 “Sistema de Gestión Antisoborno”:** un hito que refleja nuestro compromiso con la prevención de delitos, la minimización de riesgos y la promoción de una cultura transparente basada en la ética y el cumplimiento de las normas.

**Certificado de Acreditación al Laboratorio de Ensayo de Medidores de Interagua,** por parte del **Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)**: certifica a INTERAGUA la competencia técnica en la ejecución de ensayos de medidores de agua, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y cumpliendo con las competencias reglamentarias. Esta acreditación demuestra la competencia técnica y humana del personal del Laboratorio de Medidores que cuenta con un sistema de gestión acreditado.



**Declaración de Verificación del Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Planta La Toma:** en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 14064-1:2018 Gases de efecto invernadero y el Programa Ecuador Carbono Cero

**Premios Líder IT Ecuador 2023:** El juego virtual “Liga de Renovadores” obtuvo una nominación en la Tercera edición de los premios Líder IT Ecuador 2023: “Proyecto IT por la innovación, excelencia y el trabajo de líderes que gestionan la tecnología en las empresas ecuatorianas”



**Autorización de doble depreciación:** El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica a través de la Subsecretaría de Calidad Ambiental, otorga a Interagua la autorización ambiental para la doble depreciación de sus equipos (trenes de ultrafiltración) implementados para una producción más limpia, en la planta potabilizadora San Juan.



**Reconocimiento Defensoría del Pueblo Litoral y Galápagos:** Al juego virtual “Liga de Renovadores”, por su aporte al cuidado del medio ambiente, a través de iniciativas, campañas y programas educativos e innovadores, que promueven la concientización y generación de buenos hábitos en niños y jóvenes ecuatorianos, para la sostenibilidad de nuestro planeta.



# Nuestro alcance

GRI 2-1

## Cobertura

El alcance de la concesión de Interagua abarca una extensión de 5 200 km<sup>2</sup> brindando su servicio a la zona urbana del cantón Guayaquil (Ecuador) y sus 5 parroquias rurales: Progreso, El Morro, Posorja, Puná, Tenguel.

En la actualidad atendemos a

**3 006 609**  
habitantes\*

*\*Incluye usuarios residenciales facturables, Monte Sinaí, Ciudad Victoria, Amagua, Nobol y Durán.*

## Cobertura de conectividad poblacional

CP1

### Agua potable

2023

% de cobertura

#### Urbano

Guayaquil

**90%**

Progreso

**90%**

#### Rural

El Morro

**99%**

Posorja

**61%**

Puná

**53%**

Tenguel

**79%**

### Alcantarillado Sanitario

2023

% de cobertura

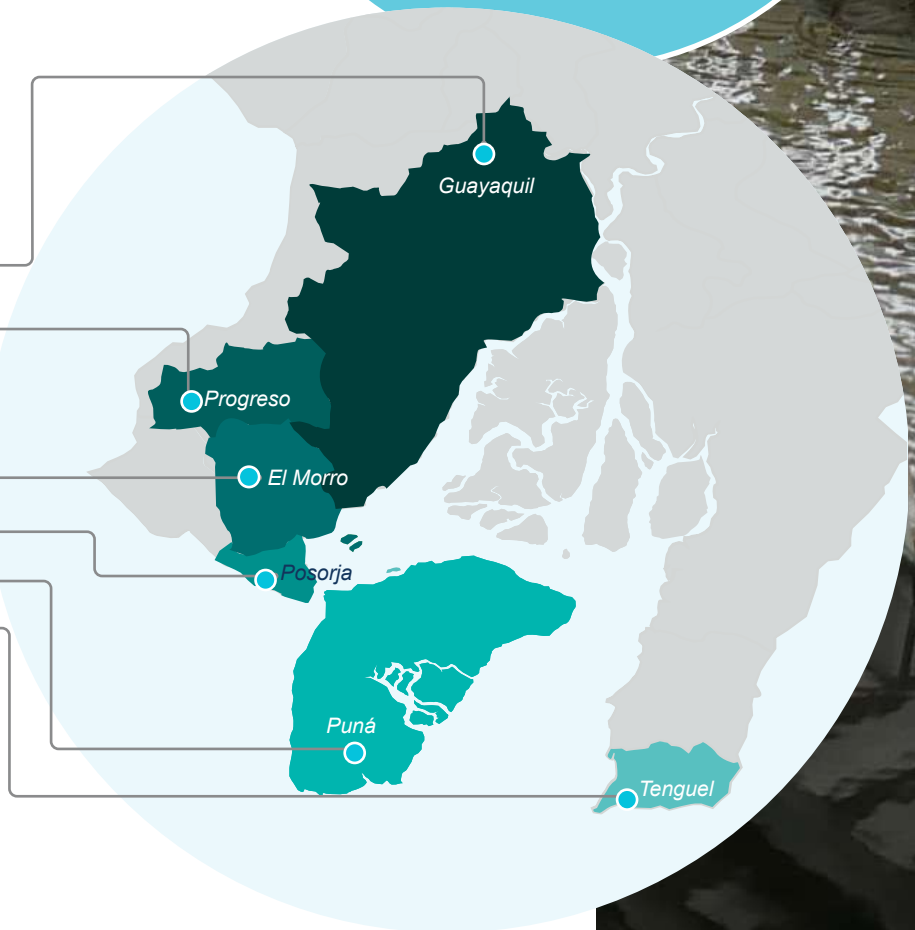
#### Urbano

Guayaquil

**73%**

Progreso

**73%**





**...El alcance de  
la concesión  
de Interagua  
abarca una  
extensión de  
5 200 km<sup>2</sup>...**





## Servicios esenciales

GRI 2-6



### Sistema de Agua Potable (AAPP):

- Captación y potabilización de agua de ríos, pozos, embalses y agua de mar.
- Tratamiento de agua para consumo humano e industrial
- Distribución de agua a usuarios residenciales, comerciales e industriales, a través de redes de tuberías, camiones (tanqueros), y bocatomas
- Realizamos el monitoreo 24/7 del servicio.
- Brindamos mantenimiento constante a la red de tuberías
- Contamos con 68 estaciones de bombeo de agua potable para impulsar el agua a los hogares
- Garantizamos la calidad del agua en nuestros laboratorios



### Sistema de Alcantarillado Sanitario (AASS):

- Recolección y tratamiento de aguas residuales.
- 102 estaciones de bombeo de aguas servidas distribuidas en 10 cuencas de drenaje.
- La red se compone de ramales, tirantes, colectores principales y secundarios, líneas de impulsión



### Sistema Alcantarillado Pluvial (AALL):

- Sistema de tuberías, sumideros, colectores y canales abiertos o cerrados que recogen las aguas provenientes de las lluvias y las llevan a los puntos de descarga que pueden ser esteros o ríos.
- Mantenemos las redes y canales de Guayaquil libre de taponamientos con el Plan de Mantenimiento de los Sistemas de Aguas Lluvias.





**Nuestro servicio incluye la  
Instalación de medidores,  
tapas, guías domiciliarias,  
tuberías y accesorios, el uso de  
hidrocleaners, tanqueros de  
agua, operación de estaciones  
de bombeo y equipos  
eléctricos/electrónicos.**



# Gobernanza

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

GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-19

## Gobierno corporativo

El Grupo Veolia Ecuador está constituido por un gobierno corporativo. Sus roles de administración, supervisión y toma de decisiones permiten garantizar la continuidad de las operaciones para la unidad de negocio de aguas. Se conforma por mandos altos (directores), mandos medios (gerentes), y grupos de apoyo (jefes y supervisores).



### Cecile Roger

Directora Administrativo -  
Financiera

26 años en el Grupo Veolia

2 años en Veolia Ecuador

Economista de la Universidad de San Buenaventura Cali, maestría en administración de empresas en la Universidad del Valle, y un diplomado en derecho económico y de los mercados en la Universidad del Rosario.

35 años de experiencia entre los sectores de consumo masivo y de servicios.

**Su mayor orgullo:** Superar los objetivos financieros del negocio en situaciones adversas.

Tiene el reporte directo de: 7 gerencias y 1 sub gerencia.



### Jerome Cardineau

Director general

34 años en el Grupo Veolia

3 años en Veolia Ecuador

Actual máximo representante de su Comité Directivo.

Ing. especializado en operaciones petroleras de la Escuela de Ingenieros de Marseille.

Experiencia en el sector de agua municipal en países como Francia, España, Portugal, China y México.

**Su mayor orgullo:** Crecimiento del reconocimiento a Veolia en Ecuador.

Tiene el reporte directo de: 8 direcciones - 4 gerencias



### Pascal Thiebaud

Director de Performance y  
estrategia

26 años en el Grupo Veolia

Ingresó a Veolia Ecuador en 2023

Ing. Químico de la Escuela Nacional Superior de Química de Toulouse, Francia. Cuenta con especialización en Procesos de Tratamiento de Agua del Instituto Nacional de Ciencias Aplicadas de Toulouse.

26 años de experiencia en el sector de agua, residuos y energía.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Trabajar en una organización con el propósito de cuidar al planeta para las generaciones futuras, junto a colaboradores muy comprometidos a cumplirlo.





## Juan Carlos Bernal

Director de operaciones

20 años en Interagua

Ing. Civil de la Universidad Javeriana cuenta con un MBA.

26 años de experiencia en sector de agua y saneamiento.

Actual miembro del Comité Directivo.

**Su mayor orgullo:** Lograr la continuidad del servicio de AAPP para Guayaquil.

Tiene el reporte directo de: 6 gerencias.



## Carlos Torres

Director comercial

21 años en Interagua

Ing. Civil, Máster en Ingeniería y Construcción de la Universidad Católica "Santiago de Guayaquil"

30 años de experiencia en construcción, operación y gestión para el sector agua y saneamiento.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Contar con visión completa del negocio.

Tiene el reporte directo de: 5 gerencias.



## Iván Rivera

Director técnico

20 años en Interagua

Ing. Sanitario de la Universidad del Valle, Colombia.

30 años de experiencia en el sector de agua y saneamiento.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Su equipo de trabajo.

Tiene el reporte directo de: 5 gerencias.



## Phyllis Zurita

Directora de recursos humanos

6 años en Interagua

Licenciada en Ecología Humana de la Universidad Casa Grande. Máster en Comunicación Organizacional de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. 30 años de experiencia en el área de Recursos Humanos, tanto en organizaciones nacionales como multinacionales.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Proyectos que impulsan la diversidad, equidad e inclusión y el distintivo "Sello empresa segura".

Tiene el reporte directo de: 3 gerencias.



## Ilfn Florsheim

Directora de comunicación y relaciones institucionales

16 años en Interagua

Comunicadora con mención en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional de la Universidad Casa Grande. Cuenta con un MBA con mención en innovación de la Escuela de Negocios ESPAE.

32 años de experiencia en el sector periodístico, financiero y de servicios.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Su equipo de trabajo.

Tiene el reporte directo de: 3 jefaturas.



## Alfredo Pachel

Director de operaciones corporativas

16 años en Interagua

Economista, cuenta con MBA en Harvard. 63 años de experiencia en el sectores petrolero, industrial, de alimentos y bebidas, de transporte, vías y de servicios.

Actual miembro del Comité Directivo de Veolia Ecuador.

**Su mayor orgullo:** Su contribución a la estabilización de la concesión de Interagua.

## Directores

## Rango etario

## Nacionalidad

GRI 405-1



Mayores  
50 años



Ecuador



Otros países

3

2

1



6

2

4

Mantenemos una política de remuneración con base en la metodología de Willis Towers Watson, que incluye análisis de la equidad interna y externa con el mercado. En esta política se establecen niveles organizacionales de acuerdo con las responsabilidades y las competencias exigibles para cada cargo.

La política salarial ha sido validada por el comité directivo. Durante el 2023, el incremento anual de la masa salarial fue del 3,14%.

## Máximo órgano de gobierno: Comité de Dirección (CODIR)



### Composición

Todos los Directores con reporte Directo a la Dirección General.

El director general de la organización actúa como representante del CODIR.



### Nombramiento

Se considera experiencia, competencia, antigüedad en el grupo, y en acuerdo con las partes interesadas pertinentes.



### Responsabilidades

- Principal órgano de consulta y asesoramiento de la Dirección General.
- Gestionar temas estratégicos, financieros, recursos, calidad, seguridad, operativos, procesos, así como el seguimiento de indicadores, metas establecidas y cualquier otro tema de relevancia y mejora para la organización
- Cumplir con las normativas éticas y de cumplimiento del Grupo Veolia, asegurando que los conflictos de interés se prevengan y mitiguen (pg. 68-71)



### Funcionamiento

Sesiones con frecuencia semanal convocadas por la Dirección General



## Comités de gestión

La organización cuenta con diferentes grupos multidisciplinarios que trabajan en conjunto para tomar decisiones que beneficien a la empresa y a sus colaboradores en distintos ámbitos. Para cumplir con este propósito, se han establecido diversos comités, entre los que destacan:

### Comité ejecutivo (COMEX)

Revisión de proyectos, estrategias, desempeño multifacético, así como avances y metas de la línea de agua - Interagua.  
*Periodicidad mensual*

### Comité de inversiones

Se efectúa la revisión y autorización de inversiones Capex del Quinquenio de acuerdo al plan de inversiones.  
*Periodicidad quincenal*

### Comité Opex

Encargado de dar validación adicional a las compras Opex (gastos operacionales) por encima de \$25K.  
*Periodicidad quincenal*

### Comité de Prevención Seguridad y Salud

Se tratan las estrategias del grupo Veolia en temas de Seguridad y Salud, así como los requerimientos legales y reglamentarios, cambios y buenas prácticas dentro de la organización dando cumplimiento al art. 14 del Decreto Ejecutivo 2393.  
*Periodicidad mensual*

### Comité de Responsabilidad

Se tratan temas de denuncias que requieran ser transparentados así como la toma de decisiones frente a comportamientos considerados no éticos.  
*Periodicidad ocasional*

### Comité de obras

Seguimiento de las inversiones y verificación del estatus de proyectos Capex de acuerdo a la planificación de inversiones.  
*Periodicidad semanal*

### Comités de Crisis

Se gestionan las emergencias que se presentan en la operación, así como el Plan de continuidad del negocio.  
*Periodicidad ocasional*

### Comité del Sistema de gestión integrado (SGI)

Se realiza la revisión por la dirección, donde se presentan los resultados, seguimiento a los procesos y mejora del SGI.  
*Periodicidad anual*

Adicional, para las diferentes temáticas que se presentan en la organización, contamos con comités tales como:

- Comité de Protección de Datos Personales
- Comité de Calidad
- Comité de Crédito
- Comité de Laboratorio de Calidad
- Comité de Validación
- Comité de Marketing
- Comité de ANC

- Comité de Sistemas de Información Geográfica
- Comité Alcantarillado
- Comité de auspicio y mecenazgo

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

## Ética y cumplimiento

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



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

### **Sistema de gestión antisoborno:**

Para fortalecer la cultura de ética, guiar nuestras acciones y decisiones del día a día en conjunto con el grupo Veolia se ha establecido un sistema de ética y cumplimiento. Contamos con un área de Compliance, y un sistema de gestión antisoborno. Su misión es identificar riesgos, definir normas y apoyar la implementación y tratamiento de acciones, para la tolerancia cero frente a actos de soborno y corrupción.

El sistema contiene 21 procedimientos que especifican las normas a seguir y el comportamiento a adoptar entre estos: Comportamiento y seguimiento de las misiones de intermediación comercial; patrocinio y mecenazgo; prácticas anticompetitivas; identificación, prevención y gestión de los conflictos de intereses; afiliación y participación en organizaciones profesionales; política de regalos e invitaciones, entre otros.

**Marco de referencia:** Guía ética, Código de conducta anticorrupción, Política de derechos humanos, Guía de cumplimiento del derecho de la competencia, Política antisoborno (Sistema de Gestión Antisoborno Veolia Latam).

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

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

Durante el año 2023, se reportaron 114 quejas y denuncias relacionados a comportamientos éticos, a través de los canales oficiales de reporte, manteniendo la confidencialidad y protección de los denunciantes. Para los casos comprobados, se aplicaron las acciones legales correspondientes en cumplimiento a las normativas del grupo.

### Lineamientos de la guía ética:

Código de Conducta Anticorrupción

Canal de alertas de Irregularidades

Procedimientos de controles contables, internos o externos

Formación permanente para altos ejecutivos y personal expuesto a riesgos de corrupción y tráfico de influencias

Procedimiento disciplinario en caso de violación del código de conducta

Sistema de evaluación y control interno a las medidas implementadas

Cartografía de Riesgos en el ámbito geográfico del negocio





# Cumplimiento legal

GRI 2-27

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

que vela por el activo cumplimiento del Contrato de Concesión y estándares.

Al ser una organización de servicios esenciales, estamos sujetos a procesos jurídicos como multas, sanciones, entre otros, por lo que trabajamos arduamente en evitar incumplimientos. En el 2023 se presentaron los siguientes casos:



## Ente regulador

Dos cargos de infracción relacionados al cumplimiento del contrato de concesión, ambos fueron archivados sin multas económicas. Adicional, se recibió la ratificación de la multa de un anexo confirmatorio levantado al año 2022.



## Ambiental

Se recibieron dos procesos administrativos por parte de la Dirección de Ambiente y Preservación de Áreas Verdes por afectación arbórea, al cierre del año uno de los procesos fue archivado.

Existen once procedimientos vigentes de procesos administrativos por la Dirección de Medio Ambiente referentes a incumplimientos en los límites permisibles en los parámetros de descarga al cuerpo hídrico, para los cuáles se plantearon dos acciones; de protección y frente al tribunal contencioso administrativo. Interagua realizó la petición al municipio de mediar los once procedimientos, esta solicitud fue aceptada. Por lo tanto, en diciembre del 2023, se procedió a enviar el escrito al centro de arbitraje y mediación de la UEES.



## Social

El 7 de junio del 2023 se archivó el caso de defensoría del pueblo con objeto de culminación del contrato de concesión por calidad de agua suministrada y método de medición y facturación a los clientes.

En el presente periodo, se abrieron cinco casos reportados por afectaciones a terceros por ejecución de proyectos, para todos los casos Interagua realizó la indemnización total de los daños a los afectados.

Existen nueve casos de juicios laborales por demandas de los ex trabajadores por desacuerdo en jubilación patronal; de los cuáles dos casos se abrieron en el presente periodo, estos se encuentran en proceso judicial. A la fecha del informe, se encuentran en proceso judicial cinco casos abiertos desde el 2021, por demandas laborales debido al "Proyecto Fénix".

**...contamos con  
un procedimiento  
que nos permite  
identificar, actualizar  
y evaluar el  
cumplimiento de los  
requisitos legales...**



# Alianzas estratégicas

GRI 2-23, GRI 2-28

Con la finalidad de promover la responsabilidad social corporativa, el desarrollo sostenible y la gestión industrial destacamos nuestras alianzas con las siguientes entidades:



Cámara de industrias de Guayaquil



Cámara de industrias y producción



Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, filial en Ecuador del World Business Council for Sustainable Development (WBSCD)



Fondo de agua para la conservación de la cuenca del río Daule, con el cual en el 2022 firmamos el Pacto por la conservación de la cuenca del río Daule.



Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad, nos unimos a su red en el 2022 y este año nos otorgaron el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable "ESR".



Asociación Ecuatoriana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental



# Entes reguladores

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



Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil



Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EMAPAG-EP



Superintendencia de compañías, valores y seguros



Servicio de Rentas Internas (SRI)



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social



Instituto Nacional de Estadísticas y Censos



Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)



INEN Servicio Ecuatoriano de Normalización



Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)



SAE Servicio de Acreditación Ecuatoriano



Ministerio del Interior



Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

# Experiencia al cliente

GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-29

## Nuestras ubicaciones



### Centros de Atención al Cliente

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



### Bocatomas

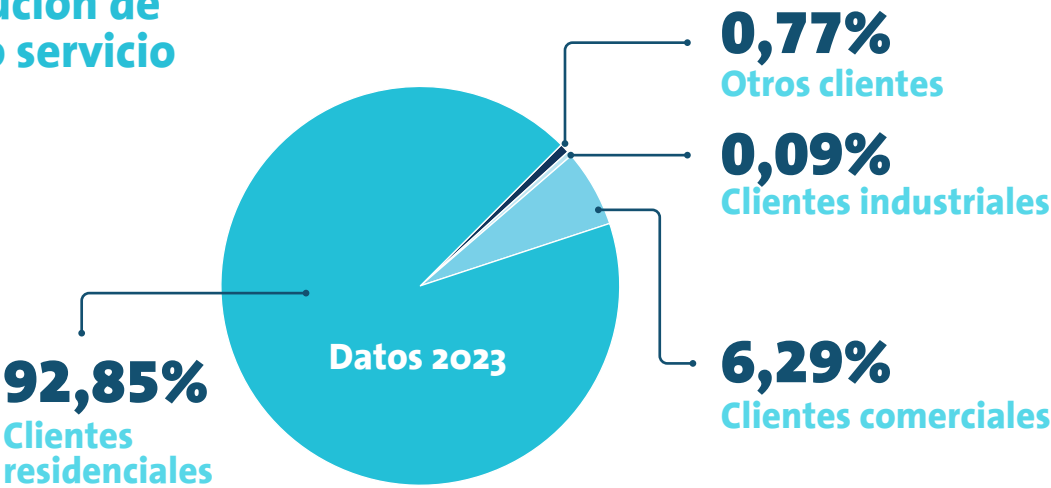
- Inmaconsa
- Chongón
- Posorja
- Monte Sinaí



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

## Distribución de nuestro servicio



## Encuesta a nuestros clientes

GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-29

	Marca Interagua top of mind en zonas urbanas	Satisfacción de Cliente	Confía en el nombre Interagua (Urbano + Rural)	Satisfacción en zonas rurales	Resultado NPS Aguas Municipales
<b>2023</b>	<b>94%</b>	<b>72%</b>	<b>86%</b>	<b>49,5%</b>	<b>45%</b>
2022	97%	83%	86%	80%	44%
2021	97%	72%	86%	74%	57%

Resultados país en el apartado “Nuestro propósito” (pg. 22). Para medir la satisfacción del cliente, utilizamos la metodología NPS (Net Promoter Score). La recolección de datos se realiza a través de medio presencial y telefónico, logrando aumentar la muestra con relación a los años anteriores. Aunque disminuimos el nivel de satisfacción de nuestros consumidores finales, logramos un alto nivel de recomendación, sin detractores.

Debido a las altas precipitaciones en la época invernal, varios sectores de la ciudad de Guayaquil se vieron afectados por inundaciones, lo cuál generó inconformidades en los clientes y una alza en el número de reclamos técnicos. Contamos con acciones correctivas definidas enfocadas a la mejora de nuestros procesos, tiempos de atención, comunicación con el usuario y atender de manera más eficiente los requerimientos de los clientes.

**El 74,1% de los encuestados residenciales e industriales considera que el Municipio de Guayaquil debe mantener su contrato con Interagua.**



## Canales de atención

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



**Aplicación móvil**



**Call Center**



**Kioscos**



**Cajeros de autoservicio**



**Chatbot /Agente virtual**



**Oficina virtual web**



**Video atención  
Cabinas y citas**



**Oficinas modernas  
Oficinas móvil**

# 139 949

**usuarios**

prefieren atención presencial en nuestras instalaciones, las mismas que cuentan con tecnología de punta, personal capacitado, arquitectura moderna y funcional, tótems de autoservicio, cabinas de video atención y cajero de pagos

# +700

**usuarios**

son atendidos gracias a nuestras unidades móviles en diferentes sectores de Guayaquil y sus parroquias. Los sectores beneficiados por esta iniciativa abarcan áreas clave de la ciudad como: Bastión Popular, Guasmo, Trinitaria, Progreso, Cerecita, San Isidro, Chanduy, Caimito, Tenguel, entre otros. Esta extensa cobertura demuestra nuestro compromiso de llegar a todas las comunidades, garantizando que ningún usuario quede sin la atención necesaria. Cabe recalcar que debido a la situación país se realizó un estudio de peligrosidad de los diferentes sectores de la ciudad por sugerencia de la Gerencia de Seguridad Física, en base a los resultados se sugirió disminuir las intervenciones de la unidad móvil.

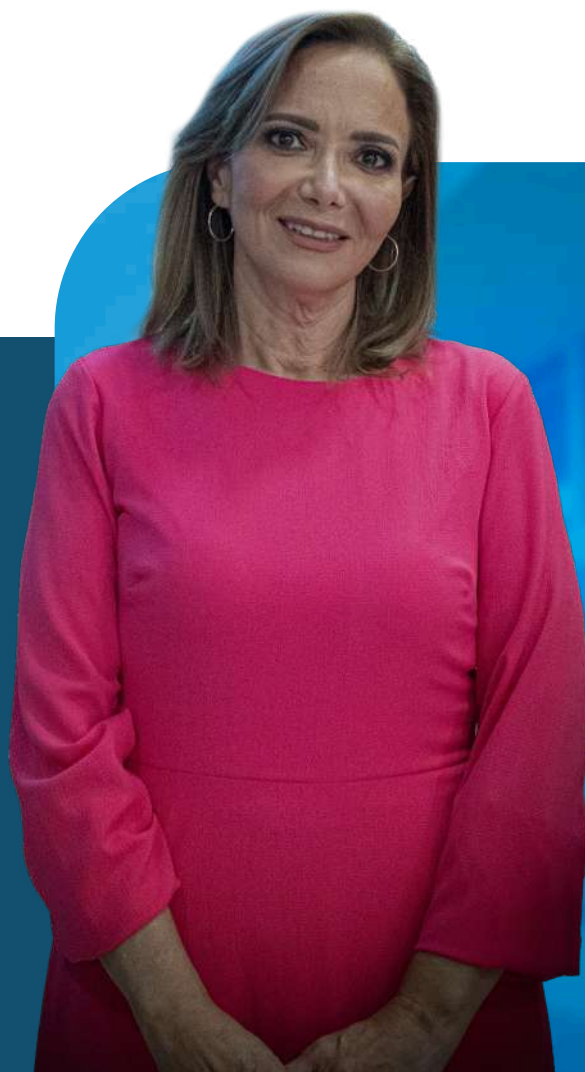
# 978 821

**interacciones**

El canal virtual representó el 68% de contactos en el 2023, es decir, 978 821 interacciones en este periodo que representa en conjunto con contact center los canales de preferencia para usuarios.

**...Escuchamos la voz del cliente para desde la experiencia de usuario integrar soluciones efectivas, pero también buscamos humanizar la digitalización de la atención y compartir servicios de empatía y calidad...**

**Maria del Pilar Murillo**  
*Gerente de servicios al cliente*  
- Interagua



Durante el 2023 renovamos nuestra página web, que permite al cliente contar con información sobre nuestra operación, obras y proyectos y facilita la solicitud de servicios por medio de nuestra agencia virtual de atención al cliente.

Como parte de nuestro sitio web, contamos con un videobot, el cual permite al cliente conocer de manera gráfica a través de videos explicativos temas relativos a la facturación y al control de fugas

## Innovación

### **POC Predicción de Variación de consumos**

Este modelo nos ha permitido conocer la variación de consumo de forma anticipada, el cual busca la optimización del proceso de análisis y generación de inspecciones en contratos con escenarios de reducción de consumo, aumento de consumo, posibles fraudes y consumo cero, y solucionar las anomalías que impiden la lectura. Obteniendo una reducción del tiempo para los análisis, lo que permite la atención de más casos y usuarios.

### **Defraudación**

Se implementó un modelo predictivo donde los algoritmos analizan los consumos, información de reclamos, casos de fraudes detectados, observaciones de lectura e información geográfica permitiéndonos obtener mensualmente los posibles usuarios con consumos no autorizados.

## Relacionamiento con nuestros clientes

Nuestro compromiso con el cliente: “Garantizar los resultados a largo plazo mediante servicios innovadores”

En la campaña transversal de servicio 2023, se implementaron acciones para identificar oportunidades para mejorar la percepción del servicio:

**Programa de inducción para Nuevos Colaboradores:** Desde el año 2023 se incluyó la charla “Lo Mejor de Mí” llegando a 349 participantes durante 24 charlas presenciales.

**“Escuela Formativa Interagua”:** Orientado a potenciar las habilidades sociales y técnicas de todos los funcionarios que interactúan con los usuarios, se llevó a cabo el programa para colaboradores del ente regulador (EMAPAG-EP), que incluyó 56 horas de formación virtual y presencial con participación en actividades en campo:

**Talleres presenciales “Lo Mejor de Mí” y Experiencia del Servicio:** con la participación de 690 colaboradores internos y de contratistas.

**Taller Lenguaje de Señas:** En acuerdo con la Dirección de Inclusión Social del M.I. Municipio de Guayaquil, se impartió para el Grupo Veolia en Ecuador la formación a 50 colaboradores, taller fundamental para romper las barreras de comunicación e integrar de manera positiva la comunicación en todo contacto con el usuario.







**Semana del servicio:** Tuvimos nuestra tercera semana del servicio donde participaron 1 400 colaboradores. Se realizaron activaciones, se entregaron reconocimientos a los colaboradores “Embajadores del Servicio”. Adicional, se tuvo la Feria del “Día del Cliente”, con concursos que buscan la pertenencia en temas relacionados al servicio. Fortalecimos conocimientos con webinars enfocados en la medición de la satisfacción del servicio, nuestra promesa del servicio, la evolución del contacto digital, entre otros.



Mural de Liga de Renovadores en la calle Panamá por artista Gabo Peña

**Liga de renovadores:** Incorporamos una herramienta didáctica, en la cual se incentiva a la protección del planeta con acciones sostenibles como reducir, reusar y reciclar. Con las intervenciones realizadas llegamos a 25 instituciones, 3 489 niños participantes en las activaciones y 11 859 descargas del juego, recibiendo el reconocimiento de la Defensoría del Pueblo Litoral y Galápagos y de premios LÍDER IT Ecuador 2023.



Descarga la app del juego “Liga de renovadores”

# Nuestras partes interesadas

GRI 2-29

Los grupos de interés de Interagua y filiales fueron definidos en un proceso consensuado por las diferentes áreas de la empresa y validados por su Comité de Dirección. Esta definición le ha permitido a Interagua identificar: las obligaciones o necesidades, y las expectativas de las partes interesadas, además de los compromisos voluntarios que tiene la organización hacia ellos.



Entre las necesidades expresadas de las partes interesadas se encuentran:

- Cumplimiento legal, regulatorio, políticas internas del Grupo
- Mecanismos de comunicación
- Cumplimiento de especificaciones de eficiencia energética
- Desarrollo comunitario
- Protección al medio ambiente
- Debidas diligencias
- Cumplimiento de las políticas de los sistemas de gestión

Para gestionar la participación de todos los grupos de interés, se realiza a través de encuestas, reuniones, foros con las áreas con las que se interrelacionan.

Las partes interesadas activas son los entes reguladores, clientes, colaboradores, socios de negocio y proveedores.

**“...iniciativas sociales e intervenciones de socialización por acciones inherentes a proyectos, programas y obras, en las comunidades, fortaleciendo el tejido social...”**





## Relacionamiento con los grupos de interés

Se han realizado diversas actividades en relación a los grupos de interés como son las iniciativas sociales e intervenciones de socialización por acciones inherentes a proyectos, programas y obras en las comunidades, fortaleciendo el tejido social y mejorando la integración entre organización y comunidad en general. En el periodo 2023, se ha mantenido la línea de conexión constante a través de los grupos de whatsapp los cuales están distribuidos por sectores.

Entre las organizaciones y grupos de interés que han mantenido relacionamientos están: Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, Urvaseo, EMAPAG EP y líderes comunitarios a través de mingas comunitarias, las cuales consisten la limpieza de canales de aguas lluvias y zonas de afectación.

Adicionalmente se han realizado ferias comunitarias en los diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil y sus parroquias rurales, con la finalidad de socializar los servicios que da Interagua permitiendo dilucidar dudas que puedan tener los clientes respecto a planillas, consumos, o servicios en general, también por medio de estas ferias se toman requerimientos de usuarios los cuales se derivados a las áreas pertinentes de atención. Durante estas ferias se realizan, actividades lúdicas, concursos y entregas de premios a la comunidad.





La información de esta matriz proviene de varias fuentes: encuesta Voice Of Resources, encuestas de satisfacción al cliente, criterios de los representantes de los sistemas de gestión, encuestas internas y de riesgos psicosocial.



## Barómetro de la transformación ecológica:

Veolia, líder mundial en servicios medioambientales, y Elabe, empresa Francesa de investigación y consultoría, han lanzado el primer barómetro de la transformación ecológica. Esta encuesta de opinión mundial, pionera en su género, evalúa el nivel de aceptabilidad de las soluciones ecológicas y analiza los obstáculos y las medidas para acelerar la transformación.

Presentamos estos resultados a nivel local, donde convocamos a miembros de la academia, autoridades, líderes y formadores de opinión, ONG 's, entre otros, para proponer soluciones, que se ajusten a la realidad de nuestro país, pero que también puedan servir de ejemplo para el resto del mundo.

**EL 90% DE LOS  
HABITANTES DE  
GUAYAQUIL**

**CREE ESTAR EXPUESTO  
Y DICE SENTIRSE  
VULNERABLE ANTE LOS  
EFECTOS DEL CAMBIO  
CLIMÁTICO**



**Consulte los  
resultados  
completos aquí**



## Declaración de conformidad para Memorias de Sostenibilidad GRI

Declaración de reporte elaborado  
“de conformidad” con la guía

## Memoria de Sostenibilidad 2023 INTERNATIONAL WATER SERVICES (INTERAGUA C. LTDA)

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)**.

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2023 de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)** de acuerdo a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – Estándar GRI Universal y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por **Icontec**.

La preparación, el contenido y la declaración de modalidad “De conformidad” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)**; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

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

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con Icontec. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2023-01-01 al 2023-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en la **Memoria de Sostenibilidad 2023**, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento

de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec entre el 2024-04-22 al 2024-04-23 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 de la **Memoria de Sostenibilidad 2023** terminado; para la revisión de las actividades realizadas por **INTERNATIONAL WATER SERVICES (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 2024-04-15.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe usando como referencia la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* – Estándar GRI Universal.
- 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 6 entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación los días 2024-04-22 al 2024-04-23.
- 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 2024-04-22 al 2024-04-23.



- 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 para la elaboración de informes
  - Contenidos generales GRI 2
  - Temas materiales GRI 3
  - Indicadores temáticos y sectoriales
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.
- No se verificaron grupos de interés.

### Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que la **Memoria de Sostenibilidad 2023** de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)** ha sido preparada en la modalidad de “conformidad, en todos sus aspectos significativos de acuerdo con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* – Estándar GRI Universal, 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 la **Memoria de Sostenibilidad 2023**.

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 imple-

mentados 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 de la **Memoria de Sostenibilidad 2023** de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)**, para el ejercicio anual terminado 2023-04-23; de acuerdo con 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 de la **Memoria de Sostenibilidad 2023** y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación



Firmado electrónicamente por:  
**PAOLA ANDREA  
MARTINEZ ROSERO**

**Paola Andrea Martínez**  
**Gerente General**  
**Fecha 2024-05-10**

**CPP**

**F-PS-472**  
**Versión 00**



# 2

## Nuestro rendimiento económico y financiero

Temas materiales 1, 2 y 3



# Desempeño económico

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

## Valores económicos generados

GRI 201-1

Rubro	2021	2022	2023
Agua	\$106 558 732	\$112 399 768	\$120 325 000
Alcantarillado	\$54 364 502	\$54 607 236	\$57 426 643
Intereses por financiamiento	\$4 552 640	\$4 089 782	\$4 865 228
Otros ingresos	\$8 540 767	\$11 528 315	\$14 867 126
Ingresos financieros*	\$148 461	\$191 443	\$747 561
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$174 165 102</b>	<b>\$182 816 544</b>	<b>\$198 231 558</b>

Nota: Datos auditados por Ernst & Young con periodicidad anual

\*Intereses por cuentas bancarias

# Valores económicos distribuidos

GRI 201-1

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

Rubro	2021	2022	2023
Mantenimiento y reparaciones	\$35 153 631	\$36 027 661	\$44 077 553
Remuneraciones	\$29 720 776	\$30 523 929	\$32 620 462
Gastos varios*	\$29 465 440	\$30 658 853	\$33 323 118
Depreciaciones y amortizaciones	\$27 495 657	\$30 126 884	\$31 964 596
Energía eléctrica	\$9 229 816	\$9 126 847	\$9 302 936
Gastos financieros**	\$7 950 070	\$7 576 286	\$7 296 632
Productos químicos	\$6 995 082	\$7 263 193	\$9 091 333
Impuestos (impuesto a la renta, impuestos varios y contribuciones, impuesto salida de divisas)	\$10 889 234	\$8 841 921	\$8 216 498
Seguros y tasas de control (seguros y fianzas, tasa a EMAPAG)	\$3 328 233	\$3 496 641	\$3 519 705
<b>Total</b>	<b>\$160 227 939</b>	<b>\$163 642 215</b>	<b>\$179 412 833</b>

\*Gastos varios: servicios con terceros, honorarios profesionales, autoconsumo, servicios de guardianía, gastos por cuentas incobrables, otros gastos

\*\*Generados por obligaciones financieras, generados por préstamos con partes relacionadas, por convenios de facilidades de pago de obligaciones tributarias, comisiones bancarias, intereses financieros arrendamiento, baja de contratos de arrendamientos

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

# Valor económico retenido

GRI 201-1

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



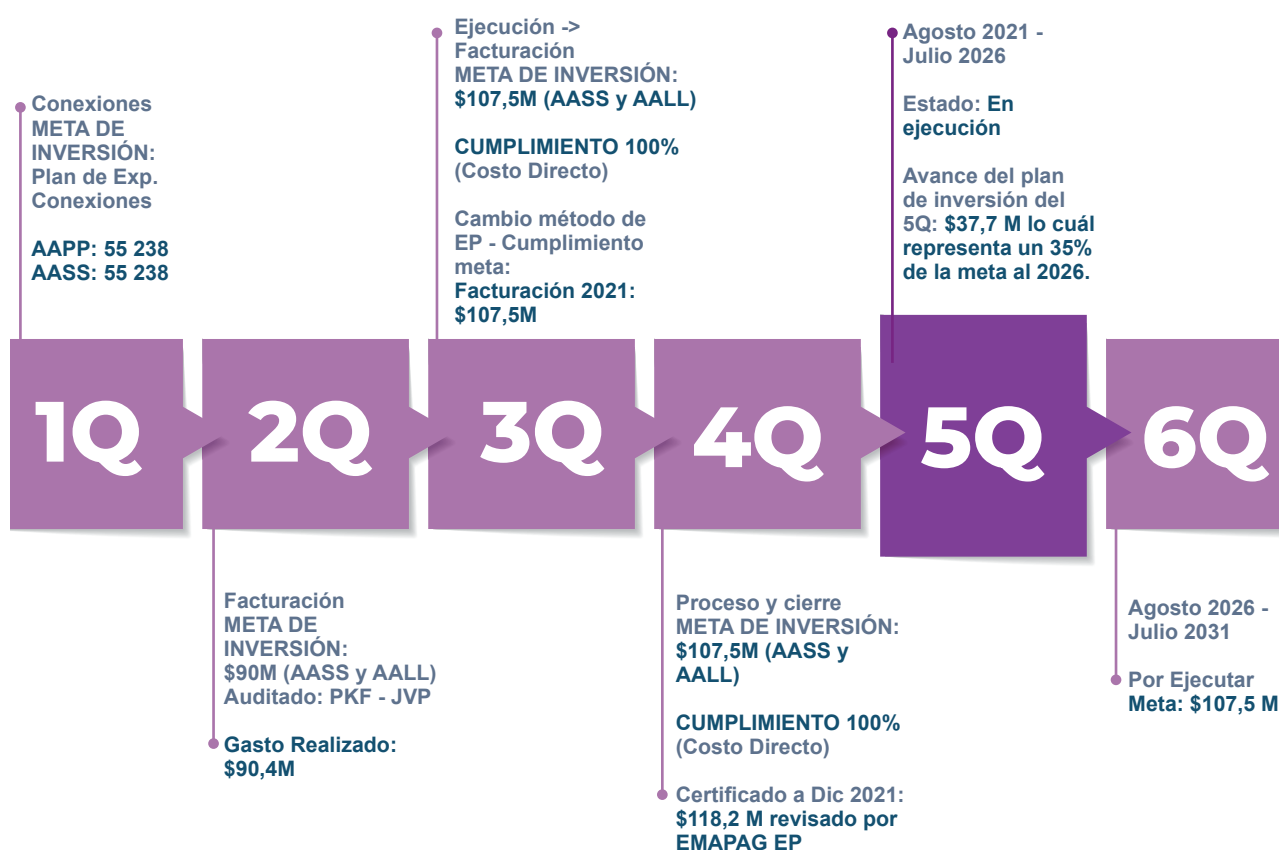
# Nuestra inversión

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

## Planes quinquenales

Para el desarrollo de nuestros servicios, el contrato de concesión establece la preparación de planes quinquenales de inversión. Estos planes se realizan con el objetivo de establecer de forma técnica, las metas de expansión, rehabilitación, optimización y mejoras por sectores. El financiamiento de estos planes se da a través de recursos propios a partir del año 6 hasta el año 30 de la concesión. Actualmente ejecutamos el 5to quinquenio.

Se realizan inversiones por año concesión tanto en expansión como en rehabilitación de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario que sirven a las comunidades existentes en el Cantón Guayaquil y sus parroquias rurales.



AAPP: Agua potable  
AASS: Aguas servidas  
AALL: Aguas lluvias



Al cierre del año 2023, nuestro  
total de inversión del 5Q fue de

**\$37 684 115**

Beneficiando a

**238 508**  
habitantes

A continuación, el desglose de nuestra inversión de lo  
ejecutado del 5Q por tipo de sistema al cierre del año 2023:

Tipo de sistema	Monto ejecutado	Habitantes beneficiados
Agua Potable	\$16 767 563	76 987
Alcantarillado Sanitario	\$14 263 875	19 330
Drenaje pluvial	\$4 950 282	142 191
Fiscalización	\$1 702 395	
<b>Total</b>	<b>\$37 684 115</b>	<b>238 508</b>

Dentro los proyectos más emblemáticos ejecutados y cerrados durante el 2023 se encuentran:



Obras de mitigación de aguas lluvias en varios  
sectores críticos de la ciudad de Guayaquil,  
para hacerle frente al fenómeno del niño.

Inversión aproximada:

**\$6 700 000**

beneficiando a:

**189 419 habitantes**



Rehabilitación integral del sistema de  
distribución de agua potable en varios sectores  
críticos de la ciudad de Guayaquil.

Inversión aproximada:

**\$2 700 000**

beneficiando a:

**216 150 habitantes**



Instalación de redes de agua potable para los  
sectores Estero de Boca y Campo Alegre - Isla  
Puná.

Inversión aproximada:

**\$207 743,37**

beneficiando a:

**2 318 habitantes**



Rehabilitación integral de redes de  
alcantarillado sanitario en sitios críticos de la  
ciudad con varios métodos de intervención.

Inversión aproximada:

**\$2 725 000**

beneficiando a:

**269 800 habitantes**



# Riesgos y sus implicaciones financieras

GRI 201-2

Para apoyar la estrategia y las actividades de la empresa en todo el mundo, existe una gestión de riesgos, alineado con normas y reglamentos nacionales, regionales e internacionales, el cuál proporciona herramientas para la toma de decisiones a los órganos de gobierno de Veolia en todo el Grupo, al establecer un marco coordinado de: identificación, evaluación, prevención y control.

Al cierre del año 2023, contamos con un universo de 134 riesgos aplicables, el cuál está compuesto por nueve áreas de riesgo: Recursos humanos, Sistemas de información, Desarrollo estratégico, Compras y adquisiciones, Operacional, Organizativo y de control, Cumplimiento legal y regulatorio, Comercial, Financiero y Económico. Dentro del área operacional, existen dos temas relacionados a riesgos estratégicos derivados del cambio climático evaluados a nivel país:

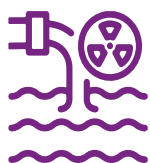
...Veolia cuenta con un sistema de gestión de riesgos para apoyar la estrategia y las actividades de la empresa en todo el mundo...

## Tema

## Riesgo

## Descripción

### Riesgos ambientales



Contaminación del agua, el aire y el suelo (vertidos y emisiones)

Las descargas y emisiones generadas por la entidad, a través de sus actividades, pueden generar contaminación sobre el agua, el suelo y el aire. La contaminación es crónica (por ejemplo, excediendo los umbrales regulatorios / incumplimiento) o agudo (liberación accidental, evento no controlado), con posibles impactos adversos en la salud pública y / o el medio ambiente (biodiversidad).

### Evento natural



Impactos físicos del cambio climático

Los impactos del cambio climático dan como resultado un cambio en las condiciones de funcionamiento o el daño de los activos. Tales impactos pueden deberse a un cambio repentino o gradual en las condiciones climáticas o la disponibilidad de recursos.

Tenemos identificado 2 tipos:

**Agudo:** Aumento de la frecuencia y gravedad de fenómenos meteorológicos extremos

**Crónico:** Cambio gradual en las condiciones climáticas promedio

Para Veolia Ecuador, se han identificado 39 riesgos estratégicos que consideran a Interagua. De los relacionados a temas climáticos antes mencionados, no están incluidos dentro del Top 15 de riesgos significativos.





# Prácticas responsables de adquisición

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

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



**\$79 854 284,11**

**Compras a proveedores locales**



**\$3 211 092,33**

**Compras a proveedores extranjeros**



**96,28%**

de nuestras compras  
fueron realizadas a  
proveedores locales

Inversiones locales	2021	2022	2023
	\$24 millones	\$115 millones	\$79,8 millones

Nuestros proveedores y contratistas cumplen una función estratégica para nuestra operación, para lo cual se han levantado procedimientos que les permiten estar alineados a nuestra visión y principios:

- PR-CONT-001 Procedimiento de gestión de contratación
- PR-CONT-003 Contratación de Proyectos de Estudios y Diseños

- PR-GCC-001 Gestión para la compra de bienes y servicios y contratación de servicios
- Normas de conducta aplicables a nuestras partes interesadas (pg. 68)

Contamos con el portal de procesos de contratación **“Supplier Hub”** que mejora las relaciones y los resultados con nuestros contratistas y proveedores.

## Calificación y evaluación de proveedores

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

Anualmente, Interagua realiza procesos de calificación y evaluación a los proveedores y contratistas para valorar sus capacidades y la calidad de sus servicios, esto lo realizamos en cuatro diferentes procesos:

### 1. Calificación externa:

Los proveedores recurrentes; es decir, que según revisión semestral superen los 100 mil dólares y/o las 10 órdenes de compras, son seleccionados para ser calificados por la empresa externa "CALIFI-K", la cuál brinda servicios de asesoría y gestión sostenible de proveedores.

Durante el 2023, fueron calificados **257** proveedores en temas como: compliance, responsabilidad social empresarial, políticas durante la pandemia, calidad, aseguramiento de la calidad, BASC vulnerabilidad, y antisoborno. Para el presente año, se realizó la actualización de los parámetros a evaluar.

Puntuación de nuestros proveedores por CALIFI-K 2023

Nivel	Rangos	Q
A	90% - 100%	167
B	80% - 90%	66
C	75% - 80%	12
D	50% - 75%	9
E	0% - 50%	3

**257**

Calificación promedio  
**89,85%**

### 2. Debida diligencia:

La debida diligencia es el proceso mediante el cual se identifica, previene, mitiga, y explica cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales. Es realizado para proveedores a los que no aplica la calificación externa. Durante el 2023, la debida diligencia fue aplicada a 99 proveedores.

Durante el 2023, la debida diligencia fue aplicada a

**99**  
proveedores



### 3.

#### Evaluación de Sostenibilidad:

Para el 2023 se evaluaron 46 proveedores, a través de ECOVADIS quien es el mayor evaluador en temas de sostenibilidad empresarial en el mundo, su metodología se enfoca en cuatro temas: medio ambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética y compras sostenibles. Esto nos permite valorar la medida en la que nuestros proveedores han integrado los principios de sostenibilidad y de responsabilidad social empresarial en sus actividades y desarrollo de negocios.

Para el 2023 se evaluaron a

**46**

proveedores



ecovadis

### 4.

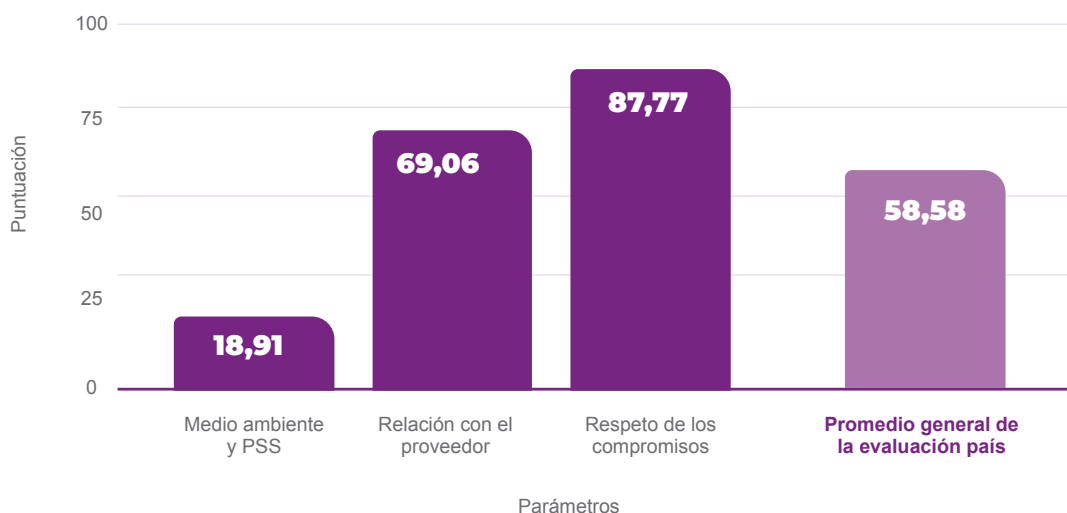
#### Evaluación de proveedores LATAM:

Al ser parte del Grupo Veolia contamos con una herramienta regional donde el solicitante evalúa a los proveedores estratégicos en una plataforma en línea.

Se obtuvieron los siguientes resultados de 82 evaluaciones realizadas en Ecuador:

**82**

evaluaciones realizadas





# Cadena de suministro

GRI 2-8

## Contratistas

Contratistas de servicios complementarios



Número de empleados



Número de mujeres empleadas



Número de empleados de contratistas (Contratistas)



% de empleados sindicalizados

**Total de horas hombre trabajadas durante el período reportado**

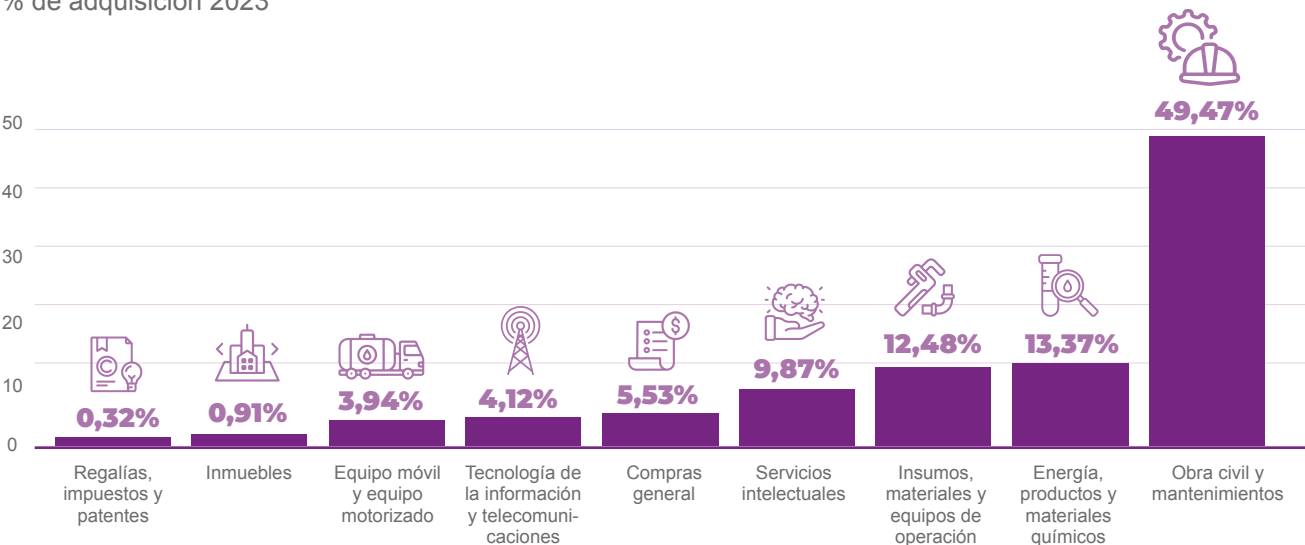
**39 443**

Nota: El número de empleados contratados es la suma de los empleados que realizan actividades complementarias a la Operación (OPEX), más los empleados en contratos para las obras de expansión. El total de empleados de contratistas pertenecen al área local.

## Categorías de principales bienes y servicios adquiridos

GRI 2-6

% de adquisición 2023



# Relaciones honestas

GRI 2-15, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 3-3 (TM2),  
GRI 3-3 (TM3), GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3



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

- Guía de ética de Veolia
- Plan de vigilancia en materia de derechos humanos
- Guía de gestión de riesgo en el derecho penal económico y prevención del riesgo penal y la corrupción
- Código de conducta anticorrupción

- Guía de cumplimiento del derecho de la competencia
- Carta magna para proveedores
- Nuestros principios generales para la relación con los proveedores

Indicador	2021	2022	2023
Proveedores/Contratistas que firmaron la carta de aceptación de políticas, y las declaraciones de conflicto de interés, política antisoborno	745	807	777
Denuncias que fueron recibidas por canales de alertas por comportamiento poco ético	1	5*	16
Colabores que realizaron el “Programa de Compliance”	1267	254	213

\*Se actualiza dato 2022, luego de revisión con Control Interno, para evitar duplicidad con indicador de quejas.

Durante el presente año, recibimos 16 denuncias por comportamiento poco ético, de las cuales 6 fueron comprobadas. Para lo cual, se realizó el debido procedimiento y se tomó el siguiente accionar:

### Descripción denuncia comprobada

### Acción

Denuncia (5) comportamientos poco éticos relacionados al Proceso Operativo de atención a usuarios.

- Sanciones a los Colaboradores de acuerdo con Reglamento Interno de Trabajo.

Denuncia (1) comportamiento poco ético relacionado al Proceso Comercial.

- Sanciones al Colaborador de acuerdo con Reglamento Interno de Trabajo.



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

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

Cada año, se realiza la evaluación de riesgos de corrupción y soborno, donde se identificaron 15 riesgos y 33 escenarios, entre los que se encuentran los riesgos de conflicto de interés. Para estos casos, el grupo establece que, tan pronto se

tenga conocimiento de una situación de este tipo, se debe informar inmediatamente al superior por escrito y abstenerse de toda acción hasta tener una autorización expresa, si es necesario sujeta a condiciones. Si la situación de conflicto de interés afecta a un superior y, por tanto, a los miembros del máximo órgano de gobierno de la organización, dicha autorización sólo puede emitirse después de una consulta formal al encargado de cumplimiento normativo (Comité de Responsabilidad) o al Oficial de Cumplimiento del Grupo.

**“En Interagua, nos regimos bajo el Código de Conducta Anticorrupción del Grupo Veolia donde se describen los principios y actos destinados a cumplir con el compromiso del Grupo”**





## Acciones para mitigar y prevenir riesgos de conflicto de interés:

**Key legal 16:** Procedimiento para la identificación, prevención y gestión de conflictos de intereses.

**Formación Compliance 2023:** programa dirigido a todos los Managers del Grupo Veolia Ecuador.

**Declaración anual** de conflictos de interés.

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

**Whispli Voice:** nueva herramienta del canal de alerta ética; permite a los colaboradores internos y a terceros tener acceso a una línea telefónica directa desde la cual pueden enviar un alerta de forma segura y confidencial.

Nota: Los conflictos de interés detectados son informados a los grupos de interés de la empresa. Estas acciones mencionadas, se aplican a todo nivel organizacional desde colaboradores hasta directivos y partes interesadas.





## Objetivos SGAS 2023



Fortalecer en el personal de compras, el conocimiento y entendimiento de los productos y servicios de proveedores y contratistas

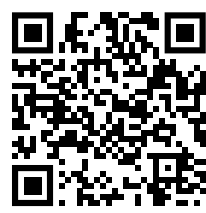


Reforzar la capacitación de usuarios en LATIS y sus procesos complementarios durante el 2023

Como parte del Grupo Veolia nos fijamos el objetivo general de “tolerancia cero” frente a los riesgos de soborno. Se han tomado las medidas necesarias para lograrlo mediante la prevención de delitos, la detección de riesgos y la implantación de sistemas para su rápida gestión.

Tenemos el firme compromiso de promover nuestros valores, cumplimos a cabalidad la legislación de nuestro país y las normas de conducta dictadas por los organismos internacionales.

Conoce nuestro  
compromiso:









# 3

## Nuestra Actuación Medio Ambiental

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



# Estrategia de Sostenibilidad

Adheridos al grupo Veolia Ecuador, desarrollamos la estrategia de sostenibilidad local 2024-2027, que tiene como visión ser el socio estratégico regional de referencia para los municipios, las industrias y los actores económicos y sociales; en la atención de sus necesidades y objetivos de desarrollo sostenible, aplicando principios de economía circular y descarbonización para brindar servicios ambientales eficientes e innovadores en los tres segmentos de Veolia: agua, energía y residuos.

**Esta estrategia se sostiene en 5 pilares**  
**cada uno cuenta con macroacciones que**  
**definen la ruta de un negocio sostenible:**

### Marca e Imagen

- Visibilidad y participación activa
- Ofertas de Valor Competitivas e innovadoras en su segmento
- Referentes en Sostenibilidad

### Uso Consciente de Recursos

- Reducir la intensidad de consumo de agua
- Reducción del consumo de energía
- Reducir, Recuperar y Reciclar
- Protección de Recursos Naturales

### Fortalecer Tejido Social

- Desarrollo de Clientes y proveedores
- Desarrollo de Colaboradores
- Impacto positivo en la comunidad

### Economía Circular y Descarbonización

- Reducción de Emisiones: Cogeneración, sustitución combustibles, energías renovables
- Gestión de Biosólidos
- Nuevos Segmentos de residuos, Valorización y Reciclaje.

### Consolidar Clientes

- Experiencia del Cliente
- Construcción de alianzas con transformadores de material
- Innovación en nuevas ofertas de Valor - Energía





# Iniciativas de Sostenibilidad

GRI 304-3



## Taller de la transformación ecológica:

FRESCO, herramienta de inteligencia colectiva, didáctica y científica la cuál ha sido adaptada a las actividades de Veolia, tiene como objetivo:

- Sensibilizar a todos los empleados del Grupo sobre la crisis climática y medioambiental y sus consecuencias en los organismos vivos
- Discutir el papel y el impacto de cada individuo como profesional de Veolia - dando una visión global de nuestro negocio, y como individuo: ¡cada uno tiene un papel que desempeñar!
- Fomentar la acción e implicar a los empleados en la consecución de nuestros compromisos medioambientales (ejemplaridad) y en el despliegue de soluciones ecológicas para nuestros clientes.

Este taller inició durante la Semana del Propósito en marzo de 2023, participaron +1 200 colaboradores y fue llevada a cabo durante los meses siguientes del año, concientizando a nuestros colaboradores.



**36**  
animadores



**15**  
talleres



Alcance 2023

**1 272**  
colaboradores





## Challenge Purpose Days:

A partir del 5 de junio, con motivo del Día Internacional del Medioambiente, y hasta finales de octubre de 2023, se llevaron a cabo jornadas dedicadas al colectivo y a compartir la versión corta de nuestro propósito, organizadas en nuestras sedes y en nuestras plantas. Esta iniciativa, tiene como objetivo:

- Celebrar el compromiso colectivo e individual de los colaboradores en torno a la versión corta del propósito, con el fin de apoyar y reforzar la adhesión y el compromiso de los colaboradores, a través del reconocimiento de las 10 palabras esenciales que representan la razón de ser del Grupo.

El despliegue realizado en el 2023, logró tener un impacto en más de 700 colaboradores de Veolia Ecuador.



**Impacto en**  
**+700**  
**colaboradores**



## Semana de la sostenibilidad:

Por el día del medio ambiente, celebramos una semana llena de actividades dedicadas a la concientización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los recursos naturales, la biodiversidad y el propósito de Veolia. Se realizaron actividades tales como:

- Activaciones con la Liga de renovadores en varias de nuestras sedes
- Capacitación de biodiversidad por parte de Fundación SASCHA para altos mandos
- Siembra de 150 árboles en PTAR Pantanos Secos y Planta La Toma utilizando los lodos residuales de nuestra operación como abono orgánico, donde participaron 29 voluntarios
- Lanzamiento de la Trivia de Sostenibilidad, con 203 participantes
- Concurso de fotografía de biodiversidad, donde buscábamos concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia de la flora y fauna que nos rodea.



**Siembra de**  
**150 árboles**  
**en PTAR**





## Minga

Cada año fortalecemos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, por lo que realizamos 2 jornadas de mingas en la Isla Puná. En el mes de septiembre fuimos partícipes de la Minga organizada por el M.I. Municipio de Guayaquil, donde se recolectaron 350 sacos equivalente a 3,5 toneladas de desechos los cuales fueron entregados al recolector municipal.

En el mes de octubre, organizamos nuestra minga anual, donde gracias a la ayuda de 55 voluntarios y 15 miembros de la comunidad pudimos recopilar 1,4 toneladas de desechos en la Isla Puná, los cuáles fueron trasladados al Muelle Municipal y entregados a URVASEO para su tratamiento y disposición final.



**55** voluntarios  
internos



**15** miembros de  
la comunidad



**1,4** toneladas de  
desechos en la  
Isla Puná



## Reforestación

A lo largo del año, hemos sido partícipes de la siembra de 450 árboles: 100 reforestados en la planta de tratamiento de AASS Pantanos Secos, 50 en la planta de tratamiento AAPP La Toma. Las especies nativas sembradas fueron: Guachapelí, Fernán Sánchez, Caña Guadúa. Adicionalmente, colaboramos con la elaboración de +300 hoyos para Guayaquil Siembra 2023, una iniciativa organizada por el M.I. municipio de Guayaquil, en la cual participamos durante el mes de noviembre.

Siembra de

**450**  
árboles

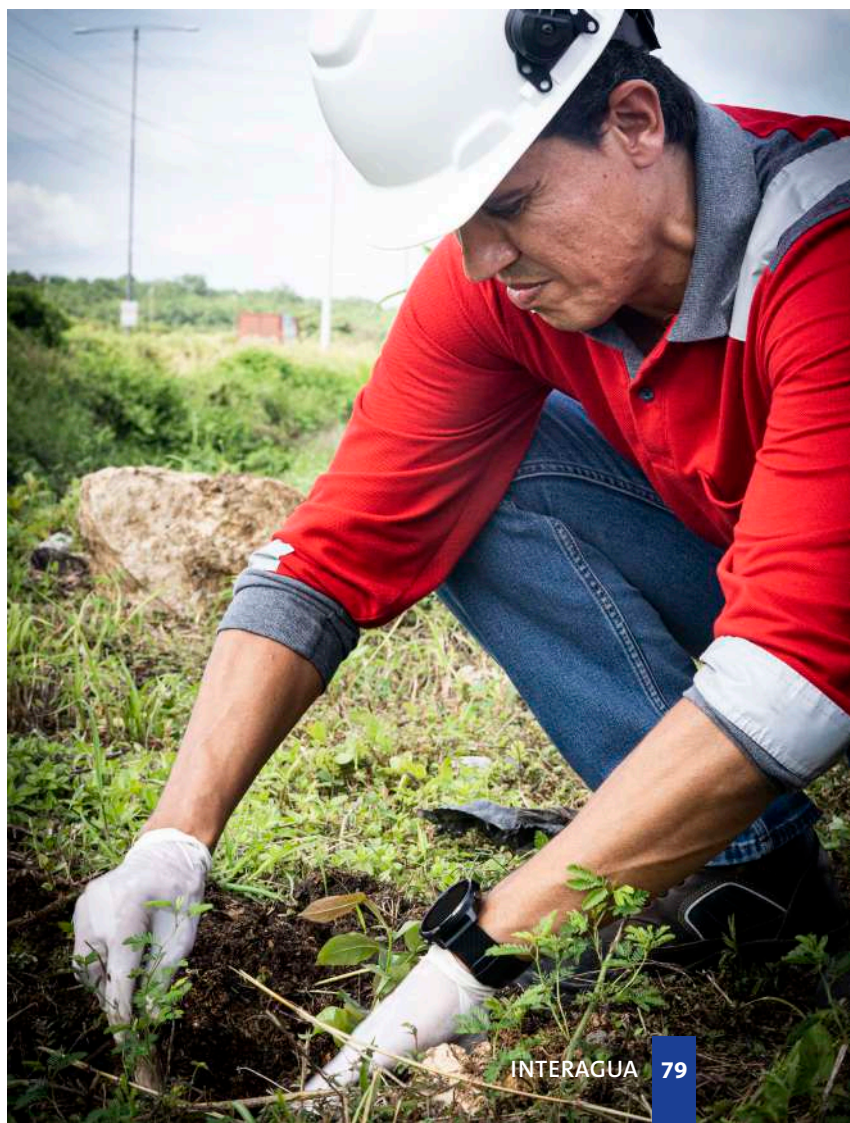


**+300**  
hoyos



para Guayaquil Siembra 2023







# Gestión del agua

GRI 3-3 (TM5, TM6)

## Ciclo de la gestión del agua

Actualmente distribuimos más de 385 millones de m<sup>3</sup> anuales de agua, que abastecen a alrededor de tres millones de personas. Esta distribución se realiza por medio más de 6 mil kilómetros de red de agua potable conectados a tres plantas ubicadas en Guayaquil y cuatro en parroquias rurales que entregan agua potable, cumpliendo los parámetros acordados en la norma INEN 1108 y Contrato de Concesión.

Para cubrir la demanda y el proceso de la distribución diaria contamos también con:

**4** Acueductos principales



**72** Estaciones de bombeo



**17** Estaciones de re-cloración



**54** Reservorios



**235** Válvulas reguladoras de presión



**759** Puntos de medición de caudal, presión, calidad y nivel



**263** Distritos de medición continua



**+1.000** Sectores hidráulicos



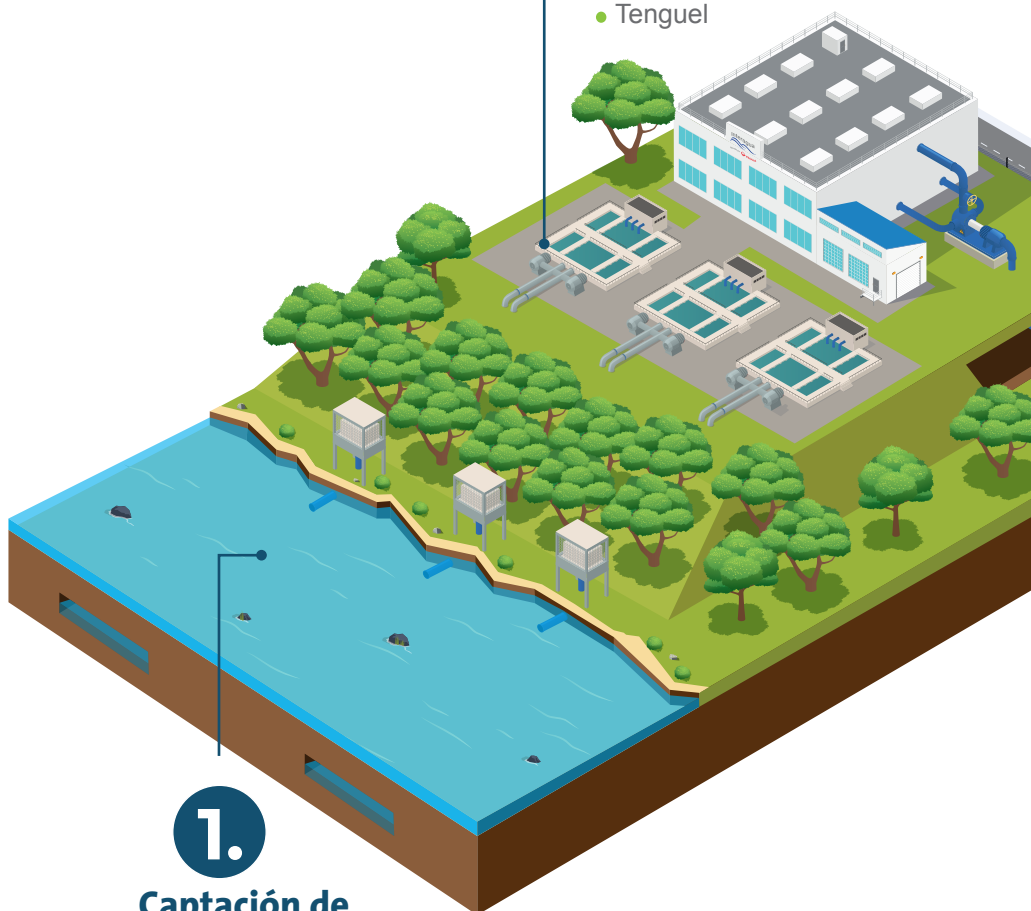
## 2. Tratamiento de agua

**+405**

Millones de m<sup>3</sup> fue la producción total de agua potable en 2023.

En nuestras 5 plantas de tratamiento de agua potable:

- La Toma
- San Lorenzo
- San Juan
- Puná
- Tenguel



**1.**

## Captación de agua cruda

**+405**

millones de m<sup>3</sup> captados

**0,26%**  
de fuentes  
subterráneas

**99,74%**  
de la captación de  
agua cruda provino de  
fuentes superficiales

3.

Distribución de  
agua potable

**385 313 233 m<sup>3</sup>**

5.

**+3 millones**  
de habitantes servidos

Equivale al 77% de  
nuestro alcance

6.

Recolección de  
aguas servidas

**5 440 km**

de red de aguas servidas

7.

Tratamiento de  
aguas servidas

**46** Plantas de  
tratamiento

**+65** Millones de m<sup>3</sup>  
de agua residual  
tratada

4.

Red de agua  
potable

**6 500,99 km**





## Nuestras plantas de tratamiento de agua potable

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

### Planta San Lorenzo

Abastece a las poblaciones de San Lorenzo, Sabana Grande y Puerto Sabana Grande a través de Tratamiento Convencional para la producción de agua potable.



Capacidad máxima captación:

**1 037 m<sup>3</sup>/día.**



Fuente de captación:

Canal de CEDEGE.

### Planta San Juan

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



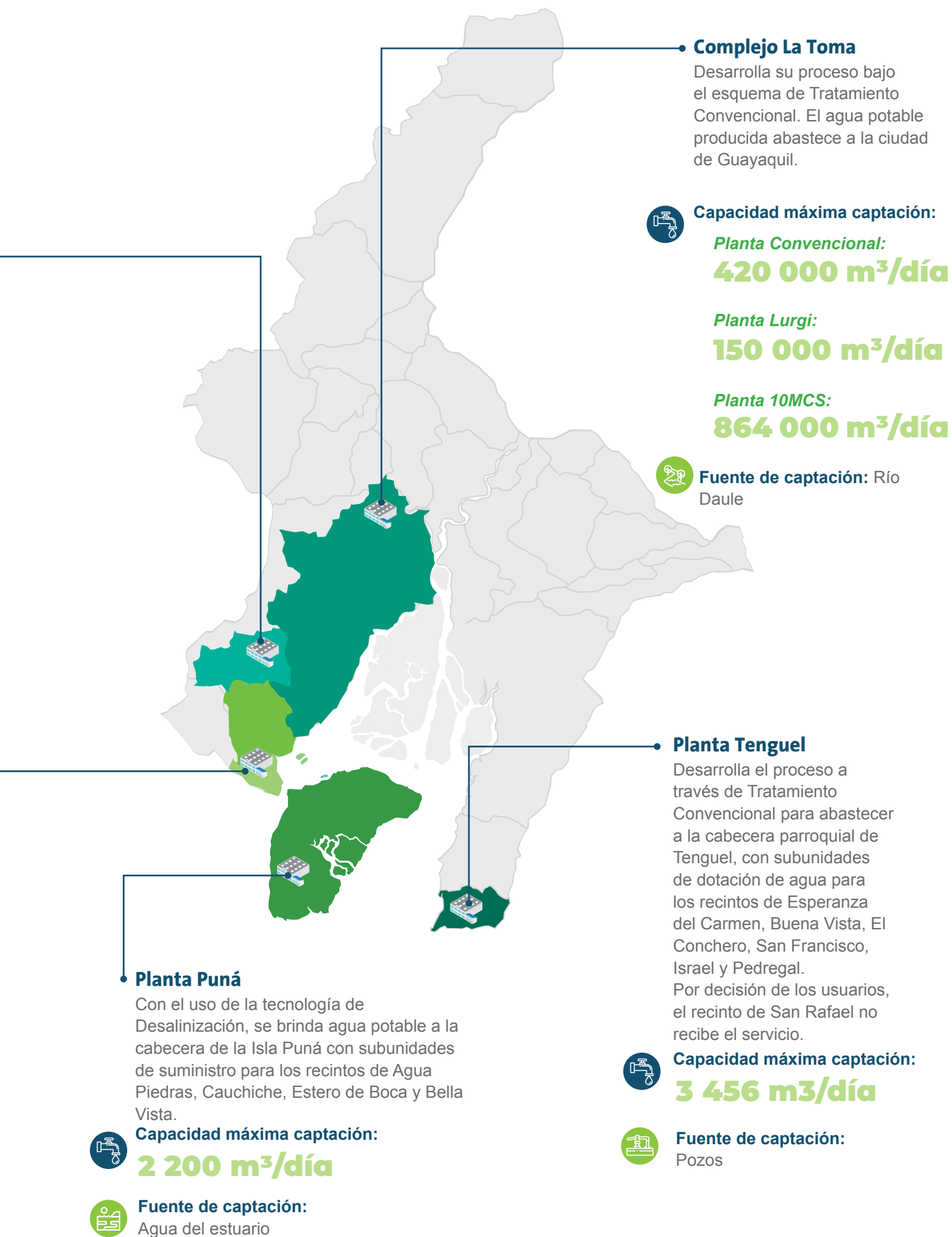
Capacidad máxima captación:

**17 280 m<sup>3</sup>/día**



Fuente de captación:

Embalse de San Juan



# Captación, capacidad de producción y tratamiento de agua

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

## Volumen potabilizado (m³)

	Fuente de extracción	Planta de tratamiento	2021 (m³)	2022 (m³)	2023 (m³)
	Agua superficial (río, embalse)	La Toma	418 705 548	397 143 713	397 686 010
		San Juan	4 942 950,16	5 386 574,21	5 790 791
		San Lorenzo	229 892	243 702,73	252 022
	Agua subterránea (pozos)	Tenguel	713 437	638 559,23	704 079,19
		Recintos Tenguel	316 868	304 768,39	291 266,24
		Recintos Puná	48 451	60 321,30	78 087,36
	Agua de estuario	Puná	474 577	464 756,48	502 379,03

<b>Total Volúmenes potabilizados</b>	<b>425 431 723,16</b>	<b>404 242 395,34</b>	<b>405 304 634,39</b>
--------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Nota: Se realiza corrección volúmenes totales 2021.

Para Planta La Toma, el autoconsumo de agua representa aproximadamente al 5% del volumen tratado en este complejo.





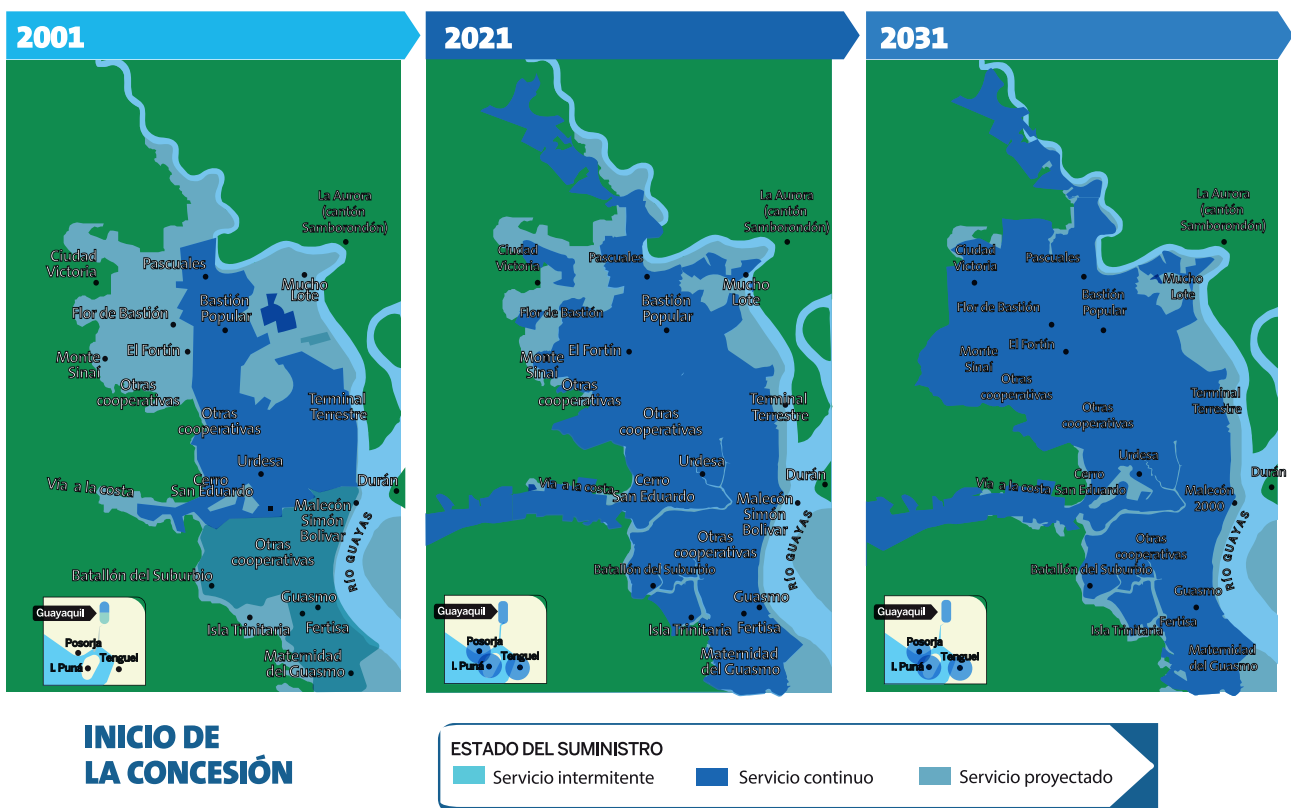
Río Daule ➡

# Evolución y crecimiento del servicio de Agua Potable en Guayaquil

GRI 3-3 (TM17), CP1, CP2

La concesión de Interagua lleva 22 años operando en la Perla del Pacífico donde se ha enfrentado a diferentes desafíos y cada día trabaja arduamente para superarlos y brindarle un servicio de calidad a los ciudadanos.

## Cobertura del servicio AAPP



## Cobertura y accesibilidad





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



## PRANC:

Su objetivo es reducir las pérdidas de agua potable en las tuberías y redes, utilizando estrategias como gestión de presiones, control activo de fugas y rehabilitación de redes. Al cierre del año 2023, el índice de agua no contabilizada (ANC) logró alcanzar el 49,2%, disminuyendo 2% respecto al 2022.

**49,2%**  
índice de agua no contabilizada (ANC)

*Disminuyendo 2% respecto al 2022*



## Proyecto Neptuno

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

Busca garantizar el abastecimiento de agua potable de acuerdo al crecimiento poblacional de los próximos 20 años.

### Enfoque sostenible del Plan Neptuno



Minimizar pérdidas por agua no contabilizada



Reducción de huella de carbono por la optimización de químicos y energía en producción de agua potable



Mayor eficiencia en las plantas (menos energía mayor agua potable)



Operaciones bajo modernos estándares de ingeniería



Equipos que aporten a la eficiencia energética



## Punto Verde: Proyecto P+L

Durante el proceso de potabilización en la planta La Toma, los grupos de bombeo destinados a la captación de agua cruda desde el río Daule hacia el tratamiento representan, en promedio, el 97% del consumo total de energía. Para abordar este desafío, el proyecto P+L se enfocó en el reemplazo de tres grupos de bombeo horizontal de la estación 2.

La elección, implementación y operación de los nuevos equipos se basaron en criterios rigurosos, centrándose en el consumo de energía específico y la eficiencia energética del grupo de bombeo. Desde que se iniciaron las actividades de eficiencia energética se ha logrado una reducción total del 6,46%.

La implementación del proyecto P+L (Producción más limpia) se traduce en una disminución del 2,05% en el consumo de energía total (kWh/año).

Con la Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde, Interagua reafirma su compromiso con la excelencia ambiental y continúa trabajando en iniciativas innovadoras para garantizar un suministro de agua potable sostenible y responsable con el ambiente.

**Reducción del  
2,05%**

*en el consumo de energía  
total (kWh/año).*

**...Interagua  
reafirma su  
compromiso  
con la  
excelencia  
ambiental  
y continúa  
trabajando  
en iniciativas  
innovadoras..**



# Efluentes

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

## Sistema de alcantarillado sanitario

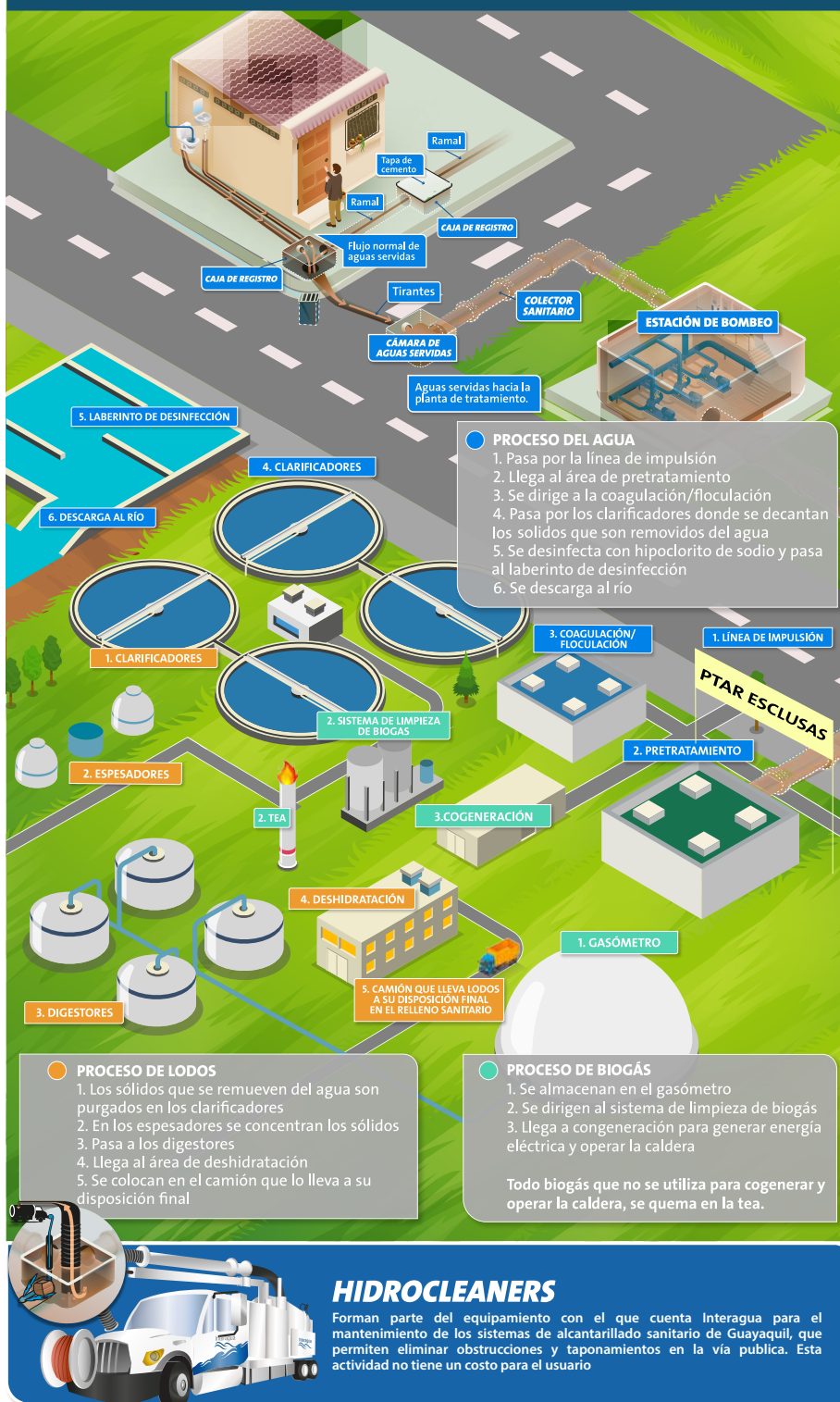
Es el conjunto de redes y estaciones de bombeo que se encargan de recolectar las aguas residuales de los domicilios y transportarlas hacia las plantas de tratamiento. Gracias a las acciones dentro del Plan de la Universalización del Alcantarillado Sanitario, en la actualidad, llevamos el servicio de alcantarillado sanitario a más del **70%** de los habitantes del Cantón Guayaquil.

Conoce más aquí:



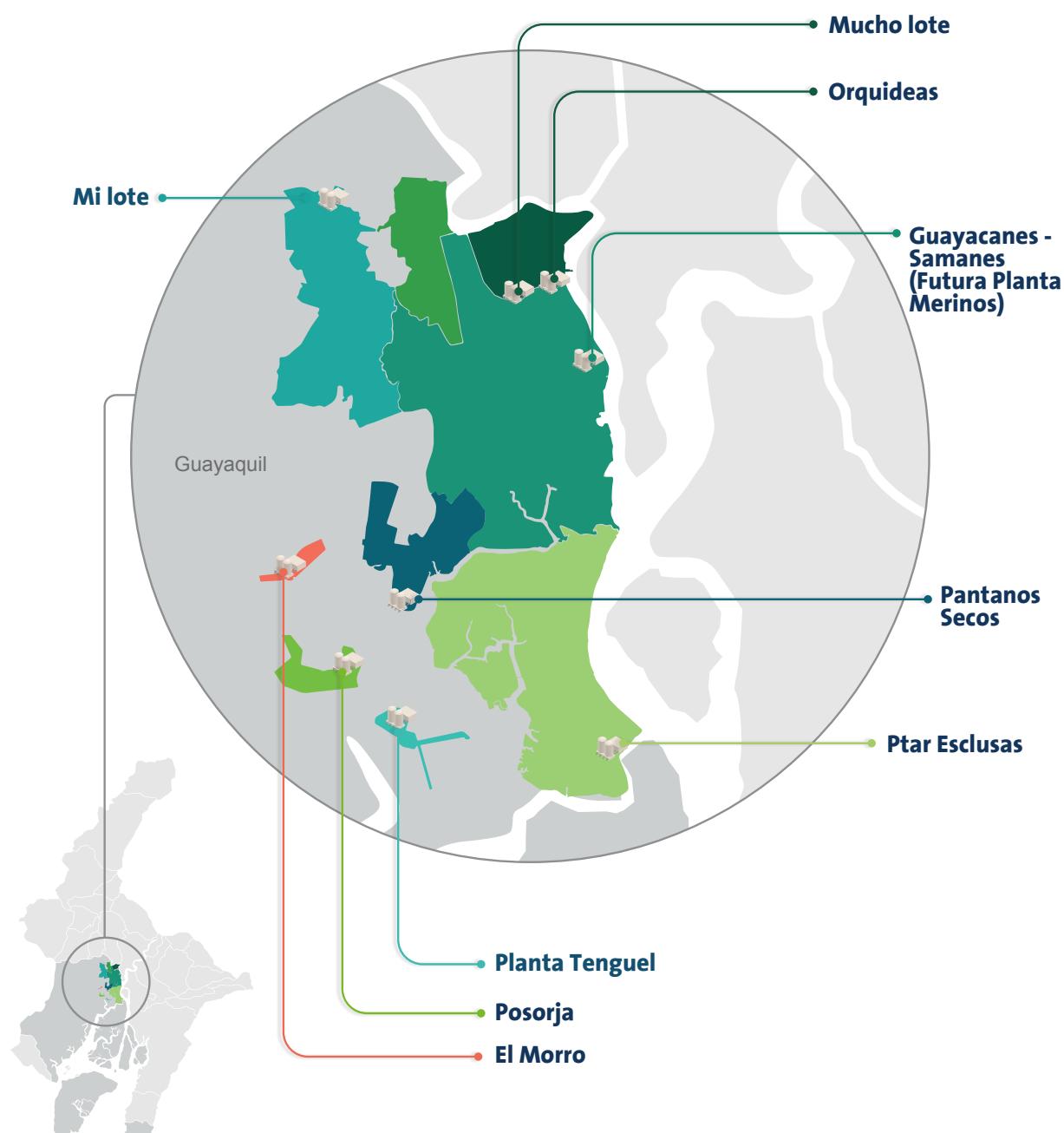
Se dispone de diferentes tecnologías de tratamiento: lagunas de oxidación, humedales (Pantanos Secos), tanques sépticos, DAF y lodos activados. Se tiene una totalidad de 46 plantas de tratamiento de aguas residuales al término del 2023 donde, el 52% de los sistemas operados corresponden a la tecnología de lodos activados y el 68% de la capacidad instalada (población equivalente) corresponde a sistemas de lagunas de oxidación.

## ¿Cómo está conformada la red de alcantarillado sanitario?





## Tratamos el agua que retorna al Río Daule por medio de Sistemas de Tratamiento ubicados en:



## Nuestras tecnologías de tratamiento de AASS

Sistemas de tratamiento de agua residual doméstica operadas por Interagua	# de PTARs por sistema de tratamiento	m3 tratados anuales	Cuerpo receptor	Regularización ambiental
Membrana y Sistema de flotación de aire disuelto DAF (urbanización)	2	3 522 305,30	Agua salada - Estero Salado	Licencia ambiental (en proceso) y registros ambientales
Lagunas (municipal)	6	49 099 912,60	Agua dulce - Río Guayas	Licencias y registros ambientales
Lodos activados (urbanización)	23	6 870 734,80	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule, Río Tenguel	Licencias y registros ambientales
Pantanos artificiales (municipal y urbanización)	2	4 467 621,70	Agua salada - Estero Salado	Licencias y registros ambientales
Tanque séptico (urbanización)	13	1 729 024,30	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule	Licencias y registros ambientales

Total m3 tratados anuales

**65 689 598,70**



**46** PTARs operadas por Interagua\*

\*Durante el periodo del presente reporte, PTAR Las Esclusas se encuentra en operación asistida por Interagua, no se incluye dentro de este valor.

## Cobertura y accesibilidad

GRI 3-3 (TM17), CP1, CP2

Se tiene un totalidad de 46 plantas de tratamiento de aguas residuales para el término 2023.

Para alcantarillado la población residencial con disposición del servicio a las redes fue de 446 314 usuarios operativos facturables, determinando una población servida de 2 142 307 de habitantes.

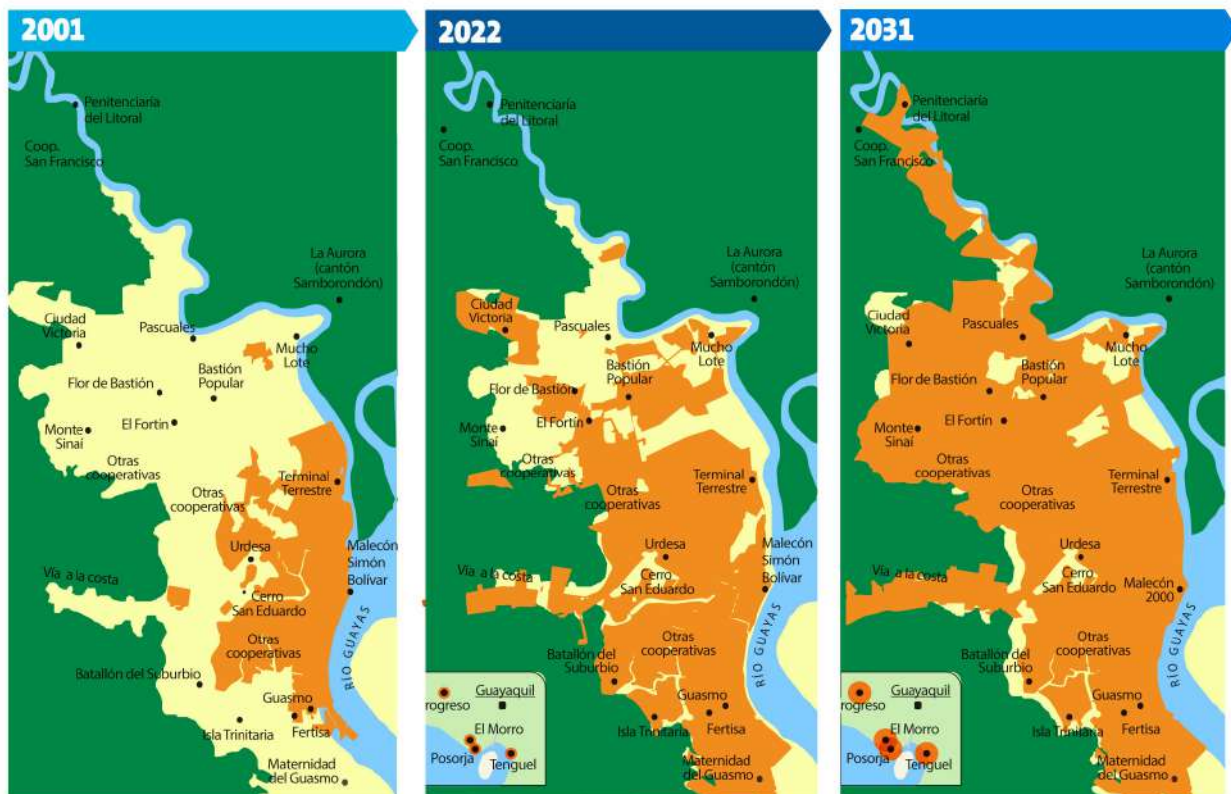


**Población servida**

**2 142 307**

**Habitantes**

## Evolución y crecimiento del servicio de tratamiento de aguas residuales



**INICIO DE  
LA CONCESIÓN**

ESTADO DEL SUMINISTRO

■ Servicio continuo

■ Servicio proyectado



Contamos con proyectos en marcha para poder garantizar el servicio de saneamiento a la población dentro de nuestro alcance, entre los más significativos tenemos:



## PTAR Las Esclusas:

En el año 2023, Interagua inició la operación asistida de la planta de tratamiento "Las Esclusas". Esta planta permitirá tratar las aguas residuales generadas por más de 1 millón de habitantes de la zona sur de la ciudad. Cuenta con una capacidad de tratamiento de 3,63 m<sup>3</sup>/s. La planta está constituida por dos líneas de tratamiento principales: la línea de agua conformada principalmente por un tratamiento primario y la línea de lodos, con digestión anaerobia y tratamiento de biogás para su posterior aprovechamiento en la auto-generación, tanto de energía eléctrica como de energía calorífica reutilizadas nuevamente en la propia planta.

Permitirá tratar las aguas residuales generadas por más de



# 1 millón

de habitantes de la zona sur



# 3,63 m<sup>3</sup>/s

capacidad de tratamiento

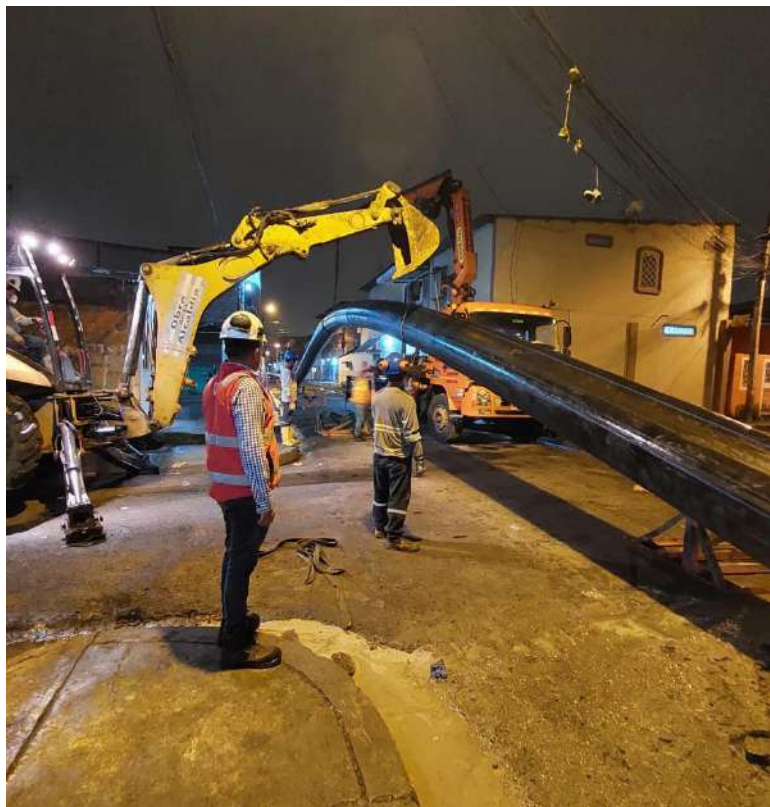
## Proyecto PRICAS:

Una amplia proporción de la ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada a 4 metros sobre el nivel del mar, volviéndola susceptible de afectaciones por el ingreso de agua del nivel freático a las tuberías y como consecuencia, generación de desbordes de AASS, así como el deterioro acelerado de la red. Por ello, Interagua implementó el Plan de Reducción de Infiltración y Corrosión en Alcantarillado Sanitario (PRICAS), iniciativa que combina acciones preventivas y correctivas para preservar y optimizar la red de alcantarillado sanitario de Guayaquil. Las medidas correctivas tomadas incluyen:

**Rehabilitación de Redes:** Inversión de \$10 millones durante el quinquenio 2021-2026 para rehabilitar 25 kilómetros de redes. Reemplazo de tuberías de hormigón por tuberías de plástico más resistentes a la corrosión en sectores como Sauces, Alborada, Ciudadela Martha de Roldós, Parroquia Letamendi y Parroquia Ximena.

**Inversión 2021-2026**

**\$10 millones**



**Inversión en Sensores:** \$600 000 invertidos en sensores en línea para detectar rápidamente infiltraciones en el sistema de alcantarillado sanitario.

**\$600 000**

**invertidos en sensores  
en línea**

Se intervinieron 7,4 km de redes de alcantarillado sanitario, mediante métodos innovadores y tecnologías no invasivas como el Pipe Bursting que evitan la apertura de las vías, reduce el impacto de tránsito y contaminación a la ciudad.

**7,4 km**  
**redes de alcantarillado  
sanitario**



**Habitantes beneficiados**

**165 mil**

**en**

**52 Sectores**



# Calidad del agua

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

GRI 3-3 (TM17), CP1

El Laboratorio de Calidad de Agua de Interagua es la mayor garantía para brindar un producto de alta calidad a los habitantes de la ciudad de Guayaquil y evitar posibles riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores. Mantenemos la acreditación de la norma NTE ISO/IEC 17025:2018, requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración. Además de la certificación INEN 1108 agua para consumo humano.



Conoce más de nuestro laboratorio de aguas

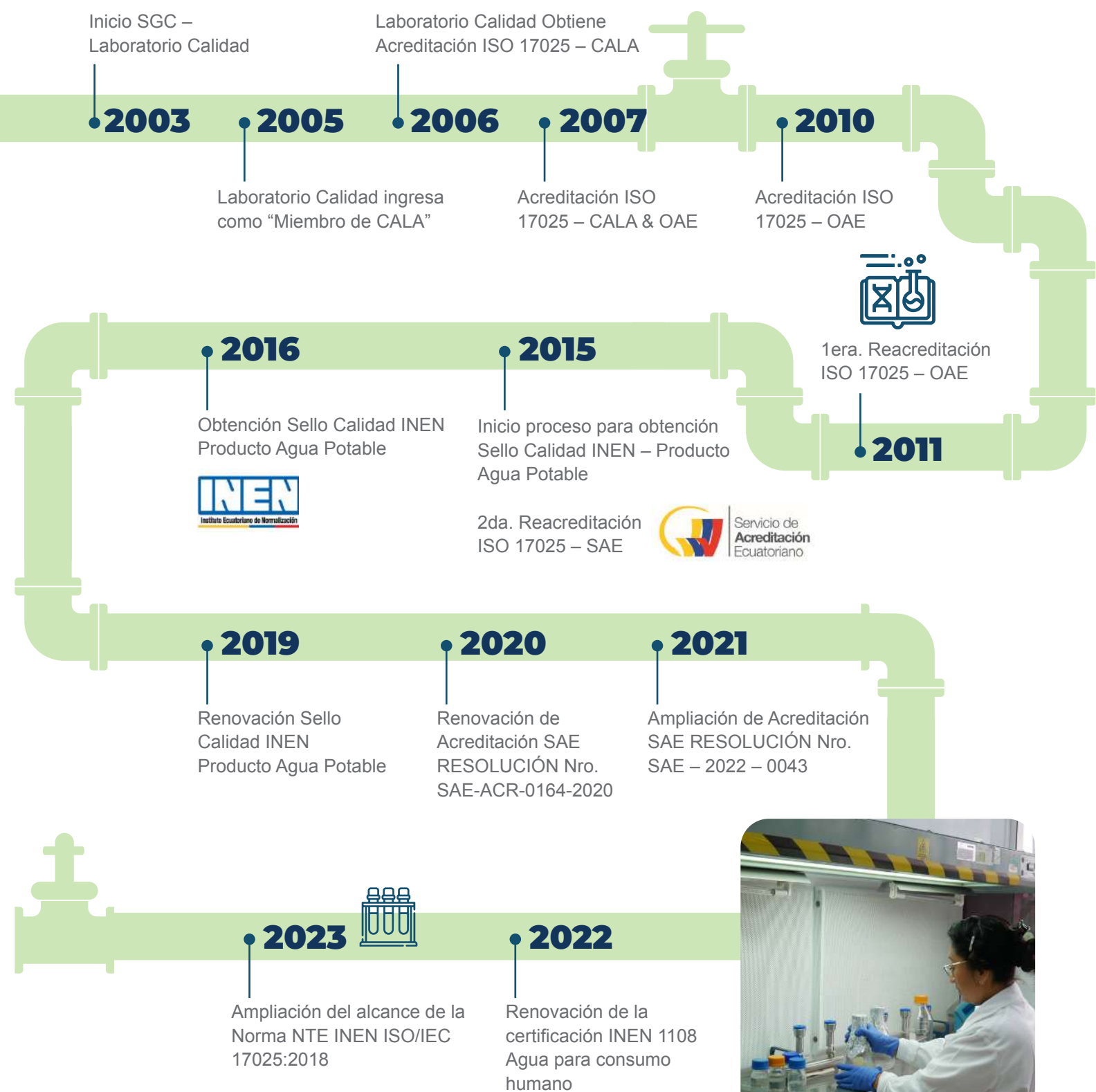


## Puntos Clave para el Laboratorio de Aguas durante el 2023:

- Confirmación por parte del SAE para el incremento del alcance de acreditación para 14 parámetros en la actividad de muestreo de aguas residuales en auditoría presentada en 2022.
- Aprobación por parte del SAE para la inclusión en el alcance de acreditación para los 14 parámetros en la actividad de muestreo en aguas naturales, en auditoría presentada en 2023.
- Participaciones de pruebas Interlaboratorios con el proveedor NSI, alcanzamos un Z-Score promedio global 1,43 entre parámetros acreditados y no acreditados.
- Z-Score promedio global para ensayos acreditados obtenido 0,70
- Obtención por primera vez del permiso para la compra, almacenamiento y uso de sustancias químicas controladas por las Fuerzas Armadas.
- 1 398 horas formativas recibidas por el personal del departamento, formaciones relacionadas con la gestión analítica y normativa aplicable.
- 74 horas formativas impartidas por el personal del Laboratorio a personal de otros departamentos y propio en aspectos técnicos y regulatorios.
- Total de ensayos realizados en el laboratorio en el 2023: 149 786
- Total de ensayos realizados en el laboratorio de agua potable en el 2023: 94 518
- Total de ensayos en el laboratorio de aguas residuales realizados en el 2023: 55 268

**+149 mil**  
ensayos realizados





#### Además, contamos con:

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

*Nota: EMAPAG EP como ente regulador realiza contra muestreos junto al laboratorio acreditado de ESPOL.*

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

# Consumo de energía

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

Interagua cuenta con un Sistema de Gestión de Energía a través del cual se identificaron aquellos usos significativos de energía dentro de nuestra operación.

El complejo Rafael Guerrero Valenzuela “La Toma” se encuentra certificado bajo la norma ISO 50001 de Sistema de Gestión de la Energía, con el objetivo de cumplir los estándares comprometidos en marco de la Ley Orgánica de Eficiencia Energética.

## Gestión energética

Engloba acciones basadas en medir, analizar y controlar el consumo de energía de manera responsable, orientado a una mayor eficiencia, rentabilidad, reducción del consumo y como consecuencia la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Además evalúa e impulsa proyectos energéticos, mediante análisis de desempeño y evaluación financiera.

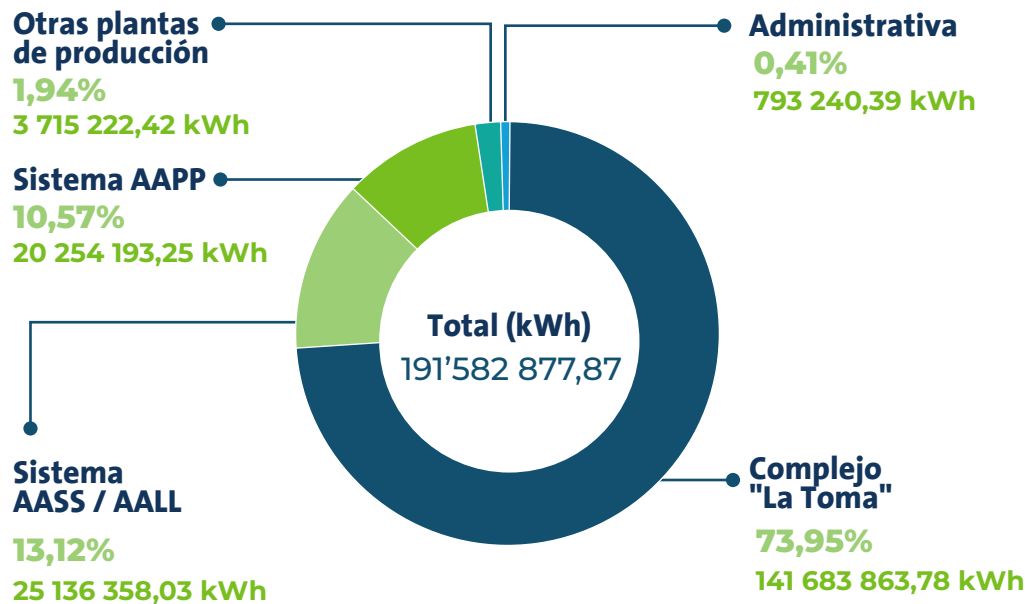
## Consumo energético total de Interagua

Tipo de energía		2021	2022	2023
	Eléctrica (kWh)	190 495 626	188 559 875	191 582 878
	Combustible (kWh)	13 945 270	13 891 970	15 412 460
Total (kWh)		204 440 896	202 451 845	206 995 338

Nota: El consumo energético total dentro de la organización es la suma del combustible fósil utilizado y la electricidad comprada para el consumo. La fuente de electricidad depende de la matriz energética del país, ya que esta se obtiene mediante el servicio contratado del distribuidor local del Sistema Interconectado Nacional. En Ecuador, aproximadamente el 85% de la energía se produce en hidroeléctricas (CENACE, 2022).

## Consumo de energía por categoría

GRI 302-1



La planta de captación y potabilización de agua “La Toma”, representa nuestro mayor consumo energético del total de consumo de Interagua, representa el 74% para el 2023.

La energía para este complejo y sus operaciones, se obtiene del servicio contratado del distribuidor local el cual proviene del Sistema Nacional Interconectado.

## Intensidad Energética

GRI 302-3, GRI 302-5

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

El indicador que utilizamos se obtiene con el ratio de intensidad energética que está definido por el consumo energético total de la planta, en relación al volumen de agua enviada a la ciudad (consumo energético total /m3 enviados).

## Consumo específico Planta de Tratamiento de AAPP “La Toma”

Se disminuye el indicador absoluto de consumo de energía eléctrica para el año 2023 como resultado de las mejoras del Plan Neptuno (pg. 88-89). El volumen de agua enviada a la ciudad muestra una reducción, gracias a los trabajos de PRANC (pg. 88-89). Dando como resultado, un indicador específico de 0,374 kwh/m³.

	2021	2022	2023
Energía eléctrica (kWh)	148 423 693	141 983 224	141 683 864
Volumen de agua enviada a la ciudad (m³)	399 879 555	380 132 509	378 582 604
Consumo específico (kWh/m³)	0,371	0,374	0,374



## Reducción del consumo energético

GRI 302-4

	2021	2022	2023
Consumo de grupos de bombeo verticales (kwh)	101 404 444	104 104 791	101 687 865
Consumo de grupos de bombeo horizontales (kWh)	43 006 042	34 413 323	36 343 408
Consumo de plantas de tratamiento (kWh)	4 013 207	3 465 110	3 652 591
<b>Total de consumo (kWh)</b>	<b>148 423 693</b>	<b>141 983 224</b>	<b>141 683 864</b>





Durante el 2023, tuvimos una reducción de 299 358 kWh en nuestro consumo total anual, gracias a las acciones energéticas desarrolladas en Planta La Toma:

- Renovación de 3 bombas horizontales
- Renovación de 2 motores eléctricos
- Renovación de 2 impulsores de las bombas verticales
- Operación con criterios de eficiencia de acuerdo a la jerarquía actualizada de desempeño energético de los equipos de bombeo considerando la renovación de los equipos.

**“El ahorro energético obtenido al año 2023, representa el 7,6% respecto al consumo energético del 2018, que corresponde a la reducción de aproximadamente 11 millones de kWh”**







# Biodiversidad

GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 3-3 (TM7), GRI 304-1, GRI 304-2, GRI 304-3, GRI 304-4

Creemos firmemente que al preservar los ecosistemas que nos rodean y aumentar la cantidad de áreas verdes, la naturaleza se convertirá en un valioso aliado para enfrentar el cambio climático, proteger la biodiversidad y recuperar nuestros recursos.

Evaluamos la huella de biodiversidad de nuestros sitios sensibles y establecemos planes de mejora para el cuidado y conservación.

En el 2023, ejecutamos varias acciones a favor de la biodiversidad de nuestra PTAR “Lagunas Guayacanes Samanes” y Planta potabilizadora “La Toma”.





Sitio sensible	Avance	Acciones
Lagunas Guayacanes Samanes	85,7%	Cambio de luces tradicionales (halógenas y de mercurio) por luminaria LED en las instalaciones, con el fin de reducir la contaminación lumínica y evitar perturbaciones a la vida silvestre.
La Toma	81%	Durante este año, actualizamos nuestro formulario de avistamiento de especies, en esta nueva versión podemos georeferenciar los reportes, permitiéndonos conocer cuáles de nuestras sedes representan “zonas calientes” de biodiversidad y especies invasoras.

Nota: Durante el 2023 superamos la meta de cumplimiento del 75% de avance de los planes de acción, para cada sitio sensible.

Establecemos lineamientos para el manejo de biodiversidad de obligatorio cumplimiento en nuestras actividades internas y las realizadas por contratistas, proveedores, fiscalizadores, en áreas que colindan con bosques y cuerpos de agua. El protocolo de manejo de vegetación y flora urbana y silvestre considera dos aspectos fundamentales:

- Avistamiento de especies de flora urbana y silvestre
- Intervención de arbolado urbano para el diseño y ejecución de obras

Tuvimos 16 casos de arbolado durante el 2023. Cuando un diseño interfería con el arbolado urbano se analizaba el diseño y sus posibilidades de actualización para que no afecte el arbolado. Primero, se identificaba la posibilidad de poda de ramas o raíces; luego se consideraba el trasplante; finalmente se extraía el individuo bajo una compensación. Estas afectaciones fueron comunicadas a la Autoridad Ambiental Competente y fueron ejecutadas únicamente cuando se contaba con la respectiva autorización.

**16 casos**  
de arbolado  
durante el 2023



**45** 

**reportes de avistamiento  
de parte de nuestros  
colaboradores y contratistas**

La especie con mayor avistamiento fue la iguana verde (*Iguana iguana*), con un total de 10 individuos reportados. También, se reportaron los avistamientos de un ocelote (*Leopardus pardalis*) y el nido de cocodrilo de la costa (*Crocodylus acutus*) en Pantanos Secos, además de un cocodrilo de la costa cercano a la PTAR Belohorizonte, caso al cual se asistió en conjunto con la Fundación Sacha y la Dirección de Bienestar Animal del Municipio.



A finales del año 2021 apareció en nuestra sede Pantanos Secos, un cocodrilo hembra de la Costa, buscando un lugar seguro con la intención de anidar y colocar sus huevos, a la que apodamos "Pantanita".

Pertenece a la especie *Crocodylus Acutus* que se encuentra en peligro de extinción desde el año 2007, sin embargo, en la ciudad de Guayaquil ha encontrado una zona estable y segura en el manglar ubicado atrás de nuestra sede, que se extiende por todo el estero aledaño a las urbanizaciones de Vía a la Costa llegando hasta Chongón.

## 381 colaboradores

**participaron en la formación virtual sobre diferentes temáticas ambientales que se enfocan en proteger la biodiversidad.**

Buscamos concientizar a nuestros colaboradores con el primer concurso de fotografía "Biodiversidad en las sedes". Donde 26 participantes compartieron sus mejores fotografías de la flora y fauna aledaña a nuestras actividades, conjunto con las acciones que se toman para cuidar a la biodiversidad en nuestras sedes.



**1er. lugar concurso de fotografía. "Bienteveo de pecho amarillo posando junto al río Daule" por David Alvarez, Asael Vera y Verónica León - sede Planta La Toma"**

Carlos Rafael Loayza, Brithany Verónica Quezada, Yngeborth Anais Escalante - Sede Progreso



Elvis Javier Pillasagua Salvatierra, Angel Edwin Tomalá Pezo, Douglas Steve Anastacio Yagual - Planta San Juan



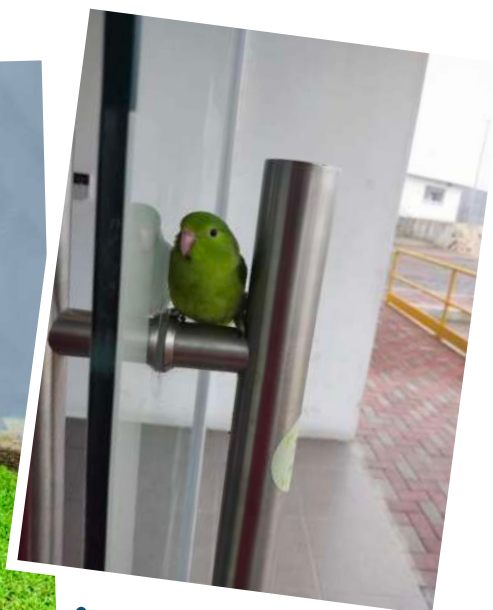
Gerhard Gavilanez - Planta La Toma



Andrea Pisco, Paul Beltrán, Daniel Mera - Sede Bellavista



Daniela Espinoza Morán, Alex Suarez Mendoza, Diego Marin Gomez - Sede Progreso



Roger Burbano, Diana Quizhpi, Julio Hernandez - Planta San Juan

\*Tenemos 1 sede que intersecta con el sistema nacional de áreas protegidas, según lo indica su certificado de intersección emitido por la Autoridad Ambiental. Para esta y todas nuestras operaciones y actividades que colindan cuerpos hídricos o áreas de importancia ecosistémica, contamos con un plan de rescate de vida silvestre el cuál activa en caso de avistamiento; conforme lo detallado en nuestro instructivo de manejo de vida silvestre.



# Residuos

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




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

El proceso de tratamiento de los desechos peligrosos

es la incineración controlada a través de un gestor autorizado. La frecuencia de recolección depende de la cantidad generada. Ningún tipo de desecho de esta naturaleza se gestiona al interno. La trazabilidad de la gestión se controla a través del manifiesto único de entrega y de los certificados de disposición final, y son reportados a la Autoridad Ambiental en la Declaración Anual de Desechos Peligrosos y Especiales.



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

	Tipo de desechos	2021	2022	2023
	Incineración* Desechos Peligrosos	24,5	27,1	26,1
	Reciclaje Desechos No peligrosos	5,7	2,4	1,9
	Relleno Sanitario No peligrosos	12,8	21,2	20,8
Total (ton)		43,0	50,7	48,8

\*Para el presente reporte, se utilizan los valores de desechos peligrosos reportados a la autoridad ambiental en la declaración de desechos peligrosos de 8 registros de generador de desechos peligrosos con los que cuenta Interagua. Bajo este criterio se actualizan los años anteriores.

## Generación de desechos

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

El sistema para la separación que usamos en el programa **Zero Waste** está conforme a la norma INEN 2841 “Estandarización de Colores para Recipientes

de Depósito y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos” donde en todas nuestras sedes contamos con puntos ecológicos para recolectar los residuos.



En todos nuestros procesos se identificaron los aspectos e impactos ambientales de nuestras actividades. La generación de residuos y desechos fue evaluada con una valoración del impacto de baja significancia.

Cada actividad, tanto administrativa como operacional, cuenta con controles implementados para prevenir y mitigar impactos causados por los residuos y desechos.



## Plan de mantenimiento de Aguas Lluvias 2022-2023

GRI 3-3 (TM9)

En coordinación con la M.I. Municipalidad de Guayaquil se ejecuta el Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias, para mejorar el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial en la ciudad y sus parroquias rurales, de manera que disminuyan los riesgos de inundaciones. Este plan comprendió la limpieza de canales, conductos y alcantarillas con corte del 17 de octubre del 2022 al 16 de abril del 2023, los trabajos fueron supervisados por fiscalización externa.

Las tareas de este plan consisten primordialmente en la extracción de los materiales sólidos depositados

en el fondo e interior de las estructuras componentes del sistema de drenaje pluvial, tales como gravas, arenas, piedras, desechos (fundas con residuos domiciliarios, neumáticos, botellas, madera, etc.), y azolves en general, e incluyen además el desmalezamiento de los taludes en los canales abiertos.

El alcance del plan incluye la Zona Norte de Guayaquil, Zona Sur de Guayaquil, Parroquia Tenguel, Parroquias Cerecita, Posorja y Puerto El Morro.





Total de avance

**94,65%**

Longitud ejecutada

**140 025,84 ml**

Desalojo total de  
material de desecho

**215 770 m<sup>3</sup>**

Canales intervenidos

**181 unidades**

Conductos cajones  
intervenidos

**23 unidades**



Alcantarillas  
intervenidas

**27 unidades**

**4**

Contratistas para realizar la  
limpieza de canales, ductos  
y alcantarillas

**1**

Contratista para limpieza de  
sumideros, canaletas

**1**

Fiscalización  
externa

# Emisiones

GRI 3-3 (TM8)

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

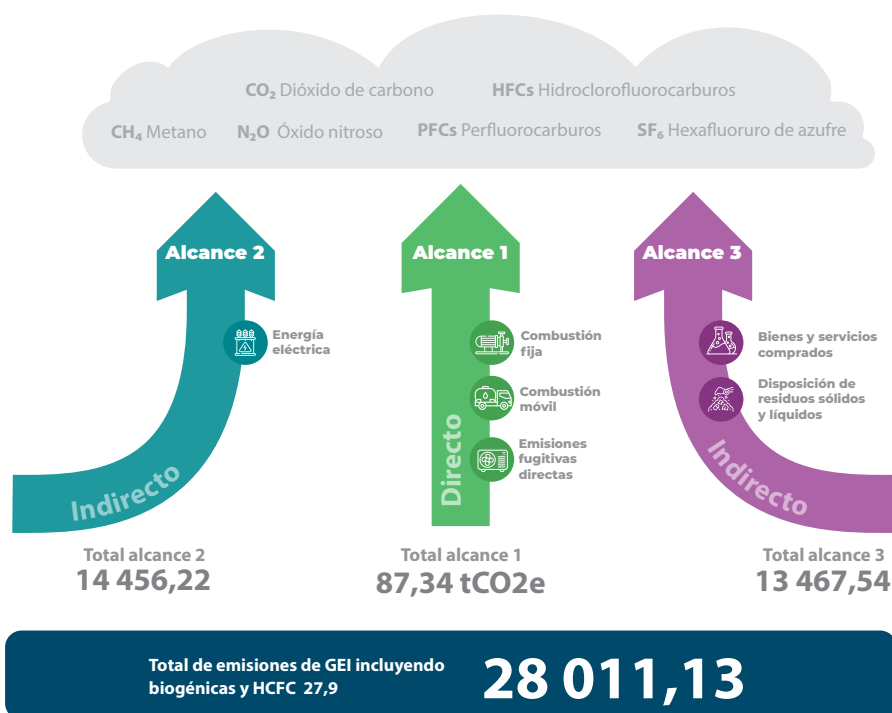
El último informe del IPCC presenta grandes hallazgos y resalta una acción climática urgente para garantizar un futuro habitable para todos, por lo que alcanzar la neutralidad en carbono es un reto colectivo. En Interagua, como parte del grupo Veolia y en desarrollo de la estrategia de sostenibilidad, la descarbonización es parte de uno de los pilares para 2050, para esto asumimos compromisos más ambiciosos para combatir el cambio climático.

## Programa Ecuador Carbono Cero

Interagua, se encuentra adherido al PECC, en el 2023 se postuló a la verificación de cuantificación de el inventario de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Planta de Tratamiento de Agua Potable “La Toma” correspondiente al año 2022, siendo este nuestro año base. Se obtuvo un total de 28 010,49 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalentes (alcance 1, 2 y 3).

Este inventario fue verificado de acuerdo con la norma ISO 14064-3:2019 por el externo acreditado SGS, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 14064-1:2018 y el Programa Ecuador Carbono Cero (PECC).

Las emisiones consideradas para el cálculo fueron las siguientes:



Datos 2022

# Intensidad de emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-5

Descripción	2020	2021	2022
Emisiones (kg Co2eq)	23 386 162,21	21 436 236,95	28 011 127,81
m³ de agua potable producido	408 913 354	399 897 554	380 132 509
kg CO2eq/m³	0,057	0,054	0,074

Se realiza cambio de datos de emisiones luego de la actualización del factor de emisión de electricidad dado por el CENACE en agosto del 2023. Se realiza corrección del dato m3 del año 2022. En la actualidad, nos encontramos elaborando el cálculo para el año 2023.

Cada año se reportan los consumos operativos parametrizando el cálculo de las emisiones correspondientes al Alcance 1 y Alcance 2, en la plataforma corporativa “Global Report”, permitiéndonos obtener los siguientes indicadores:



### Alcance 1:

Consumos de combustible dentro de la organización, siendo la flota operativa la de mayor consumo.



### Alcance 2:

Se toman en cuenta los consumos operativos de energía eléctrica.

Cálculo de emisiones Alcance 1 y 2			
Alcances	2021	2022	2023
Alcance 1 (emisiones directas kT CO2)	3,4	3,36	3,93
Alcance 2 (emisiones indirectas kT CO2)	28,94	28,13	27,25

Nota: Las emisiones reportadas en ‘Global Report’, comprenden a las operación de la planta de AAPP La Toma y La planta de AASS Guayacanes Samanes





# Cumplimiento ambiental

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

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

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

Regulación ambiental	2021	2022	2023
Licencias ambientales	16	16	16
Registros ambientales	81	82	84

Nota: Durante el 2023 se obtuvieron los registros ambientales de las PTAR’S Costa Brisa y Punta Esmeralda





**100%**

**en procesos  
referentes a  
Declaraciones  
Anuales, Informes  
Anuales y Auditorías  
de cumplimiento**

## Planes de cierre y abandono

Durante el 2023, se contó con la ejecución del plan de cierre y abandono de la planta de tratamiento de AASS 'Guayaquil 2'.

En el mes de noviembre, se dió inicio a los planes de:



**Metrópolis I:** conducirá a un colector en la autopista Narcisa de Jesús y más adelante se conectará a la futura PTAR "Los Merinos"



**Cumbres del Sol:** canaliza las aguas domésticas de dicha urbanización a la PTAR Paraíso - Valle de la Flor.



Se tiene planificado que en el 2024 , se ejecuten los planes de cierre y abandono de: **Colinas del Sol I, Colinas del Sol II, Tottori, Portovita, Loma Vista, Caracol, Casa Club.**







# 4

## Nuestra actuación social

# Empleos generados

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

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

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

- Política de Selección
- Política de Formación y Desarrollo
- Política de Promoción Interna
- Política Salarial



## Nuestra fuerza de trabajo 2023

Contrato	Hombres	Mujeres	Total
Fijo	1 067	349	1 416
Temporales	32	12	44
<b>Total</b>	<b>1 099</b>	<b>361</b>	<b>1 460</b>

Nota: La jornada de trabajo de todos nuestros colaboradores es completa. Los datos presentados son los totales a cierre del 2023.

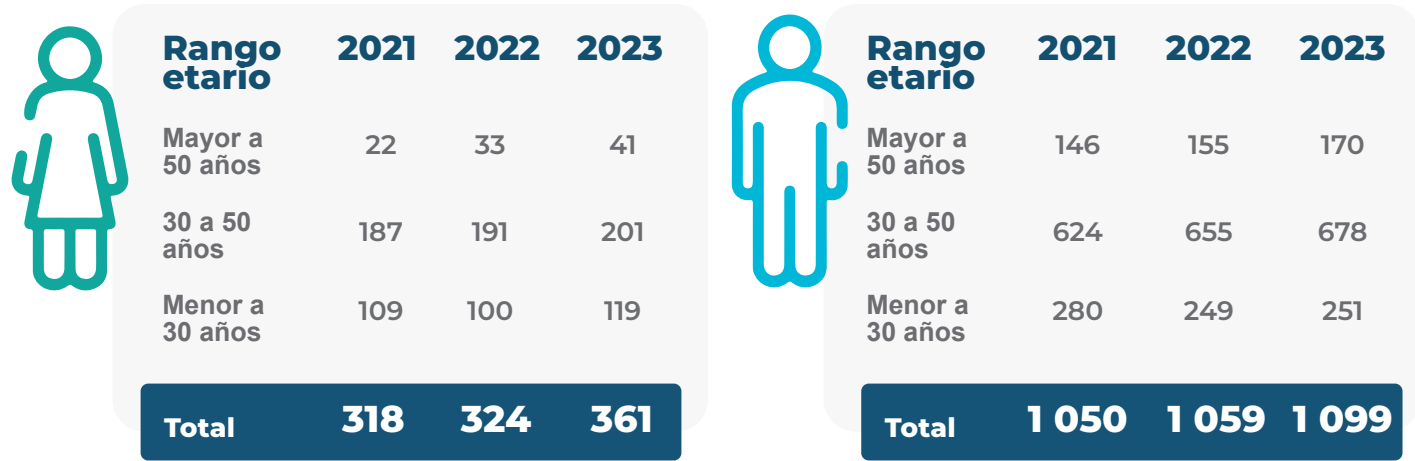


# 448

**Empleos indirectos generados por servicios complementarios\***

\*Servicios complementarios: Personal de limpieza y servicio de guardianía

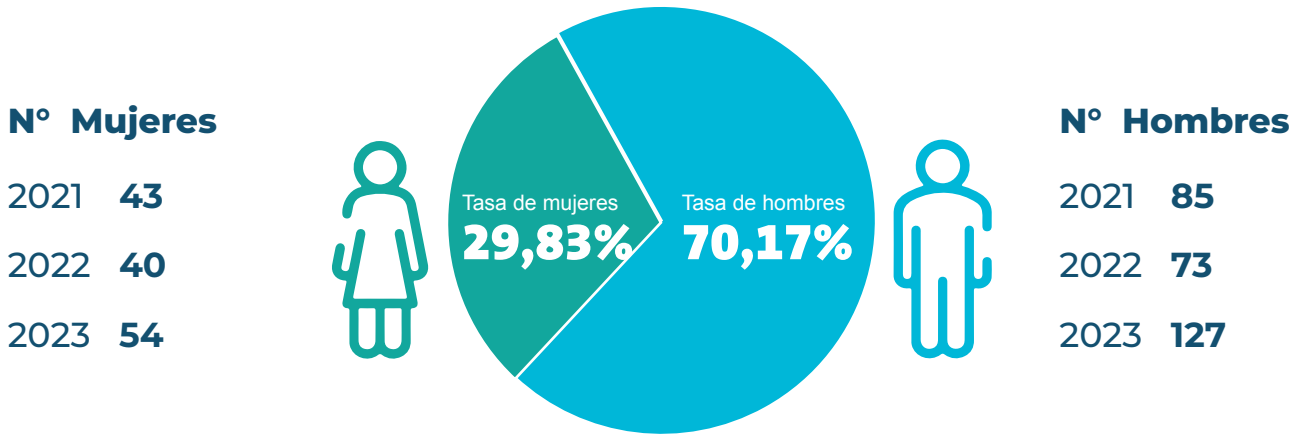
## Número de colaboradores desglosado por género y edad



Durante el 2023, contamos con 40 pasantes y 29 practicantes

## Número y tasa de contratación por género

GRI 401-1









Nota: La tasa de contratación se obtienen con el valor de contrataciones por género para el total de contrataciones del año 2023.



# Contrataciones por procedencia y género

GRI 401-1

Procedencia	2021		2022		2023	
						
Guayaquil	80%	90%	97%	84%	90%	93%
Resto del Ecuador	20%	9%	-	11%	4%	3%
Extranjero	-	1%	3%	5%	6%	4%

Todos los procesos de selección se realizan brindando igualdad de oportunidades a los participantes (candidatos internos o externos), respetando la diversidad, sea esta de etnia, culto, religión, identidad de género, edad, nacionalidad y/o discapacidad.

## Rotación del personal

GRI 401-1

2021	7,44%
2022	5,82%
2023	7,05%



## Rotación por género y edad



Rango etario	2021	2022	2023
Mayor a 50 años	6	4	0
30 a 50 años	17	19	10
Menor a 30 años	3	22	7
Total	26	45	17

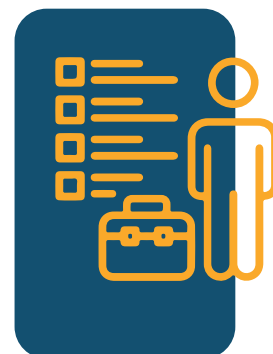


Rango etario	2021	2022	2023
Mayor a 50 años	26	5	4
30 a 50 años	36	26	50
Menor a 30 años	19	22	28
Total	81	53	82

## Gestión de empleabilidad

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

Indicador de empleabilidad	2021	2022	2023
Evaluación del periodo de prueba de nuevas contrataciones	97%	95,6%	93,92%
Eficiencia del proceso de selección (cubierto dentro de los tiempos)	63%	51%	67%



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

## Prestaciones

GRI 401-2

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



**Subsidio alimenticio**



**Póliza de asistencia médica, que cubre a los colaboradores y sus familias**



**Póliza de accidentes personales y de trabajo**



**Convenio con Instituto de neurociencias para atenciones psiquiátricas y psicológicas**



**Bono navideño**

# Veolia Cares: Política de beneficios para todos los resources

Los colaboradores son el mayor activo y el futuro de la compañía. Con el fin de mantener el compromiso con ellos y su integridad, contamos con el programa “Veolia Cares”.

Este programa integra los beneficios que ya Interagua junto con Veolia nos brinda y garantiza a cada colaborador. Estos beneficios son los siguientes:



Permiso parental



Seguro de salud



Prestaciones en caso de fallecimiento



Apoyo a los cuidadores









Día de voluntariado

## Permiso Parental

GRI 401-3

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

	2021		2022		2023	
Indicadores						
# empleados que han tenido derecho a permiso parental y lo han acogido	12	64	9	67	20	53
# Total de empleados que han regresado al trabajo terminado el permiso parental y que siguen siendo empleados 1 año después de regresar	12	59	9	64	20	51
Retención de empleados posterior al permiso parental	92%	92%	100%	96%	100%	96,23%

Nota: Se consideran datos de los trabajadores que se reincorporan al trabajo luego de su periodo parental y al mismo tiempo siguen en la organización luego de 1 año. El 100% de los empleados que han tenido derecho al permiso parental lo acogieron durante el 2023.



# Relaciones trabajador y empresa

GRI 3-3 (TM11)

Fortalecemos la relación trabajador-empresa, impulsando la participación activa de los colaboradores, mecanismo clave para el éxito de la organización, lo logramos

a través de diferentes espacios transparentes y seguros, que fidelizan una relación de confianza y crea una cultura empresarial positiva.



## Mecanismos de participación



Procesos de mejora continua a través de la implementación de encuestas



Comunicación abierta con los grupos focales de cada área



Comité paritario



Encuesta de clima laboral y compromiso de los empleados



Encuesta de riesgo psicosocial a cada colaborador de carácter confidencial



En nuestro plan de vigilancia se define la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva



Contamos con un portal web llamado "Intranet" al cuál todos los colaboradores tienen acceso, donde publicamos nuestras políticas, procedimientos e instructivos

## Comunicación eficaz de cambios operacionales

Mantenemos una comunicación activa sobre campañas, noticias, anuncios, iniciativas, programas y comunicaciones emergentes a través de nuestros canales internos y externos tales como:



Correo electrónico



Grupos de Whatsapp



Redes sociales



Boletines de prensa

## Programas de Cultura Organizacional

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

Para mantener un acercamiento con los colaboradores, hemos desarrollado un programa de cultura organizacional, permitiéndonos establecer

en las diferentes sedes de la organización, varios mecanismos de integración entre miembros de la empresa, siendo estos:

### So'Well

#### So'Well:

Fomentamos prácticas enfocadas al balance de vida y trabajo.

En el mes de junio se llevó a cabo la “Semana del bienestar”, donde se realizaron actividades que promueven la salud y el bienestar con un impacto a 500 colaboradores. Contamos con charlas sobre: ansiedad, estrés, planificación financiera, ahorro, elaboración de presupuesto entre otras. Adicional, contamos con clases de boxeo, bailoterapia, recetas saludables entre otros.

**230**   
participantes en  
nuestra E-run: Carrera  
por la diversidad

**40**  
participantes  
en la Feria de  
Emprendedores  
de Veolia  
Ecuador

**420**  
Atenciones  
psicológicas

**1 600**  
Fichas médicas  
ocupacionales

✓ **Alineación Veolia  
Cares**

✓ **Asermed/PBX**



#### WeDo:

Contamos con la red de igualdad que lleva a cabo diferentes iniciativas en búsqueda de la equidad y diversidad (Mayor información en la pg. 138-141).



#### Café con líderes:

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

**+350**  
colaboradores  
participantes

**20 espacios**  
con Directores y  
Managers



#### Coaching de equipos:

Se realizaron sesiones de coaching para elevar nivel de reconocimiento de tres áreas, el resultado positivo se visualizó en la encuesta Voice of Resources.





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

- ✓ Chequera del tiempo
- ✓ Programa Somos Buenas Gente
- ✓ Fondo de solidaridad
- ✓ Programas médicos acorde a la morbilidad, nutrición, cuidado personal
- ✓ Protocolo de prevención contra la violencia y discriminación
- ✓ Canalizamos denuncias por medio de Recursos Humanos
- ✓ 22 convenios con centros educativos
- ✓ 10 becas entregadas entre diferentes niveles de grado y postgrado
- ✓ Créditos empresariales
- ✓ Programa WHISPLI y WHISPLI Voice (pg. 70)







# Prevención, seguridad y salud

GRI 3-3 (TM12), GRI 403-8

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

Nuestros colaboradores son el recurso más valioso, por ello nos comprometemos a garantizar su seguridad y salud, así como la de nuestros clientes, proveedores y comunidades a las que servimos. Esto es de suma importancia para la empresa y es su principal prioridad. Para lograrlo, Veolia cumple con todos los niveles de seguridad establecidos por la normativa ecuatoriana aplicable y mantiene altos estándares de prevención, seguridad y salud.

Nos guía nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001), con

un alcance a todas nuestras partes interesadas. Además, contamos con un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, debidamente aprobado por el Ministerio de Trabajo, el cual es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores.

Gracias al compromiso de la Dirección y la Alta Gerencia, hemos creado una cultura de cuidado hacia las personas y nos esforzamos constantemente por mejorar nuestros indicadores.

## Nuestros estándares y reglas

GRI 403-1

**Reglas “Always Safe” (Siempre seguro):** normas a escala mundial, de aplicación obligatoria dentro de la organización

**Reglas Fundamentales:** son aspectos de seguridad no negociables, asociados a cada riesgo de consecuencias humanas muy graves en actividades operativas y administrativas

**EGTAR, Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo:** Son normas generales que deben ser cumplidas y están definidas para controlar los riesgos de las 10 actividades más riesgosas que están vinculadas a nuestras operaciones.

**Reglas que salvan vidas:** 12 Reglas VEOLIA, con el objetivo de conseguir cero accidentes y en línea con las 10 Normas de Gestión de Alto Riesgo.

**Alerta de seguridad:** práctica comunicacional con la cual se busca socializar aspectos relevantes a la gestión, tales como buenas acciones o eventos no deseados.

“...Mantenemos altos estándares de prevención, seguridad y salud...”

## REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Antes de girar o dar marcha atrás, señalizco, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.



### TRABAJO EN ALTURAS

Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.



### TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS

Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.



### TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS

Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.



### CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA

Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).



### ELECTRICIDAD

Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.



### TRABAJOS EN CALIENTE

Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.



### OPERACIONES DE ELEVACIÓN

Nunca trabajo ni pasé por debajo de una carga suspendida.



### MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS

Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.



### AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN

Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.



## Programas de prevención

GRI 403-7



**Visitas de Seguridad:** El Programa “Vivir” ha sido un hito crucial en la historia de Veolia, marcando el inicio de una transformación significativa realizada a través del involucramiento de los managers de la organización. Se ha decidido reformularlo y adaptarlo a las demandas cambiantes del entorno empresarial, enfocándose en la parte humana de los colaboradores.

La nueva iniciativa, ahora denominada “Visitas de Seguridad Manageriales”, refleja la evolución estratégica y la firme determinación de Veolia para mantenerse a la vanguardia en la prevención y seguridad. Esto busca reconocer el compromiso, la pasión y la responsabilidad, valorando los comportamientos seguros de cada miembro de Veolia en sus actividades, así como también identificando comportamientos de riesgos que pueden desencadenar accidentes a nuestros colaboradores. Aquí se reconocen los logros y se identifican los aspectos de mejora, subrayando nuestro compromiso continuo con la seguridad y el desarrollo integral de nuestro equipo en Veolia.



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



**Semana de la Seguridad:** Desde el año 2017 la organización decidió dedicarle una semana al año a exponer nuestro compromiso con la seguridad. En el 2023 continuamos realizando diferentes actividades y concursos con los colaboradores, con el enfoque de reforzar el objetivo “cero accidentes”.



Durante el año 2023, las iniciativas en temas de seguridad industrial y salud ocupacional se han enfocado en el monitoreo del cumplimiento de los temas relevantes del área, entre los cuales se tienen:

- Auditorías de EGTAR's (Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo)
- Planificación, verificación y medidas de control para las actividades de contratistas en nuevos proyectos
- Análisis de tendencias de las causas de la accidentabilidad
- Dotación de elementos de protección personal y de ropas de trabajo por exposición a factores de riesgo
- Seguimiento en las actividades rutinarias consideradas de riesgo

# 72,57%

**del cumplimiento de los estándares de gestión para trabajos de alto riesgo (EGTAR's)**



# 1 792

**visitas VIVIR realizadas**



## GRI 403-2

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

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



# 1.

Aviso inmediato al mando (Supervisor/ Jefe del colaborador).



# 2.

El mando informa al médico, técnico PSS o trabajadora social que estén de guardia para derivar al colaborador al dispensario médico, seguro privado o al IESS (de requerirse).



# 3.

Se activa el protocolo de accidente acorde a la situación.



# 4.

Atención médica preliminar - telefónica.



# 5.

Asistencia médica de traslado (de ser necesitado).



# 6.

El colaborador acude al Servicio Médico asignado y recibe asistencia médica.

# Investigación de incidentes

GRI 403-2

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

- 

**1.** Existencia de un hecho accidental causando una lesión incluso leve
- 

**2.** Atención al trabajador
- 

**3.** Mantener el contacto e implicar al trabajador

## ADMINISTRATIVO Y REGLAMENTARIO

### Informar el accidente

### Asegurar el trámite administrativo del accidente

## GESTIÓN

### Reunir los hechos y circunstancias

- Analizar las causas y establecer las acciones correctivas
- Comunicar al equipo
- Reintegrar al accidentado
- A su regreso, valorizar la experiencia ante el grupo

# Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

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



# Fomento de la salud de los colaboradores

GRI 403-6

La implementación del Plan de Vigilancia de Salud permitió la identificación de diversos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo. Como resultado, se llevaron a cabo mejoras en las condiciones del entorno laboral, contribuyendo a fortalecer la cultura de prevención en toda la organización.

Se logró ejecutar exitosamente el **96%** de las actividades planificadas que detallamos a continuación:

- **Elaboración y ejecución** de las mediciones de higiene en los distintos puestos de trabajo
- **Mantenimiento** del nivel de inmunidad de los colaboradores con la aplicación de vacunas de acuerdo al riesgo ocupacional
- **Inspecciones** con enfoque de salud preventivo en varios puestos de trabajo e instalaciones de la organización
- **Atención médica** primaria por afecciones generales y/o relacionadas a la actividad laboral
- **Valoración médica periódica** al personal vulnerable de la organización
- **Evaluación Médica Preocupacional**, Ocupacional (Periódica), Reintegro y Post Ocupacional (Retiro)
- **Actualización de los exámenes** ocupacionales de acuerdo al perfil de riesgo
- **Capacitaciones** de salud preventiva y primeros auxilios

# Dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

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

Tipo de atención	Número de casos
Enfermedades respiratorias	479
Enfermedades digestivas	244
Enfermedades musculoesqueléticas	172
Enfermedades dermatológicas	100
Enfermedades traumatológicas	91
Enfermedades oftalmológicas	36
Enfermedades urogenitales	36
Otras enfermedades	102

Gracias al enfoque preventivo en enfermedades respiratorias se redujo un 10% este tipo de atenciones en la organización.





## Medidas de seguridad adicionales realizadas

En agosto del 2023 se realizó la **Auditoría Corporativa** de Cultura de Prevención, Seguridad y Salud Laboral de Veolia. La misma constó de una serie de entrevistas y visitas de campo, en donde el equipo auditor pudo constatar el alto nivel de cultura de prevención que manifiestan los colaboradores y mandos operativos.



Participación de los directores en la formación **“Leadership Training”**, con el objetivo de implementar prácticas de liderazgo que tengan un impacto en los empleados para favorecer la evolución de la cultura de prevención de Veolia.

**La Semana de la Seguridad** incluye una serie de actividades virtuales y presenciales, para el realce e importancia de la orientación al servicio, como valor fundamental dentro de nuestro propósito:

- Activaciones en sedes administrativas y operativas.
- Reconocimiento a las sedes con mejor compromiso en la cultura de seguridad de Interagua.
- Congreso de contratistas; donde se reúnen todas las empresas que operan bajo el nombre de Interagua en una mañana de charlas y exposiciones relacionadas a Seguridad y Salud en el trabajo.
- “Webinars” y Visitas en todas las sedes operativas de Interagua y del grupo Veolia por parte de los proveedores donde pudieron hacer demostraciones de equipos de protección individual, así como brindar alternativas y beneficio al colaborador.
- El equipo de La Toma estuvo presente en sedes administrativas, realizando demostraciones de las actividades que se realizan en la planta y benefician a toda la ciudad.



# 87,66%

de cumplimiento el programa de “Prevención del uso y consumo de alcohol u otras drogas” que contempla 14 actividades que buscan promover prácticas de vida saludable para evitar, retrasar y/o reducir las consecuencias del fenómeno socio económico de las drogas en la población trabajadora.

### GRI 403-4

Continuamente trabajamos para poder empoderar a los trabajadores en los diferentes Comités Paritarios, donde podrán participar activamente en consultas y en la implementación de mejoras en las diferentes sedes de la organización.

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

GRI 403-5

Entre las formaciones que destacamos tenemos:

Temas	N° de participantes
Riesgos en espacios confinados	342
Programa de brigadistas	227
Prevención de riesgos laborales - construcción y obras públicas	106
Prevención de riesgos laborales - energía eléctrica	99
Buen uso del vehículo	37
Equipos de presión HK - Suez	20
Prevención en el transporte y el almacenamiento de materiales peligrosos	45
EGTAR 4: Trabajo en alturas	465



Realizamos

20

programas de formación de prevención, salud y seguridad (PSS) en el año 2023







## Preparación y respuesta a emergencias

GRI 403-7

Una de las actividades más relevantes de todo sistema de gestión de prevención, seguridad y salud laboral está relacionado con la preparación de los colaboradores, mandos e instalaciones para los diferentes escenarios de emergencias que potencialmente puedan presentarse, sean estos antrópicos o naturales. En el año 2023 ejecutamos el 73% los simulacros programados:

### Nombre de la actividad

### Detalle resumido de lo ejecutado

### Beneficio alcanzado



Simulacro de Evacuación por Sismos

Dos sedes participantes (Mall el fortín - Parque Empresarial Colón)

Preparar al personal y a los brigadistas de la organización para la adecuada respuesta a emergencias provocadas por eventos naturales.



Simulacro de Atención de Derrames de productos químicos

Dos simulacros realizados

Preparar al personal y a los brigadistas de la organización para la adecuada respuesta a emergencias provocadas por derrames de materiales peligrosos.



Simulacros por otras actividades riesgosas.

Doce simulacros realizados

Preparar al personal y a los brigadistas de la organización para la adecuada respuesta a emergencias provocadas por los riesgos en sus actividades operativas.

Nota: Se cancelaron o reagendaron 6 simulacros de los cuales 3 estaban adscritos "Simulacro Ciudad", que fue cancelado por decisiones gubernamentales.



## Indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo

GRI 403-9

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

### Índice de Frecuencia de accidentes (IF)

2021 2022 2023

IF 1 1,09 0,51 0,41

IF 2 3,19 1,98 2,14

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

### Índice de gravedad de accidentes (IG)

2021 2022 2023

IG 5,59 0,95 1,45

Nota: El IG calcula el número de días de ausentismo producto de los accidentes con baja. Calculado en base a legislación ecuatoriana.

2021 2022 2023

Tasa de riesgo 5,13 1,86 3,5

Nota: La tasa de riesgo se calcula con el número total de días perdidos dividido para el número de accidentes ocurridos. Calculado en base a legislación ecuatoriana.



En 2023:

**31** accidentes reportados en el año:

**25** sin baja

**6** accidentes con baja

En 2022:

**27** accidentes reportados en el año:

**20** sin baja

**7** accidentes con baja



## Voice of resources

GRI 2-25, GRI 2-29, GRI 3-3 (TM11)

Durante el año 2023, Interagua formó parte de la encuesta Voice of Resources del grupo Veolia, donde se da a conocer la voz de los colaboradores. Tuvimos una participación de 1 622 colaboradores de Veolia

Ecuador, con una tasa de participación del 98% de la nómina país. Con los resultados se definen las áreas de progreso en consonancia con nuestro propósito y en beneficio de todas nuestras partes interesadas.



# 97%

de los colaboradores se encuentran comprometidos con su trabajo



# 95%

recomendarían a Veolia como marca empleadora



# 79%

se considera sensibilizado con nuestro propósito,

## 99%

de este grupo siente que contribuye a la razón de ser de Veolia: *Ser líderes de la transformación ecológica*



# 92%

en nuestro índice diversidad e inclusión





## Riesgo psicosocial

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

Los puntos evaluados trataron las siguientes dimensiones:

### Dimensiones

1. Carga y Ritmo de Trabajo
2. Desarrollo de Competencias
3. Liderazgo
4. Margen de Acción Y Control
5. Organización del Trabajo
6. Recuperación
7. Soporte y Apoyo
8. Otros Puntos Importantes
  - 8.1. Acoso Discriminatorio
  - 8.2. Acoso Laboral
  - 8.3. Acoso Sexual
  - 8.4. Adicción al Trabajo
  - 8.5. Condiciones del Trabajo
  - 8.6. Doble Presencia (Laboral – Familiar)
  - 8.7. Estabilidad Laboral y Emocional
  - 8.8. Salud Auto Percibida

### Participación del

# 86%

### de la nómina de Interagua

### Resultado

# Riesgo Psicosocial Bajo (199)

Nota: Los resultados son obtenidos de un promedio de los rangos definidos para cada nivel en la metodología del Ministerio de Trabajo. Las acciones implementadas en la organización para mantener el riesgo psicosocial en un nivel bajo podemos encontrarlas en el apartado “Relaciones trabajador y empresa”.



# Formación y enseñanza

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

Nuestro compromiso con la formación permanente de todos los colaboradores es fundamental para que puedan alcanzar sus aspiraciones profesionales. Para lograrlo, dedicamos recursos a capacitaciones cualificadas que proporcionan a nuestro recurso humano las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

## Programas de formación para colaboradores

En el 2023 realizamos capacitaciones en torno a temas técnicos al igual que competencias transversales, cubriendo las necesidades identificadas a través del levantamiento de la detección de necesidades de capacitación (DNC). Estas capacitaciones se dieron en modalidad virtual, presencial y asincrónica con nuestras plataformas de aprendizaje virtual.

## Mi Campus

Algunas de las formaciones que se lanzaron durante el 2023 en Mi Campus:

- Extendemos nuestro catálogo de EGTAR's con: Espacios Confinados, Control de Energías Peligrosas, Trabajo en Alturas, Trabajos en Puntos calientes a los nuevos colaboradores.
- Gestión Medio Ambiental.
- Academia Satawad para desarrollo de habilidades en utilitarios de G-Suit
- ISO 37001
- Alcohol, Tabaco y Drogas
- Reconocimiento de un Evento Cerebrovascular
- Podcasts de Diferentes temáticas



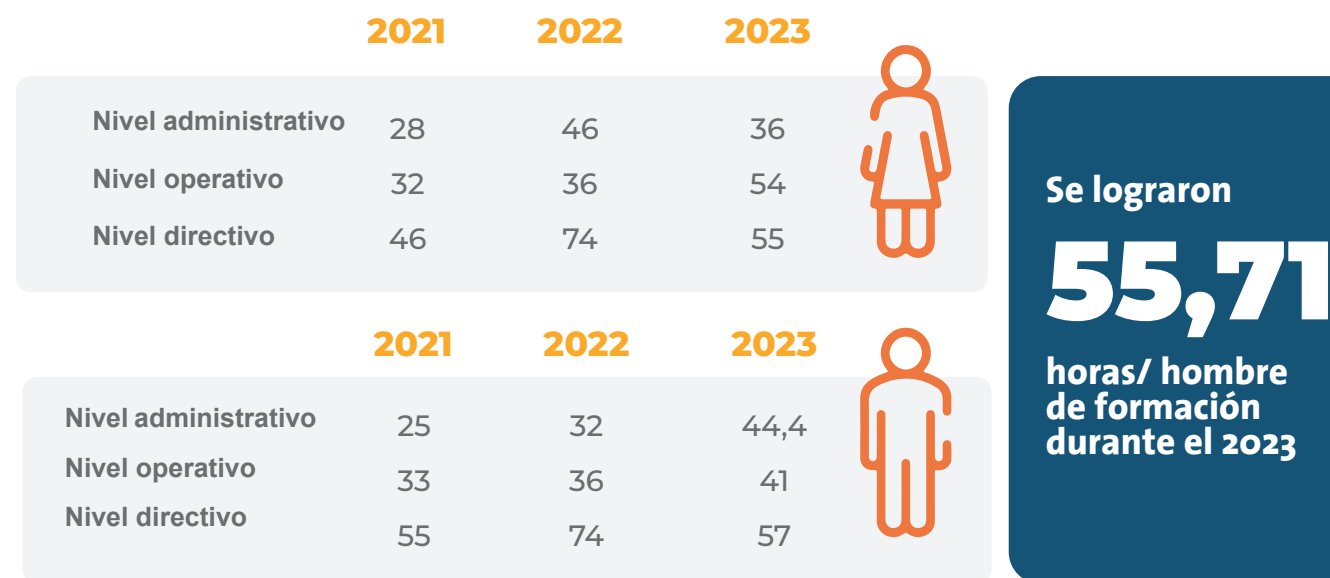
**MICAMPUS**  
#DecidoAvanzar

Durante el 2024 se trabajará en un proyecto de migración a la plataforma: Learning@Veolia, que es la herramienta utilizada por el grupo actualmente, con la finalidad de unificar las herramientas y fomentar el aprendizaje colaborativo.

# Trabajadores que reciben evaluaciones periódicas

GRI 2-17, GRI 404-1

Cumplimiento de horas de Formación y enseñanza por niveles:



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

## Evaluación del desempeño

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



“Talent Hub” es la herramienta corporativa para evaluación de desempeño de los managers (directores, jefes, supervisores). Cada año en promedio, se evalúan entre 200 a 300 managers.

Para los demás cargos, se ha desarrollado una herramienta interna en ProcessMaker, donde se evalúan los objetivos del año. La evaluación tiene una duración de dos meses, desde Diciembre a Enero del siguiente año, donde realizamos un seguimiento constante a los participantes hasta cerrar el proceso de evaluación. Además durante el proceso se realizan entrevistas de retroalimentación con los jefes.

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

# Diversidad y equidad en el trabajo

GRI 2-17, GRI 3-3 (TM14), GRI 404-2, GRI 405-1

En Interagua reconocemos que una fuerza de trabajo diversa es una gran ventaja para mejorar su rendimiento a través de una amplia gama de indicadores. Trabajamos para crear fuerzas de trabajo más representativas.

Para nosotros es fundamental continuar garantizando la Igualdad de género, la participación equitativa de nuestros colaboradores en todos los niveles y espacios de trabajo; desde nuestras plantas hasta la dirección corporativa. Un claro ejemplo donde se presenta esta dinámica son las jornadas “Soy Buena Gente” organizado por Veolia y el equipo de WeDo, donde se abordan distintos temas e iniciativas que buscan entre sí, mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

En estas secciones se implementan estrategias encaminadas a promover espacios de inclusión y participación activa en distintos escenarios a nivel social y laboral. Nuestro compromiso con la equidad de género y el papel que desempeñan mujeres y hombres de manera mancomunada es fundamental para el desarrollo integral de la sociedad.

Durante el 2023, se implementó y divulgó el protocolo de atención y protección integral en casos de violencia, abuso y discriminación contra las mujeres, hombres y personas en especial situación de discriminación y que permite gestionar denuncias generadas por cualquier tipo de acoso o discriminación para todo el grupo Veolia Ecuador. La política interna busca promover un ambiente laboral seguro y respetuoso para todas las personas, y establece rutas internas de atención y apoyo en caso de sufrir violencia, acoso y discriminación.

Las conductas y comportamientos que sean percibidos y comprobados como violencia, abuso y discriminación contra las mujeres, hombres y personas en especial situación de discriminación podrán ser denunciados bajo este protocolo que se describe a continuación:

- Recepción y análisis de la denuncia
- Evaluación
- Rutas internas de atención y apoyo
- La investigación de la denuncia será realizada en coordinación con las áreas de Control Interno, el Responsable de Derechos Humanos y Recursos Humanos
- Una vez comprobado los hechos a la víctima, se activarán medidas de atención, contención, protección y acompañamiento
- Sanciones
- Monitoreo y Evaluación

“Durante el 2023, se implementó y divulgó el protocolo de atención y protección integral en casos de violencia, abuso y discriminación contra las mujeres, hombres y personas en especial situación de discriminación

”





**Veolia Ecuador alcanzó el segundo sello “Empresa Segura” la máxima distinción entregada a las compañías ecuatorianas que promueven un entorno saludable y respetuoso, donde la violencia y el acoso son inaceptables.**



# Reclutamiento

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

etnia, edad, religión, orientación sexual o minusvalía. Se conforma el “Comité de Recursos Humanos” preocupado por asegurarse que las políticas internas de la organización se encuadren en torno al respeto de los derechos humanos.



## Mujeres en Interagua

2023	24,17%
2022	23,4%
2021	23,2%

## Diversidad del órganos de gobierno y empleados:

10,19%

Mujeres distribuidas en mandos altos

29,08%

Mujeres distribuidas en mandos medios

70,92%

Mujeres distribuidas en grupos de apoyo





## Programas de equidad de género

**WEDO:** Es la red que busca la equidad de género en Veolia. Durante el 2023 se realizó la socialización del “Protocolo de atención y protección integral en casos de violencia, abusos y discriminación contra las mujeres, hombres y personas en especial situación de discriminación” además de compartir la importancia del Sello de Empresa Segura.

Tuvimos un alcance al:

**100%**

Directores

**93%**

Gerentes

**90%**

Jefes

**60%**

No mandos

**Programa “Soy buena gente”:** Se realizaron talleres de 4 horas que tuvieron la participación de 60 colaboradores, donde los participantes lograron reconocer las distintas violencias “normalizadas” del día a día y con ellos la importancia de generar una cultura enfocada en el respeto de los derechos humanos.

**Escuela de Operadoras:** Fomenta la diversidad y brinda oportunidades a todas las mujeres promoviendo la igualdad de roles entre hombres y mujeres del Ecuador. Actualmente son 11 las mujeres empoderadas que provienen de la Escuela de Operadoras versión 2019, que se desempeñan en cargos como: Proyectistas, Técnicas de mantenimiento, Supervisoras, Auxiliares, Operadoras, Obreras.

**Vacacional técnico femenino:** Este año se realizó la 4ta edición del vacacional, el cual remotó la presencialidad. Un espacio sin costo para estudiantes de bachillerato entre 15 - 18 años de edad. La finalidad de este vacacional es de incentivarlas a estudiar carreras técnicas tales como Ingeniería en mecatrónica, civil, electricidad, entre otros.

**Veolia Summer School:** Programa estilo vacacional (5 días completos) que ofrece diversión y desafíos ambientales en tiempo real. Durante Summer School (Escuela de Verano), los participantes conocen a los expertos de Veolia a nivel mundial y descubren los negocios de Veolia junto a otros jóvenes talentos de todo el mundo. Ecuador envía al menos dos representantes anualmente, de los cuales al menos uno debe de ser de género femenino.





# Impacto a la comunidad

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

Con el fin de fortalecer nuestra presencia y apoyo para el desarrollo de la comunidad, se han realizado varios programas e iniciativas sociales, enfocados en la educación ambiental en niños y adolescentes, mejorar las habilidades de liderazgo y desarrollo de

proyectos sociales a líderes comunitarios como son los programas: Gasfitero Amigo, Escuela de Liderazgo, Renovamos, Liga de Renovadores, etc.

## Renovamos:

En el año 2023 se capacitó a 3 946 estudiantes, con el objetivo de lograr que los asistentes lleguen a un punto de reflexión sobre la importancia de la sostenibilidad de nuestros recursos, con temáticas tales como: conservar fuentes naturales de agua, generar menos basura, incentivar al cultivo de plantas y árboles, disminución de huella de carbono, ahorro de energía entre otras.

Adicionalmente el programa “Renovamos” es un complemento para las instituciones educativas que reciben un ciclo de talleres que forman parte del concurso anual “Alrededor de Iberoamérica”.

## Alrededor de Iberoamérica:

Se llevó a cabo el concurso con el objetivo de concientizar a las nuevas generaciones sobre el cuidado del medio ambiente, el desarrollo sostenible, la protección de la biodiversidad y los recursos naturales. Se tuvo un impacto en 2 630 estudiantes en las ciudades de Guayaquil, Riobamba y Cuenca. La décima edición de la campaña se ha centrado este año en la optimización de los recursos: agua, residuos y energía.

*Acciones que renuevan el mundo, que ha buscado encender la chispa de la Transformación Ecológica en los corazones de los niños de escuelas públicas.*

### Ganadores:



**Riobamba**  
Joselyn Tuquinga  
Unidad Educativa  
Riobamba



**Guayaquil**  
Elias Izquierdo  
Escuela de Educación Básica  
“Francisco Rovira Suárez”



**Cuenca**  
Carelys del Cisne SanMartin Pesantes  
Unidad Educativa Alfonso Maria Borrero  
Parroquia Santa Ana

## Sembrando agua:

Niños y jóvenes son capacitados para realizar labores de siembra y aprenden todo lo relacionado al cuidado de los recursos. Aprendiendo sobre la importancia de tener un huerto y su aporte a la naturaleza, este proceso está dirigido a niños, maestros y padres de familia que continúan con actividades de siembra en sus entornos. Se entrega un kit de siembra con la finalidad de motivar la práctica de sembrar y se incentiva a los participantes a crear un huerto y comprometerse a su cuidado.



## Gasfitero amigo:

Tiene como objetivo desarrollar habilidades en estas ramas de la construcción como lo es la gasfitería básica para así crear un ecosistema de apoyo familiar a través de los emprendimientos de alto impacto comunitario. Contamos con la participación de la Empresa Plastigama WAVIN y especialistas técnicos de Interagua, quienes impartieron conceptos básicos de tipos de tubería, accesorios, diámetros comerciales, técnica de pegado y enroscado, repartidos en tres módulos.

Estos talleres estuvieron enfocados a un grupo objetivo de hombres y mujeres de 18 a 60 años, obteniendo un impacto en 151 participantes, en seis sectores diferentes de la Ciudad de Guayaquil y sus parroquias.

## Escuela de Liderazgo:

Su finalidad es desarrollar habilidades de gestión y formulación de proyectos sociales que se convierten en herramientas para mejorar su rol como líderes en sus sectores. Durante el año 2023 se ejecutaron 4 talleres con un impacto de 80 participantes entre hombres y mujeres.



# Glosario de términos

**AAPP:** Sistemas de agua potable

**AASS:** Alcantarillado sanitario

**AALL:** Alcantarillado pluvial

**CP:** Contenido propio

**GRI:** Global Reporting Initiative

**IA:** Interagua

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

**SGAS:** Sistema de gestión antisoborno

**TM:** Tema material

**5Q:** Quinto quinquenio

**kT CO2 Eq:** Kilotoneladas de CO2

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

**Huella de carbono:** Medida de la cantidad total exclusiva de emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) que está directa e indirectamente causada por una actividad o se acumula a lo largo de las etapas de la vida de un producto.

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

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

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

**Quinquenio:** Período de cinco años

# ÍNDICE GRI

# ÍNDICE GRI

Declaración de uso	International Water Services Interagua C. Ltda. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		

## Contenidos generales

### GRI 2: Contenidos Generales 2021

GRI 2-1 Detalles organizacionales

Pg. 6, 14, 24-25, 30

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

No incluye otras sociedades relacionadas. La cobertura societaria de la Memoria es la misma que la de los estados financieros.

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

Pg. 6, 8

2-4 Actualización de la información

Los valores que se han corregido de años anteriores cuentan con su pie de tabla junto a su respectiva aclaración

2-5 Verificación externa

Pg. 54 - 55

2-6 Actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales

Pg. 24 - 25, 26 - 27, 32 - 22, 64 - 67

2-7 Empleados

Pg. 116

2-8 Trabajadores que no son empleados

Pg. 64-67, 116



Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.



Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		

## Contenidos generales





### GRI 2: Contenidos Generales 2021

2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pg. 34 - 37					  	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pg. 34 - 37						
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pg. 34 - 37						
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pg. 34 - 37						
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pg. 34 - 37						Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pg. 8						
2-15 Conflictos de interés	Pg. 68-71						
2-16 Comunicación de iniquidades críticas	Pg. 34-37						Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pg.136-138						

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		



## Contenidos generales

### GRI 2: Contenidos Generales 2021

2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pg. 137						
2-19 Políticas de remuneración	Pg. 34 - 37						
2-20 Proceso para determinar la remuneración		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	Esta información es considerada confidencial, por el contexto de seguridad del país no se considera adecuado presentar esta información.		 	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
2-21 Ratio de compensación total anual		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	Esta información es considerada confidencial, por el contexto de seguridad del país no se considera adecuado presentar esta información.			
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pg. 10 - 11, 18 - 19, 22					 	Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
2-23 Compromisos y políticas	Pg. 16, 18 - 19, 21, 38, 42, 65, 68						
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 18 - 19, 20, 38, 65, 68						
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pg. 38, 44 - 45, 65, 68- 71, 134 - 135						Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg. 38, 44 - 45, 68						

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		


### Contenidos generales

<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pg. 40					
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pg. 42					
	2-29 Enfoque de participación de los grupos de interés	Pg. 44-45, 50-53					
	2-30 Convenios de negociación colectiva	No contamos con sindicatos, en nuestro plan de vigilancia se define la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva.					


### Temas materiales

<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pg. 8 - 9					
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	Pg. 8 - 9					

### Tema material 1: Desempeño económico sostenible

<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 58-61					Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pg. 58 - 61					
	Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pg. 62					

### Tema material 2: Prácticas responsables de adquisición

<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 64-65, 68					Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pg. 64					



Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		

### Tema material 3: Lucha contra la corrupción

#### GRI 205: Anticorrupción

Contenido 3-3 Gestión del tema material

Pg. 38, 68

Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Pg. 68 - 71, 64 - 65

Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Pg. 68 - 71

Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

Pg. 38, 68



Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

### Tema material 4: Gestión eficiente de la energía

#### GRI 302: Energía

Contenido 3-3 Gestión del tema material

Pg. 98

Contenido 302-1 Consumo de energía dentro de la organización

Pg. 98 - 99

Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización

Omisión total

Información no disponible

La empresa no dispone de información sobre el consumo de energía de sus proveedores y contratistas, por complejidad de la obtención de los datos no está previsto obtenerse al corto o mediano plazo.



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.

Contenido 302-3 Intensidad energética

Pg. 99

Contenido 302-4 Reducción del consumo energético





Pg. 100-101

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





Pg. 99

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		





### Tema material 5: Extracción y distribución responsables de agua

<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 80				   	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
	Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pg. 82 - 84					

### Tema material 6: Gestión sostenible de los vertidos

<b>6. Gestión sostenible de los vertidos</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 90 - 91				   	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
	Contenido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pg. 90 - 91					
	Contenido 303-3 Extracción de agua	Pg. 84					
	Contenido 303-4 Vertido de agua	Pg. 112					
	Contenido 303-5 Consumo de agua	Pg. 84					

### Tema material 7: Cuidado de la biodiversidad

<b>6. Gestión sostenible de los vertidos</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 102-105				   	Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
	Contenido 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pg. 102-105					
	Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades en la biodiversidad	Pg. 102-105					Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		
<b>6. Gestión sostenible de los vertidos</b>	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pg. 77 - 79				   	<p>Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p> <p>Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p>
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Pg.102-105					




### Tema material 8: Gestión sostenible de la huella de carbono

<b>GRI 305: Emisiones</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 110-111				 	<p>Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg. 110-111					
	Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pg. 110-111					
	Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pg. 110-111					
	Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pg. 110-111					







Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		


### Tema material 9: Gestión responsable de desechos sólidos

<b>GRI 306: Residuos</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 106-108							Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
	Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 107							
	Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 106-107							
	Contenido 306-3 Residuos generados	Pg. 106							Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
	Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pg. 106							
	Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación	Pg. 106							

### Tema material 10: Generación de empleo de calidad

GRI 401: Empleo	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 116-119						Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
	Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pg. 118-119					   	Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
	Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg. 119						
	Contenido 401-3 Permiso parental	Pg. 120						

### Tema material 11: Relación trabajador-empresa

<b>GRI 402: Relaciones trabajador - empresa</b>	Contenido 3-3 Gestión del tema material	Pg. 121 - 122, 134						
	Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Pg. 122						

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		

## Tema material 12: Gestión integral de la seguridad y salud ocupacional

### GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

Contenido 3-3 Gestión del tema material Pg. 124-133

Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo Pg. 125

Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes Pg. 127-128

Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo Pg. 128-131

Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo Pg. 130

Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo Pg. 131

Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores Pg. 129

Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales Pg. 126,132

Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo Pg. 124

Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral Pg. 133

Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales Pg. 129





Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.



Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		



### Tema material 13: Desarrollo profesional

<b>GRI 404: Formación y educación</b>	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 136-137				 	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pg. 137					
	Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg. 136-137					
	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	Pg. 137					

### Tema material 14: Diversidad e igualdad de oportunidades

<b>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 138 - 141, 97-99					Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
	Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg. 36, 138					
	Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		Omisión total	Restricciones de confidencialidad	La información es considerada sensible y confidencial dentro de la organización		

### Tema material 15: Aporte a las comunidades locales

<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 142-143				 	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
	Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pg. 142-143					
	Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	Pg. 142-143					Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.



Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN			Vinculación con los ODS	Pacto Global
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación		

### Tema material 16: Seguridad y salud de los usuarios

#### GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales

Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

Pg. 96 - 97

Pg. 96 - 97

Pg. 97



Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Tema material 17: Cobertura y accesibilidad

#### Contenido propio

3-3 Gestión de los temas materiales

Contenido CP1: Nivel y cobertura del servicio

Contenido CP2: Continuidad del suministro

Pg. 86 - 90, 93 - 97

Pg. 30, 86 - 90, 93 - 97

Pg. 24 - 25, 86, 93



Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Esta memoria fue impresa en papel biodegradable, reciclable, libre de cloro y con sello “FSC”.





