

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024



Créditos

Lorena Luna - Gerente de Sostenibilidad

Nathalie Romero - Supervisora de Sostenibilidad y Procesos

Thais Cevallos - Ingeniera de Sostenibilidad

5ta edición.

Diseño y diagramación

SICMA ECUADOR

Fotografías

Dirección Comunicación Veolia Ecuador

Publicado en Junio 2025



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

Índice de contenidos



1

Quiénes somos

Perfil de la organización



2



3

Nuestro rendimiento económico y financiero

Nuestra actuación medio ambiental



4



5

Nuestra actuación social

Índices GRI y SASB



6

Enfoque en temas materiales

GRI 3-1

3-2

3-3

Nuestra memoria de sostenibilidad 2024 se ha desarrollado bajo un enfoque de doble materialidad, apoyados por un consultor externo. En este proceso, las prioridades estratégicas se han alineado bajo 3 enfoques: Veolia Ecuador, VSA e Interagua.

Para Interagua, este enfoque nos ha permitido identificar y analizar los **temas que son clave tanto para la organización como para nuestros grupos de interés**, considerando tanto los aspectos financieros como los impactos asociados.

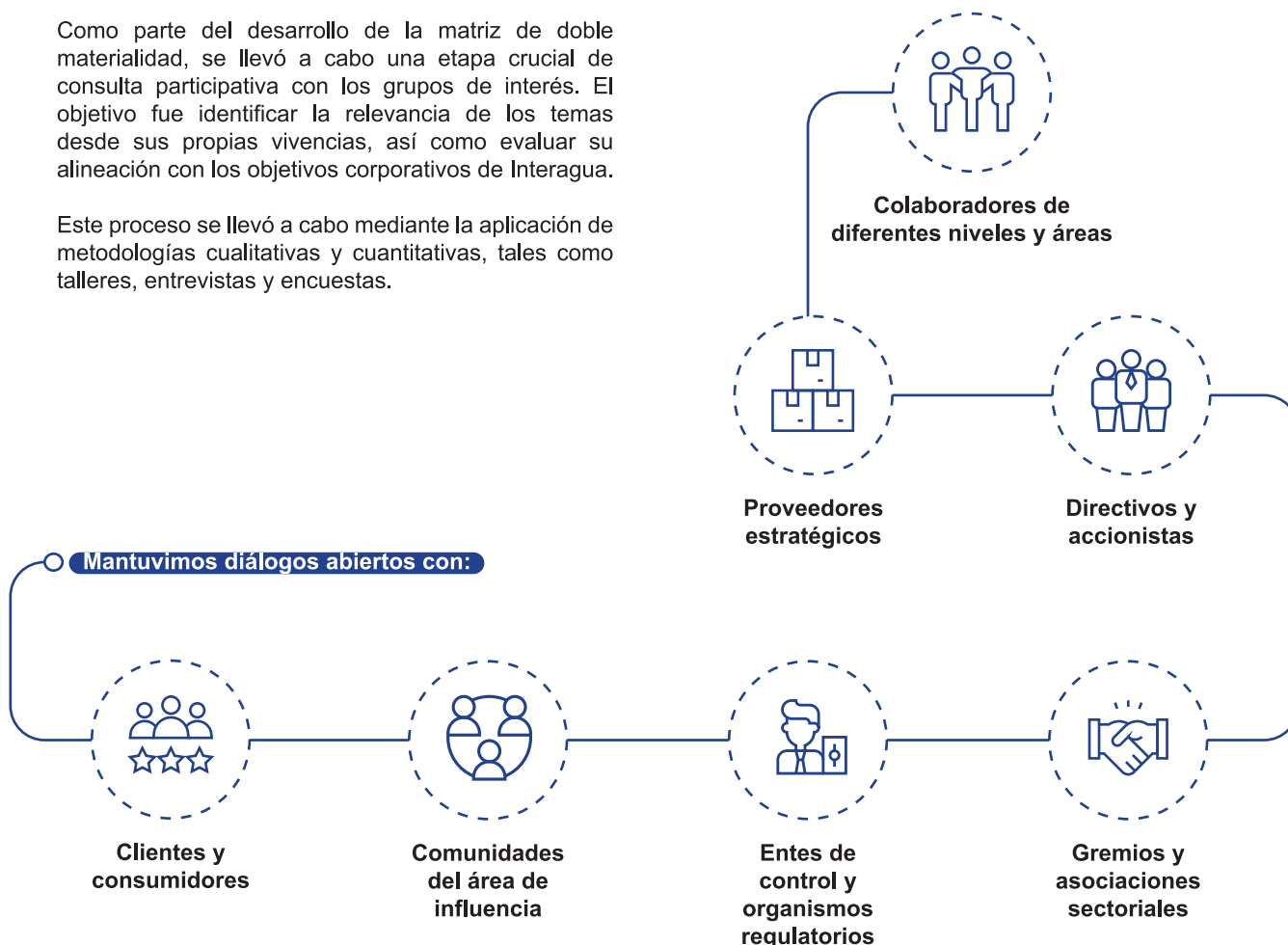
Nos hemos alineado con estándares internacionales y documentos sectoriales relevantes como: "Sustainability Accounting Standards Board SASB" sectorial de servicios y suministros de agua; "Global Reporting Initiative GRI" sectorial de servicios y suministros de agua y Memorias de Sostenibilidad anteriores.

Como resultado, se generó una lista de 20 temas potenciales clasificados en tres dimensiones: ambiental, social y gobernanza. Estos temas se clasificaron desde una perspectiva de materialidad de impacto, identificando tanto impactos positivos (35) como negativos (31) que afectan el entorno social y ambiental. Además, desde el enfoque de materialidad financiera, se definieron 37 riesgos y 33 oportunidades.

Relaciones con los grupos de interés

Como parte del desarrollo de la matriz de doble materialidad, se llevó a cabo una etapa crucial de consulta participativa con los grupos de interés. El objetivo fue identificar la relevancia de los temas desde sus propias vivencias, así como evaluar su alineación con los objetivos corporativos de Interagua.

Este proceso se llevó a cabo mediante la aplicación de metodologías cualitativas y cuantitativas, tales como talleres, entrevistas y encuestas.



Determinación de temas materiales identificados

Elaboramos un análisis detallado de cada enfoque, donde utilizamos matrices individuales de identificación de Temas Materiales desde las perspectivas de impacto y financiera. A continuación, aplicamos un método de puntuación para integrar ambas evaluaciones, obteniendo una sola calificación por cada tema, que refleja su relevancia en ambas dimensiones.

Listado de temas materiales GRI 3-2

Nº	Tema Doblemente Material	Nº	Tema Material Financiero	Nº	Tema Material de Impacto	Nº	Temas de Gestión Continua
3	Uso eficiente de los recursos y economía circular	13	Experiencia del cliente y del consumidor	10	Cobertura y Accesibilidad	19	Gobierno Corporativo
15	Ética y cumplimiento	4	Energía	12	Abastecimiento Responsable	2	Biodiversidad y ecosistemas
1	Agua y efluentes	5	Acción Climática	7	Salud y Seguridad laboral	9	Diversidad, equidad, e inclusión
14	Gestión de calidad	6	Residuos	8	Formación y Gestión del talento	18	Ciberseguridad y privacidad de la información
16	Gestión de riesgos y continuidad del negocio	20	Alianzas para el Desarrollo				
11	Comunidades y acción social	17	Excelencia Operacional e innovación tecnológica				

La etapa de consulta a los Grupos de Interés se centró en identificar la relevancia de los temas potenciales, tanto para ellos como para la estrategia del negocio.

Matriz de doble materialidad

Esta representación gráfica facilita la identificación de temas críticos en ambas dimensiones, proporcionando una visión integral para la toma de decisiones estratégicas.

Como resultado del análisis, se identificaron **20 temas potenciales**, clasificados en tres dimensiones: ambiental, social y económica. Desde la perspectiva de impacto, se identificaron **35 impactos positivos y 31 negativos** que afectan al entorno social y ambiental. En cuanto a la materialidad financiera, se determinaron **37 riesgos y 33 oportunidades** que influyen en la creación de valor económico para la organización.

Ubicar cada tema en la matriz permitió definir umbrales que delimitan las áreas de **doble materialidad**, **materialidad de impacto** y **materialidad financiera**, asegurando que la estrategia de sostenibilidad de la organización se enfoque en los temas más relevantes.



1. Quiénes somos



Mensaje del Director

GRI 2-22

Me complace presentar la Quinta Edición de la Memoria de Sostenibilidad de Interagua correspondiente al ejercicio 2024, elaborada en conformidad con los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos de Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Adoptamos un enfoque de doble materialidad que asegura la adecuada presentación de información relevante tanto en aspectos financieros como de impacto. Identificamos también los temas materiales de impacto a través de consultas a nuestros diferentes grupos de interés y también consideramos los temas críticos para abordar la materialidad financiera.

Confío en que este informe brinde a todas nuestras partes interesadas, información transparente y exhaustiva sobre nuestro sólido compromiso con la sostenibilidad y la transformación ecológica, alineados con los objetivos del grupo Veolia.

En Interagua, la sostenibilidad es un pilar clave de nuestra estrategia, especialmente dado el impacto de nuestras operaciones en la provisión de servicios de agua y saneamiento. Nuestro principal compromiso es garantizar la calidad y disponibilidad de estos servicios fundamentales para mejorar la calidad de vida en Guayaquil, sus parroquias rurales y la sociedad en general.

Por ello, integramos prácticas sostenibles en cada aspecto de nuestra gestión, desde el uso eficiente de los recursos hídricos hasta la implementación de tecnologías avanzadas que reduzcan nuestro impacto ambiental. Más allá de ofrecer servicios esenciales, buscamos generar un cambio positivo y duradero en las comunidades a las que servimos.

A través de la divulgación de políticas, objetivos, prácticas, indicadores clave y resultados pertinentes, destacaremos los aspectos más relevantes de nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza a lo largo del año, ratificando una vez más nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

En el ámbito económico, logramos un avance del 54% en el Plan de Inversiones del quinto quinquenio y una contratación de proveedores locales del 94,65%, evaluando a 443 proveedores con criterios de RSE.

En cuanto al ámbito social, recibimos por segundo año consecutivo el distintivo Empresa Socialmente Responsable, gracias a nuestra gestión de responsabilidad social, ética empresarial; y por preservar la calidad de vida de nuestros colaboradores, nuestra vinculación con la comunidad y el cuidado y preservación del medio ambiente.

En el eje ambiental, hemos obtenido nuestra segunda certificación Punto Verde en reconocimiento a un innovador proyecto de Producción Más Limpia (P+L) en nuestra sede San Juan. Gracias a esta iniciativa, se logró la reducción del consumo de policloruro de aluminio en un 36,6%, así como la disminución en la frecuencia de los procesos de limpieza y retrolavado de las membranas de ultrafiltración, minimizando los impactos ambientales de la planta San Juan.

Además, como parte de las iniciativas de sostenibilidad más relevantes de 2024, llevamos a cabo un levantamiento biótico exhaustivo en nuestras áreas operativas para cuantificar la biodiversidad local. A través de metodologías participativas y técnicas especializadas, en colaboración con un equipo consultor experto, hemos identificado hasta el momento aproximadamente 60 especies de fauna y 50 de flora.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad 2024 refleja el impacto de nuestros resultados, alineados con el propósito del Grupo Veolia y nuestro plan estratégico GREENUP 24-27, avanzando hacia nuestra gran meta: alcanzar la neutralidad de carbono (ZERO CARBON) para 2050.

Agradecemos profundamente a nuestros colaboradores, clientes, aliados estratégicos, proveedores y demás partes interesadas por su compromiso y apoyo constante en nuestro camino hacia la sostenibilidad. Juntos, continuaremos trabajando para preservar el planeta y mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos.



JEROME CARDINEAU

DIRECTOR GENERAL • VEOLIA

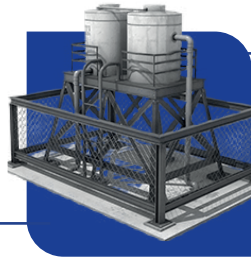
Quiénes somos GRI 2-1

2001

International Water Services (Interagua) obtuvo la concesión para administrar y gestionar los sistemas de agua potable y alcantarillado de Guayaquil, dando inicio a una transformación clave en la prestación de estos servicios esenciales.



 **VEOLIA**



Desde 2013, operamos bajo el liderazgo de Veolia, empresa global especializada en la gestión sostenible del agua, los residuos y la energía, integrando su experiencia para optimizar y preservar los recursos hídricos de la ciudad.



En 2024 celebramos 23 años de compromiso con Guayaquil y sus parroquias. Son más de dos décadas de **crecimiento, innovación y gestión responsable** del recurso hídrico, mejorando la calidad de vida de **más de 3 millones de personas**.

Nuestro camino se ha definido por la **modernización de infraestructuras**, la optimización de procesos y la **expansión de nuestros servicios**. Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad. Así, seguiremos avanzando con la misma determinación, de construir un futuro más eficiente y sostenible para todas y todos.

La transformación ecológica es nuestro propósito

GRI 2-23 2-29

Desde su inicio, Veolia ha tenido claro su propósito: **ser líderes en la transformación ecológica del mundo**. Este objetivo refleja nuestra visión y compromiso con el progreso de la humanidad y la protección del medio ambiente.

En 2019, este compromiso fue adoptado por la Junta Directiva de Veolia y presentado oficialmente en la Asamblea Anual de Accionistas para consolidar nuestra visión hacia un **futuro resiliente**. Este enfoque integral nos impulsa a desarrollar soluciones **innovadoras y sostenibles** que aborden los desafíos más urgentes de nuestra época.

Cada paso que damos está guiado por un solo principio, crear un mundo más sostenible para las generaciones venideras.

LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA, ES NUESTRO

PROPÓSITO



La transformación ecológica reúne todas aquellas acciones destinadas a conciliar el progreso humano y la protección del medioambiente.

En los diferentes territorios, desarrollamos e implementamos soluciones para descontaminar y preservar nuestros recursos vitales; soluciones diseñadas para descarbonizar nuestros estilos de vida y de producción, y para adaptarlas a las consecuencias del cambio climático.

Nos movilizamos en todo el mundo, respetando cada cultura, para mejorar la salud y la calidad de vida de las comunidades.

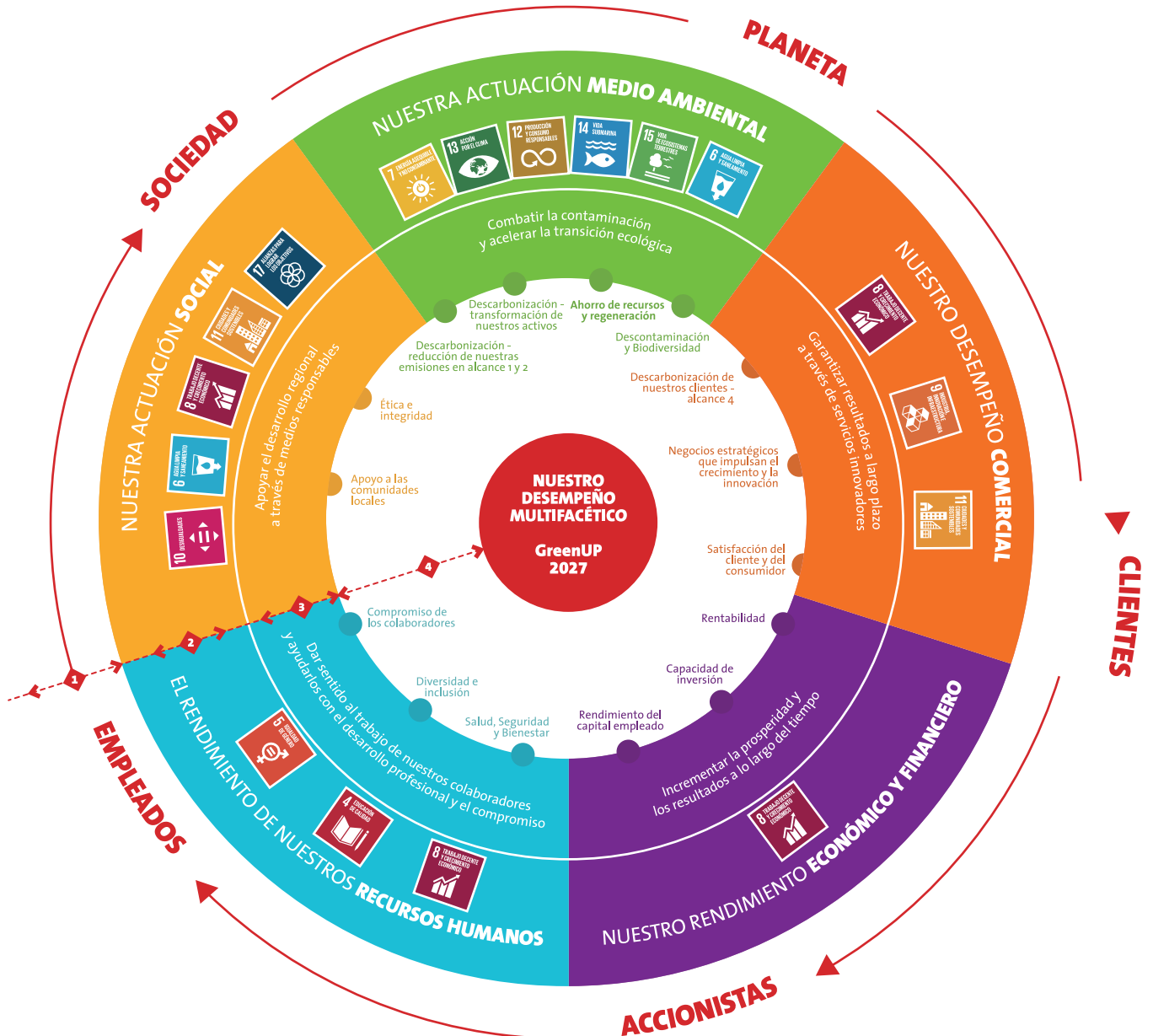
En Veolia, queremos ser útiles a tantas personas como sea posible, tratando las cuestiones económicas, sociales y ambientales como un todo inseparable.



Logros de nuestro plan estratégico

GRI 2-22 2-23

Con un enfoque de progreso compartido, el propósito de Veolia supera la retórica de la sostenibilidad en el Ecuador y se traduce en acciones concretas. Este propósito funciona como una brújula que guía nuestras decisiones. Su implementación cobra vida a través del **Plan Estratégico Green Up 2024-2027**, diseñado para generar beneficios sostenibles y un impacto positivo en nuestros públicos de interés.



1 Nuestros Stakeholders

2 Nuestro Desempeño

3 Nuestros Compromisos

4 Nuestros Objetivos

Nuestro desempeño

GRI 2-23

2-22

GreenUp 24–27 transforma la conciencia ambiental en impacto real.

Unimos economía, ecología y salud para construir un futuro sostenible, donde buscamos regenerar recursos, descontaminar y descarbonizar.

Programa estratégico
2027
GreenUp



Plan estratégico GreenUp 24-27



Dimensión

Objetivo de desempeño multifacético



Comercial

- Satisfacción del cliente y del consumidor
- Impulsores de crecimiento e innovación



Ambiental

- Descarbonización
- Ahorro de recursos y regeneración



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
- Regreso sobre capital empleado



Resultados



Indicadores

2024

Compromiso de los colaboradores

97%

Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

3,12 índice de frecuencia

Diversidad e inclusión

42,61%

Non Revenue Water* (NRW)
Gestión sostenible de los recursos hídricos

48,97%

Descarbonización - reducción de nuestras emisiones en alcance 1 y 2

36,93 Kt CO2Eq

Acceso a los servicios esenciales (agua y saneamiento)

3,11 millones de habitantes

Ética y cumplimiento

98%

Net Promoter Score (NPS)*

74

Negocios estratégicos que impulsan el crecimiento y la innovación

9,50 millones €

Rendimiento del Capital Invertido (ROCE)

12,94%

Rentabilidad

4,7 millones €

Capacidad de inversión

35,67 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.

*El Net promoter Score es un rango numérico.

Reconocimientos y certificaciones GRI 2-1

Durante el 2024, Interagua reafirmó su liderazgo en sostenibilidad, calidad operativa y responsabilidad ambiental a través de importantes certificaciones y distinciones que respaldan su compromiso con la excelencia:



Distintivo ESR

Por segundo año consecutivo, Interagua recibió el **Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable)** otorgado por el Centro Ecuatoriano De Responsabilidad Empresarial (CERES). Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso con la **sostenibilidad y la responsabilidad social** en Ecuador.



Primicias

Interagua participó en la primera edición de **"Hablemos de Cambio"** un evento realizado por Primicias en alianza con Ypsilom. Interagua recibió el reconocimiento al primer lugar por su contribución al **Objetivo 6 de Desarrollo Sostenible - Agua Limpia y saneamiento**.



Employer Branding

Recibimos un galardón como una de las mejores marcas empleadoras del país en el evento **Employer Branding Ecuador 2024**. Este reconocimiento destaca nuestro compromiso con la excelencia en la **gestión del talento humano y la construcción de una cultura organizacional sólida**.



Reconocimiento PECC

Recibimos el reconocimiento **Programa Ecuador Carbono Cero (PECC) - Nivel 1** por parte del **Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica** por nuestro compromiso con la acción climática a nivel de **Cuantificación de Huella de Carbono** con alcance organizacional a la Planta La Toma. ([Ver en pg. 82](#))



Punto Verde

Durante el 2024, el **Ministerio del Ambiente y Agua** otorgó el certificado ambiental **Punto Verde** a nuestro proyecto de P+L (producción más limpia) enfocado en la optimización del uso de policloruro de aluminio en la planta potabilizadora San Juan. ([Ver en pg. 59](#))



Compras sostenibles

Veolia ha reconocido a Interagua por su **iniciativa de compras sostenibles**, que llevó a la creación de un comedor cerca de la planta de tratamiento de aguas residuales Esclusas. En este espacio, mujeres de la comunidad a la planta han asumido proveedoras de almuerzos, fortaleciendo la economía local.

Re-certificación Internacional ISO 14001, 9001 y 45001

Durante el 2024, obtuvimos la recertificación por parte del ente AENOR, a los **Sistemas de Gestión** con alcance a nuestra planta potabilizadora La Toma.

Además, renovamos la certificación del Laboratorio de Control de Calidad bajo la **Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018**, otorgada por el SAE, fortaleciendo la confiabilidad técnica de nuestros análisis y ampliando parámetros acreditados como DBO, fluoruros y cianuros.

También mantuvimos el Sello de Calidad INEN, cumpliendo con los requisitos de la **Norma NTE INEN 1108** para agua potable, lo que garantiza la calidad y seguridad del servicio que ofrecemos a la ciudadanía.



- Ambiental
- Calidad
- Seguridad y salud en el trabajo

Estos reconocimientos reflejan el esfuerzo conjunto de nuestros equipos y ratifican nuestra vocación por una operación eficiente, responsable y alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

Interagua

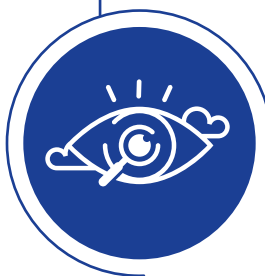


Nuestra identidad

MISIÓN



Veolia lleva soluciones al mundo que responden a los grandes retos ambientales y de sostenibilidad. Desde Interagua, como parte de esta visión global, contribuimos con una gestión moderna y responsable del agua. **Prestamos nuestros servicios con eficiencia, compromiso social y enfoque ambiental**, mejorando la calidad de vida de millones de personas en Guayaquil y generando valor para nuestros clientes, accionistas y el entorno, con el respaldo de un equipo humano altamente capacitado.



VISIÓN INTERAGUA

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



Conoce más en
nuestra web:





NUESTROS VALORES GRI 2-23

Veolia cumple rigurosamente con las leyes y tratados internacionales de derechos humanos, aplicándolos tanto internamente, como en sus relaciones con las partes interesadas. Su compromiso ético **fomenta la diversidad cultural e impulsa un enfoque inclusivo y respetuoso** en todas sus operaciones.

A continuación, se detallan los valores fundamentales promovidos por Veolia:



Responsabilidad

Impulsamos el desarrollo sostenible y mejoramos la calidad de vida, priorizando la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores.



Solidaridad

Buscamos soluciones esenciales que beneficien a todos nuestros grupos de interés.



Respeto

Actuamos con ética, legalidad y consideración hacia las personas y las normas del Grupo.



Innovación

Desarrollamos soluciones sostenibles para clientes, el medio ambiente y la sociedad.



Compromiso con el cliente

El servicio a nuestros clientes va más allá de la mejora continua de la eficiencia y la calidad del servicios. Trabajamos con transparencia, eficiencia y ética para construir relaciones de confianza duraderas.

"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! Con GreenUp, Veolia se convierte 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



Nuestra política integrada

GRI 2-12 2-22 2-23 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.

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.

Verificación externa GRI 2-5

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI

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 2024** 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 2024-01-01 al 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en la **Memoria de Sostenibilidad 2024**, 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 2025-05-05 al 2024-05-06 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 2024** 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 2025-04-29.
- 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 2025-05-05 al 2024-05-06.
- 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 2025-05-05 al 2024-05-06.

- 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.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que la **Memoria de Sostenibilidad 2024** 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 2024**.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

Independencia

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

Restricciones de uso y distribución

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de dar aseguramiento sobre el contenido de la **Memoria de Sostenibilidad 2024** de la empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Interagua C. Ltda)**, para el ejercicio anual terminado 2025-05-06; 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 2024** y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.



**Paola Andrea
Martínez Rosero**
 Time Stamping
Security Data

Paola Andrea Martínez Rosero
Gerente de Filial
Fecha 2025-05-08

CPP

2. Perfil de la organización



Nuestra esencia

GRI 2-1

2-2

2-3

2-6

2-7

En **International Water Services (Guayaquil) - Interagua C. Ltda.** somos una empresa privada dedicada a la gestión integral de los servicios básicos de agua potable, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial en el cantón Guayaquil. Tenemos más de dos décadas de experiencia en la administración de estos servicios esenciales, posicionándose como un aliado estratégico en el desarrollo sostenible de la ciudad.

La **colaboración entre la experiencia local y la innovación internacional** ha permitido a Interagua asegurar el abastecimiento continuo de agua potable, y contribuir al bienestar de más de 3 millones de habitantes, cuyo rol es clave en el desarrollo urbano y la calidad de vida de la población guayaquileña.

A lo largo de los años, hemos implementado tecnologías de vanguardia y un enfoque altamente eficiente en la gestión de los recursos hídricos, lo que le ha permitido duplicar la cobertura de agua. **Interagua se compromete con los más altos estándares internacionales en gestión hídrica y sostenibilidad**, para garantizar un futuro con agua de calidad para todos los habitantes de la ciudad.

Nuestra sede central está ubicada en la Av. Rodrigo Chávez González, dentro del Parque Empresarial Colón, Corporativo 4, en la ciudad de Guayaquil. Además, para brindar un servicio más cercano y eficiente a la comunidad, contamos con seis Centros de Atención al Cliente estratégicamente distribuidos en distintos sectores:

POLICENTRO

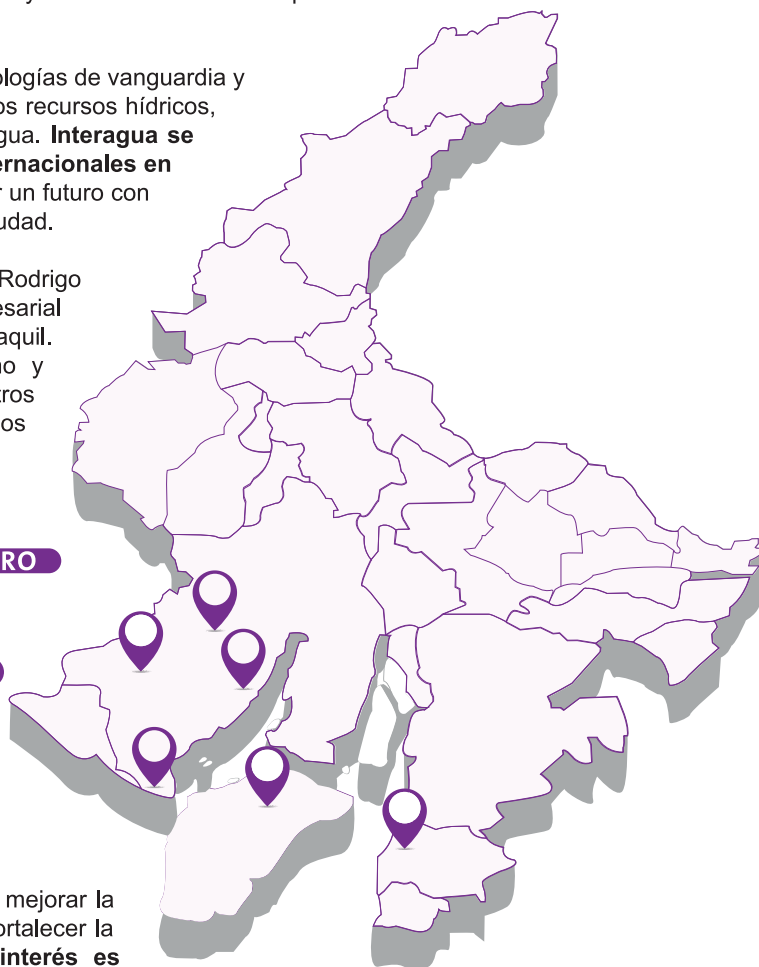
AGENCIA EL CENTRO

TENGUEL

MALL EL FORTÍN

POSORJA

PUNÁ



Cada establecimiento cumple con el propósito de mejorar la atención, agilizar la gestión de requerimientos y fortalecer la comunicación con nuestros usuarios. **Nuestro interés es asegurar un servicio accesible y de calidad.**

La presente **Memoria de Sostenibilidad** informa sobre las acciones implementadas desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

**Si tiene alguna inquietud sobre la información presentada,
puede comunicarse con las siguientes personas:**

Lorena Luna

lorena-paola.luna@veolia.com

Nathalie Romero

nathalie-ninoska.romero@veolia.com

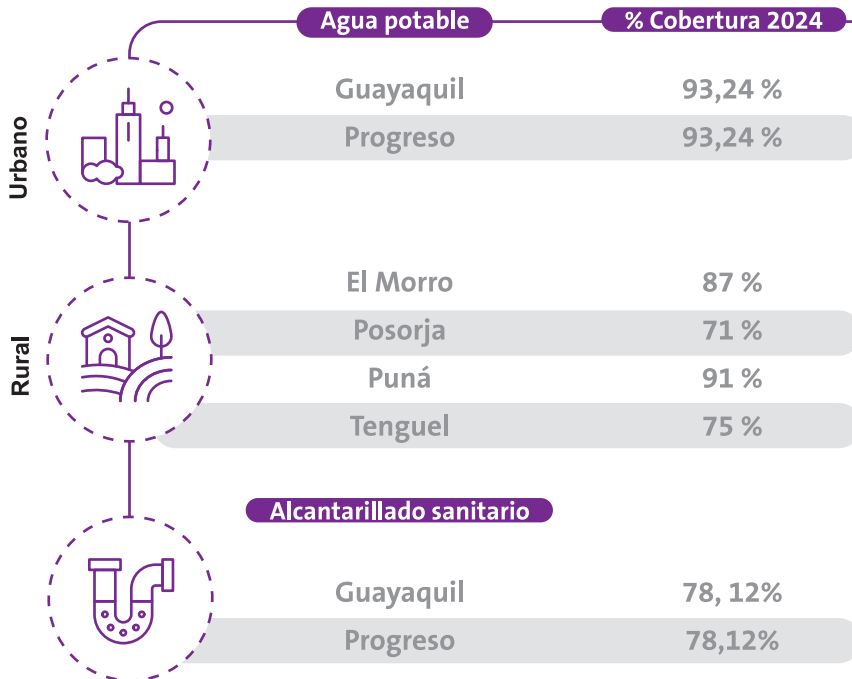
Thais Cevallos

thais-jamileth.cevallos@veolia.com

Cobertura de conectividad poblacional

GRI 2-1

El alcance de la concesión de Interagua abarca una extensión de **5 200 km²** **brindando su servicio a la zona urbana del cantón Guayaquil (Ecuador)** y sus cinco parroquias rurales: Progreso, El Morro, Posorja, Puná, Tenguel.



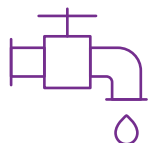
En la actualidad atendemos a **3 075 366 de habitantes***



*Para el 2024 se actualiza la cobertura acorde al nuevo método de cálculo para el caso de parroquias.

Servicios esenciales GRI 2-6

Los servicios que ofrece Interagua se encuentran en el sector de servicios públicos e infraestructura, esenciales para el desarrollo urbano y la calidad de vida de la población.



SISTEMA DE AGUA POTABLE (AAPP)



Monitoreo

Monitoreo continuo del servicio las 24 horas, los 7 días de la semana.



Captación

Captación y potabilización, pozos, ríos, embalses y agua de mar.



Mantenimiento

Mantenimiento preventivo y correctivo de la red de tuberías.



Tratamiento

Tratamiento del agua cruda para su uso en consumo humano e industrial.



Operación

Operación de 87 estaciones de bombeo que aseguran el suministro eficiente de agua a los hogares.




Distribución

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



Garantía

Garantizamos la calidad del agua en nuestros laboratorios certificados




SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO (AASS)

Recolección y tratamiento de aguas residuales.

Operación de 106 estaciones de bombeo de aguas servidas, estratégicamente distribuidas en 10 cuencas de drenaje.

Una red compuesta por ramales, tirantes, colectores principales y secundarios, líneas de impulsión, diseñada para garantizar un eficiente transporte y evacuación de las aguas residuales.



SISTEMA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL (AALL)

Infraestructura compuesta por tuberías, sumideros, colectores y canales abiertos o cerrados, diseñada para recolectar y conducir las aguas lluvias hacia puntos de descarga naturales, como esteros y ríos.

**Garantizamos un servicio completo
que abarca desde:**



GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

**Instalación y
mantenimiento**

Medidores

Accesorios

Tuberías

**Limpieza y
optimización**

Tanquero de agua

Sistemas con hidrocleaners

Además, operamos estaciones de bombeo y equipos eléctricos y electrónicos para un funcionamiento eficiente.



GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Atención multicanal

(Back-office, call center, defensoría y atención presencial).

Optimizamos la facturación y cobranzas

Facilitando soluciones para clientes residenciales, comerciales e industriales.

Asesoría especializada

Para constructores y urbanizadores.

Gobernanza

GRI 3-3 TM19 GRI 2-9 2-10 2-11 2-12 2-13 2-15 2-16

LIDERAZGO SÓLIDO PARA UNA GESTIÓN EFICIENTE

En Veolia Ecuador, nuestro gobierno corporativo es el pilar de la gestión y toma de decisiones estratégicas, que nos permite dar continuidad y eficiencia en la operación del negocio de aguas. Contamos con una estructura de liderazgo clara, encabezada por el Director General, quien dirige la visión de la organización. Este equipo está conformado por directores, gerentes, jefes y supervisores, cada uno desempeñando un rol clave en la administración, supervisión y ejecución de nuestros objetivos.

MIEMBROS DEL COMITÉ DIRECTIVO DE VEOLIA ECUADOR



Jerome Cardineau
DIRECTOR GENERAL

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

35 años en Grupo Veolia



Ilfn Florsheim
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

MBA con mención en innovación de la Escuela de Negocios ESPAE.

17 años en Interagua



Juan Carlos Bernal
DIRECTOR DE OPERACIONES

Ingeniero Civil con Máster in Business Administration. 27 años de experiencia en el sector de agua.

21 años en Interagua



Cecile Roger
DIRECTORA ADMINISTRATIVO-FINANCIERA

Maestría en administración de empresas y en derecho económico y de los mercados

27 años en Grupo Veolia



“Alineamos nuestros objetivos en la optimización de nuestros procesos internos y en el fortalecimiento de la gestión financiera sostenible. Nuestro compromiso con la transparencia y la excelencia operativa maximiza el valor para nuestros stakeholders, mientras mantenemos un equilibrio entre la rentabilidad y nuestras metas de sostenibilidad.”



Carlos Torres
DIRECTOR COMERCIAL

Ingeniero Civil con Máster en Ingeniería y Construcción de la Universidad Católica “Santiago de Guayaquil”

22 años en Interagua



Alfredo Pachel
DIRECTOR DE OPERACIONES
CORPORATIVAS

Economista con 64 años de experiencia en el sector servicios, petrolero, industrial, de alimentos y bebidas, de transporte y vías.

17 años en Interagua

“Hemos avanzado mucho en la reducción del consumo de agua, aunque aún hay oportunidades de mejora, sobre todo en la gestión de fugas. El programa de gestión integral de residuos (TWM) ha sido exitoso, pero debemos trabajar más en reducir su generación desde el origen. Y en energía, aunque ya exploramos fuentes renovables, es clave acelerar su adopción para disminuir nuestra huella de carbono.”



Pascal Thiebaud
DIRECTOR DE PERFORMANCE
Y ASUNTOS ESTRATÉGICOS

Ingeniero Químico de la Escuela Nacional Superior de Química de Toulouse, Francia.

27 años en Veolia



Iván Rivera
DIRECTOR TÉCNICO

Ingeniero Sanitario de la Universidad del Valle, Colombia. 31 años de experiencia en el sector de agua y saneamiento.

21 años en Interagua

“Nos esforzamos en la definición y construcción de nuestra estrategia de sostenibilidad para el período 2024-2027, misma que responde a nuestras necesidades, expectativas y realidad. Esta estrategia está inspirada en el programa Green Up de Veolia. Estoy convencido de que tenemos una estrategia clara, coherente y realizable.”



Phyllis Zurita
DIRECTORA DE RECURSOS
HUMANOS

Máster en Comunicación Organizacional de la Universidad Católica de Guayaquil.

7 años en Interagua

Nacionalidad de los Directores

Extranjeros: 5 directores
Ecuatorianos: 4 directores

Rango etario de los Directores

De 30 a 50 años: 5 directores
Mayores de 50 años: 4 directores

LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA ES HOY 

Comités de liderazgo corporativo

GRI 2-9

TM15

TM19

CODIR LIDERAZGO ESTRATÉGICO PARA UN IMPACTO

El Comité de Dirección (CODIR) es el máximo órgano de gobierno en Veolia Ecuador, liderado por el Director General y alineado con las partes interesadas para garantizar una gestión estratégica efectiva.

Compuesto por expertos en estrategia, finanzas, recursos, calidad, seguridad y operaciones, el CODIR supervisa indicadores clave e impulsa mejoras continuas en la organización. Además, opera bajo estrictos estándares de ética y cumplimiento, para una gestión transparente y libre de conflictos de interés. Lo que se traduce en un **liderazgo con visión, eficiencia y compromiso**.



Comités de gestión

Para garantizar la representación de toda la empresa en los distintos proyectos que gestionamos, la organización canaliza sus inquietudes a través de comités de gestión, los cuales presentan sus intereses a tratar al **CODIR**.



Comité Ejecutivo (COMEX)

Revisa proyectos, estrategias, desempeño multifacético, así como avances y metas de la línea de agua - Interagua.

Periodicidad mensual



Comité de Inversiones

Verifica y autoriza las Inversiones Capex del quinquenio de acuerdo al Plan de Inversiones.

Periodicidad quincenal



Comité Opex

Da validación adicional a las compras de Opex (gastos operacionales) por encima de \$25K.

Periodicidad quincenal



Comité de Prevención Seguridad y Salud

Gestiona las estrategias de Seguridad y Salud de Veolia, asegurando cumplimiento legal, adaptación a cambios y buenas prácticas según el art. 14 del Decreto Ejecutivo 2393.

Periodicidad mensual



Comité de Responsabilidad

Aborda denuncias que requieran ser transparentadas, así como la toma de decisiones frente a comportamientos considerados no éticos.

Periodicidad ocasional



Comité de Obras

Revisa las inversiones y verificación del estatus de proyectos Capex de acuerdo a la planificación.

Periodicidad semanal



Comité Operativo de Emergencia

Trata 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)

La dirección revisa donde se presentan los resultados, da seguimiento a los procesos y mejora del SGI.

Periodicidad anual

Adicional, para abordar las diversas temáticas que surgen 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 de Alcantarillado
- Comité de Auspicio y Mecenazgo

Sus discusiones abarcan aspectos financieros, ambientales, sociales y comerciales, entre otros.

Talento directivo que impulsa nuestra transformación

GRI 2-17

TM8

TM15



En Veolia nos interesa la formación continua de nuestros colaboradores mediante programas de capacitación de alta calidad.

Fomentamos una cultura de conocimiento colectivo, adaptada a sus necesidades, para fortalecer su **desarrollo profesional y el crecimiento de la organización.**

La huella educativa en nuestros colaboradores

En 2024 implementamos capacitaciones en áreas técnicas y competencias transversales, basadas en la información que se obtuvo del proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Estos programas estuvieron disponibles en formatos **virtuales, presenciales y asincrónicos**, a través de nuestra plataforma de aprendizaje en línea.



E-learning

Contamos con una plataforma gestionada desde nuestra **Casa Matriz en Francia** donde ofrecemos cursos a los colaboradores a nivel global sobre **Cultura Veolia, Salud y Seguridad, Sostenibilidad, Diversidad e Inclusión, Digitalización, Liderazgo, entre otros.**





Medición del impacto de nuestros líderes

GRI 2-18

TM 8

#TalentHub

"**Talent Hub**" es la herramienta de evaluación del desempeño de los managers (**directores, jefes, supervisores**), utilizado anualmente por un aproximado de 300 personas. Para otros cargos, se utiliza **ProcessMaker** para analizar los objetivos anuales.

El proceso de valoración dura dos meses (diciembre-enero) y se realiza un seguimiento constante, con entrevistas de retroalimentación. Al finalizar, el equipo de Formación y Desarrollo obtiene un informe que guía los planes de acción con base a las necesidades de formación en las diferentes operaciones.

Medimos el desempeño de nuestros líderes para fortalecer sus capacidades, identificar necesidades de formación y asegurar una gestión alineada con los objetivos de la organización.



Transparencia en la toma de decisiones

GRI 2-15 2-23 2-24 2-25 2-26 205-1 205-2 205-3 TM15 TM9

En Interagua seguimos el **Código de Conducta Anticorrupción del Grupo Veolia**, que prohíbe cualquier forma de corrupción y asegura el cumplimiento de las mejores prácticas. Este código aplica a todos los empleados, directivos, proveedores, clientes y socios comerciales, quienes reciben capacitación para garantizar su cumplimiento.



<p>01</p> <p>Implementación de Key Legal 16, que establece un proceso claro para la identificación y prevención de conflictos.</p>	<p>02</p> <p>Programa dirigido a todos los Managers del Grupo Veolia Ecuador para fortalecer la cultura de cumplimiento.</p>	<p>03</p> <p>Solicitamos a todos los empleados y directivos una declaración transparente sobre posibles conflictos.</p>	<p>04</p> <p>Auditorías internas y externas para evaluar riesgos de soborno, corrupción y conflictos de interés.</p>	<p>05</p> <p>Herramienta de alerta ética que permite a empleados y terceros reportar incidentes de forma segura y confidencial.</p>
---	---	--	---	--

Anualmente, realizamos una evaluación de riesgos de corrupción y soborno, y en caso de encontrar conflictos de interés, se debe informar al superior y esperar autorización antes de actuar.



01

Guía de ética
de Veolia



02

Plan de vigilancia
en materia de
derechos humanos



04

Código de conducta
anticorrupción



03

Guía de gestión de
riesgo en el derecho
penal económico



05

Guía de
cumplimiento del
derecho de la
competencia



06

Carta magna para
proveedores



07

Principios
generales para la
relación con los
proveedores

**¡ASEGURAMOS LA
TRANSPARENCIA Y EL
CUMPLIMIENTO
NORMATIVO!**

Estos procedimientos se aplican a todos los niveles de la organización, desde colaboradores hasta directivos y partes interesadas, así aseguramos la transparencia y el cumplimiento normativo.

Relaciones honestas

GRI 2-15

TM15

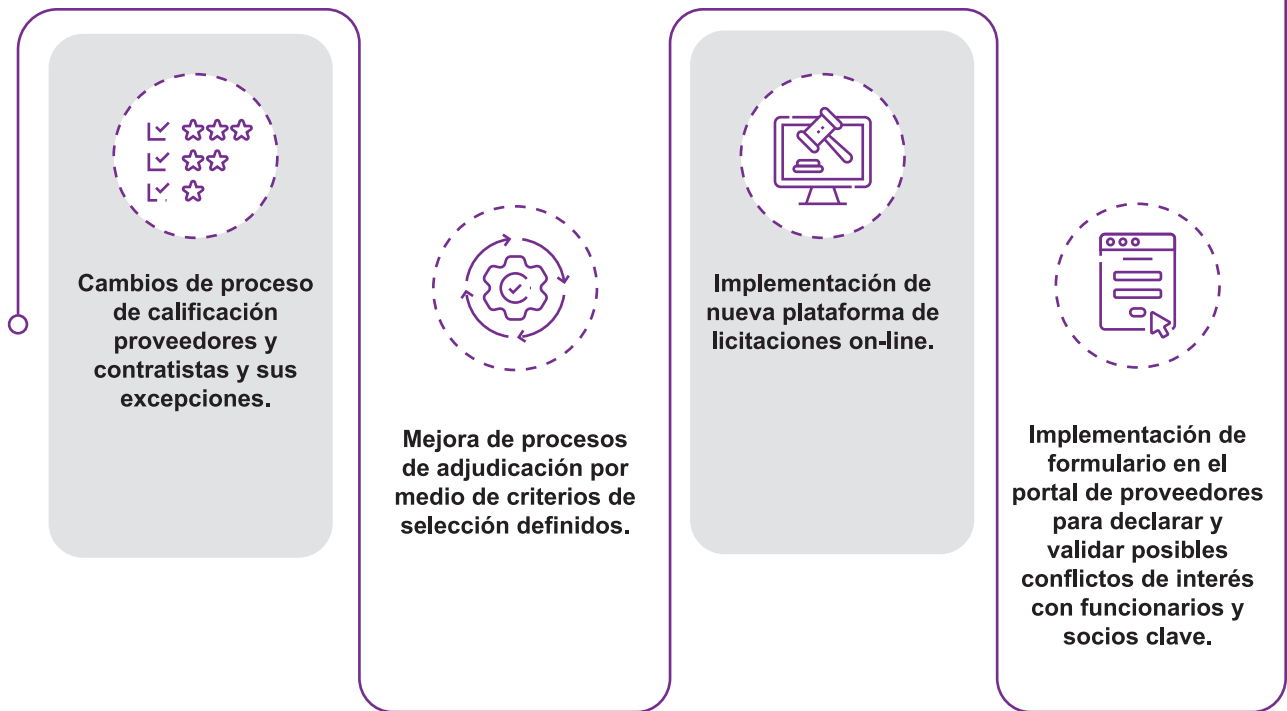
En línea con el alcance de las operaciones del Grupo Veolia en Ecuador y el propósito de su política de “tolerancia cero”, hemos establecido los siguientes objetivos para el año 2024:

Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) 2024

SASB RT-EE-510A.1

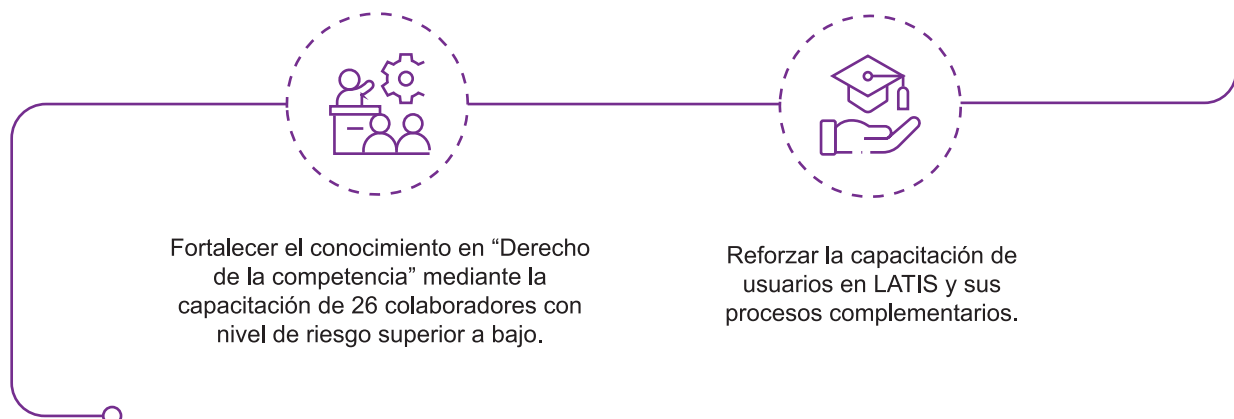
FORTALECER CONTROLES DE COMPRAS Y CONTRATOS

OBJETIVOS



MEJORAR NUESTRA CULTURA

OBJETIVOS



Política de remuneración GRI 2-19

Contamos con una política de remuneración basada en la metodología de **Willis Towers Watson**, que incluye un análisis de la equidad interna y externa con el mercado.

Esta política establece niveles organizacionales según las responsabilidades y competencias requeridas para cada cargo. La política salarial fue validada por el Comité Directivo.

Durante el 2024, el incremento anual de la masa salarial fue del **3,5%**

Compromisos y políticas GRI 2-23 TM15



Nuestra cadena de suministro responsable

GRI 2-6

2-8

308-1

TM12

308-2

En Interagua implementamos un procedimiento técnico que garantiza que nuestros **contratistas y proveedores** cumplan con criterios ambientales y sociales desde el inicio de la relación comercial. Este proceso establece lineamientos claros para su **calificación y seguimiento**, asegurando una **cadena de suministro** comprometida con nuestra ética empresarial.



Contratistas

Número

Empleados

996

Mujeres
empleadas

48

Contratistas

5

% de empleados
sindicalizados

0

% de empleados
del área local

72%

Total de horas hombre trabajadas
durante el período reportado

236 299

El número de empleados contratados corresponde a la suma de quienes realizan actividades OPEX y quienes están en contratos para obras de expansión.

Soluciones orientadas a la mitigación de impactos

TM12

GRI 2-23

2-24

2-25

205-1

308-1

308-2

Evaluación y gestión responsable de proveedores

En Interagua impulsamos una cadena de valor ética, sostenible y alineada a altos estándares. Cada año evaluamos a nuestros proveedores y contratistas a través de cuatro mecanismos clave que nos permiten medir su **desempeño, cumplimiento normativo y compromiso con la sostenibilidad**.

Debida diligencia

En 2024 aplicamos debida diligencia a **1 394 proveedores** no sujetos a evaluación externa, asegurando prácticas responsables y alineadas con nuestros valores de sostenibilidad e integridad.

Calificación externa



La **Calificación Externa (Califi-K)** evalúa a proveedores mediante análisis financieros, riesgos y cumplimiento, promoviendo prácticas responsables y sostenibles en la cadena de suministro.

Valoramos aspectos claves como:



Cumplimiento normativo (compliance)



Responsabilidad social empresarial



Calidad del servicio



Gestión de riesgos y vulnerabilidades (BASC)



Antisoborno y prácticas éticas



Políticas corporativas

Puntuación de nuestros proveedores por CALIFI-K 2024

CATEGORÍAS

Nº DE PROVEEDORES

A	90%-100%	74
B	80%-90%	64
C	75%-80%	52
D	50%-75%	47
E	0%-50%	206

Durante 2024 fueron calificados **443 proveedores** de Veolia Ecuador

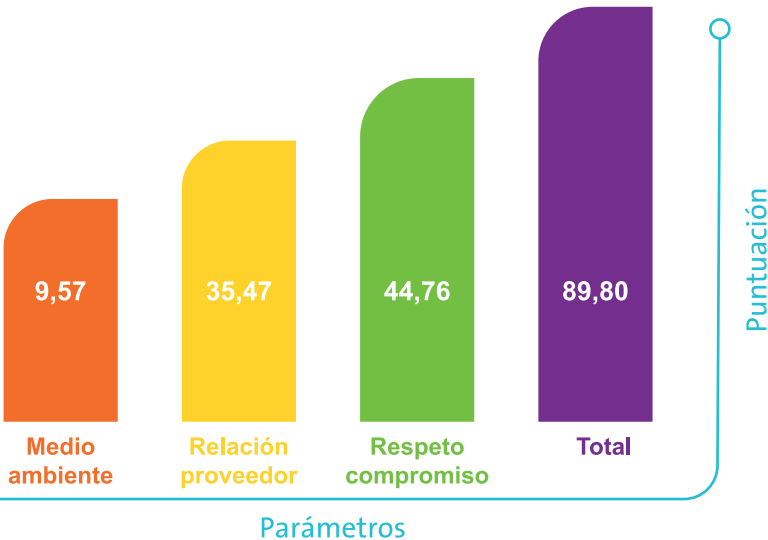
Evaluación de sostenibilidad

En 2024, evaluamos a **11 proveedores** mediante EcoVadis, plataforma global que analiza el desempeño en medio ambiente, prácticas laborales, derechos humanos, ética y compras responsables.

ecovadis

Evaluación regional LATAM

En 2024 se realizaron **135 evaluaciones** a proveedores estratégicos en Ecuador a través de Catalyst, la herramienta regional del Grupo Veolia para calificación en línea.



Iniciativas que inspiran

GRI 2-23 2-24 2-25 2-26 TM9 TM19 205-3

Voice of Resources: ¡La voz de nuestros colaboradores importa!

Durante el 2024, en Interagua participamos en la encuesta **Voice of Resources del Grupo Veolia**, una plataforma que recoge la voz de los colaboradores.

Contamos con la participación de **1 706 colaboradores**. Los resultados obtenidos permiten identificar áreas de mejora alineadas con nuestro propósito.

97% de los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo.

94% se considera sensibilizado con nuestros objetivos.

98% recomendaría a Veolia como empleador.

92% se muestra satisfecho con nuestro índice de diversidad e inclusión.

Con nuestro **Sistema de Gestión Antisoborno**, reforzamos una cultura de “**tolerancia cero**” ante la corrupción.

La ética y el cumplimiento son principios innegociables, sin importar el contexto geográfico o económico.

Salud mental y bienestar: Nuestra prioridad

GRI 2-25

Interagua realizamos evaluación de riesgo psicosocial en 2024, siguiendo la metodología del **Ministerio de Trabajo del Ecuador**.

Participó el **80,4%** de la nómina

El análisis determinó que el riesgo psicosocial en la empresa es bajo en todas las categorías evaluadas.



Se identificaron factores laborales que pueden afectar la salud física, mental y social.

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización laboral
- Recuperación
- Soporte y apoyo

Otro puntos importantes como:

- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Adicción al trabajo
- Estabilidad emocional

Incorporación de los compromisos y políticas

TM19

GRI 2-24

Ética y cumplimiento



ISO 37001

Todos nuestros procesos están alineados y certificados bajo la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno. La misión del sistema de ética y cumplimiento es identificar riesgos, definir normas, y apoyar la implementación y tratamiento de acciones.



Sistema de Gestión Antisoborno

Este sistema cuenta con un área de Compliance, bajo la Dirección Financiera, que gestiona un modelo antisoborno con tolerancia cero, alineado a **21 procedimientos que regulan temas clave** como conflictos de interés, regalos, patrocinio e intermediación comercial.



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.

Lineamientos de la guía ética

Código de conducta anticorrupción

Canal de alertas de irregularidades

Cartografía de riesgos en el ámbito geográfico del negocio

Procedimiento disciplinario en caso de violación del código de conducta

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

Sistema de evaluación y control interno a las medidas implementadas

Cumplimos con la normativa: Garantía de calidad y responsabilidad

GRI 2-27

TM12

TM14

Nos aseguramos de adherirnos a las leyes y reglamentos locales en **materia ambiental, laboral y de seguridad**, al tiempo cumplimos con estándares internacionales reconocidos en sostenibilidad, calidad y responsabilidad social.

Gestión de riesgos legales y sociales identificados

En línea con nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, en 2024 gestionamos de forma proactiva diversos procedimientos administrativos y sociales, implementando medidas correctivas y acciones preventivas para cada caso reportado:



Relación con el ente regulador

Atendimos cinco cargos administrativos relacionados con el contrato de concesión, de los cuales tres derivaron en sanciones económicas y dos fueron archivados. Cada situación fue abordada con transparencia, asegurando el cumplimiento de los requerimientos regulatorios.



Gestión ambiental

Recibimos un proceso administrativo por parte de la Empresa Pública de Parques, Áreas Verdes y Espacios Públicos por afectación arbórea, mismo que fue archivado por la autoridad competente.

Además, siguen en trámite once procesos administrativos iniciados desde 2021 por la Dirección de Medio Ambiente por descargas al cuerpo hídrico. En 2024, se firmó un acuerdo para suspender las audiencias, mientras el Consejo Municipal de Guayaquil analiza la propuesta presentada por Interagua.



Relación con la comunidad y partes interesadas

Durante el año, se reportaron 18 casos relacionados con afectaciones a terceros derivadas de proyectos, accidentes de tránsito y eventos operativos. En todos los casos, Interagua respondió de manera oportuna con procesos de reparación e indemnización, garantizando una atención integral a los afectados.



Procesos laborales

A la fecha del informe, en el marco de las demandas laborales relacionadas con el “**Proyecto Fénix**”, se registran los siguientes resultados: 4 sentencias favorables para Interagua, 2 casos desistidos por los demandantes, 1 abandono de proceso y 3 demandas aún en proceso.

Relación con nuestros clientes

GRI 2-25

2-26

2-29

TM13

TM16

La confianza de nuestros clientes impulsa nuestra gestión

En Veolia Ecuador medimos la experiencia de nuestros usuarios a través de la metodología **Net Promoter Score (NPS)**, que permite conocer su nivel de satisfacción y disposición a recomendarnos.

En 2024 ampliamos nuestra cobertura de encuestas, combinando canales presenciales y telefónicos para fortalecer la calidad del análisis.

Encuesta a nuestros clientes:



Resultados país de nuestro desempeño

La encuesta nos permitió identificar oportunidades de mejora en la percepción general del servicio. **Además, el 80 % de los usuarios residenciales e industriales considera que el Municipio de Guayaquil debe mantener su contrato con Interagua, reflejo del valor que reconocen en nuestra gestión.**



Nuestras ubicaciones TM16 GRI 2-25

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



Centros de atención al cliente

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

Bocatomas

- Inmaconsa
- Chongón
- Posorja
- Monte Sinaí



Sedes

- Planta la Toma (km 25 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. Las 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

CLIENTES COMERCIALES

93,78%

CLIENTES RESIDENCIALES

0,74%

CLIENTES INDUSTRIALES

5,39%

OTROS CLIENTES

0,09%

Canales de atención GRI 2-29



Atención presencial

Más de **139 500 usuarios** asistieron a nuestras oficinas, equipadas con tecnología de autoservicio, cabinas de video atención, cajeros automáticos y personal capacitado.

Canales digitales

El **70% de los contactos** se realizaron vía digital, con **967 351 interacciones**, consolidando al **canal virtual** como el primer canal de preferencia de los usuarios.

Página web y agencia virtual

Acceso a servicios, consultas y seguimiento de proyectos a través de www.interagua.com.ec, y una renovada suite virtual que permite el ingreso y consulta de trámites en línea con conexión directa a nuestro sistema de información comercial.

Unidades móviles

Más de **700 usuarios** atendidos en sectores como Bastión Popular, Guasmo, Trinitaria, Progreso, Cerecita, San Isidro, Chanduy, Caimito y Tenguel.
(Nota: por temas de seguridad, se ajustaron algunas rutas según estudio de riesgos).

Nuestros estándares

TM14

GRI 2-24

Contamos con un **Sistema de Gestión Integrado** que, respaldado por nuestras certificaciones vigentes, asegura la excelencia, la innovación y la satisfacción de las expectativas de nuestras partes interesadas. Este sistema nos permite mantener un control riguroso sobre la calidad de nuestros procesos, el cuidado del medio ambiente y la seguridad ocupacional. Además, facilita la mejora continua y el cumplimiento de los más altos estándares nacionales e internacionales.



SELLO CALIDAD INEN 1108:2020

CON ALCANCE PLANTA DE POTABILIZACIÓN LA TOMA



ISO 9001:2015, 14001:2015, 50001:2018, 45001:2018

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, EFICIENCIA ENERGÉTICA, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO CON ALCANCE PLANTA LA TOMA



ISO 37001:2017

CON ALCANCE A TODO VEOLIA EN ECUADOR



Proceso de certificación ISO 50001:2018

CON ALCANCE ESTACIÓN DE BOMBEO VÍA A LA COSTA



ISO/IEC 17025:2018

REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

Alianzas estratégicas que potencian nuestro accionar

TM20 GRI 2-23 2-28

Generamos alianzas estratégicas de alto impacto



Cámara de Industrias de Guayaquil



Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible



Consortio Ecuatoriano para la RSE y Sostenibilidad



fondagua

Fondo de Agua de Guayaquil
Ver en pg. 65



Asociación Ecuatoriana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental



Cámara de Industrias y Producción



Fundación para la Protección de Fauna
Ver en pg. 75



Fundación de las Américas
Ver en pg. 87

Como parte del Grupo Veolia, reafirmamos nuestro compromiso con los principios fundamentales de los derechos humanos y laborales a nivel global.



Organización Internacional del Trabajo

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

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



Ministerio del Ambiente



ALCALDÍA DE GUAYAQUIL



EMAPAG-EP



INEN



Servicio de Acreditación Ecuatoriano



Ministerio del Interior



Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
- Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)
- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EMAPAG-EP
- Municipio de Guayaquil
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)
- Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)
- Ministerio del Interior
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

TM11

TM20

GRI 2-29

3-3

Escuchamos a nuestros stakeholders en cada paso

Definimos nuestros grupos de interés a través de un proceso consensuado entre áreas y validado por el Directorio, para identificar obligaciones, expectativas y compromisos con cada parte interesada.

Socios económicos



- Accionistas
- Bolsa de Valores de Guayaquil (emisión de obligaciones)
- Bancos
- Banco Interamericano de Desarrollo
- Auditores externos
- Aseguradoras y gestores de seguros
- Competidores con acuerdos comunes

Clientes consumidores de agua potable y alcantarillado



- EMAPAG (Contrato Concesión)
- Municipio de Guayaquil (Competencia gestión del agua)
- Grandes clientes (Industriales, venta en bloque: Municipios, Amagua)
- Residencial

Colaboradores (partes interesadas internas)



- Órgano de Gobierno y Directores (CODIR)
- Gerentes y empleados
- Comité Paritario, Comité PSS, Comité del SGI, Comités varios conformados en la organización
- Agentes sociales (La Toma)



Sociedad civil

- Asociaciones o fundaciones
- Opinión pública
- Medios públicos y privados (prensa, radio y tv)



Proveedores

- Proveedores
- Contratistas
- Empresas de consultoría
- Empresas de servicios.
- Agentes e intermediarios comerciales
- Gestores ambientales



Instituciones públicas

- Corporación Nacional de Electricidad
- Corporación Eléctrica del Ecuador.
- Organización Naciones Unidas - Ley Defensa de la Competencia, acorde Normativa Grupo
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
- Dirección de Ambiente Municipio de Guayaquil
- Servicio Ecuatoriano de Normalización
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador
- Consejo de la Judicatura
- Comisión de Tránsito del Ecuador
- Comisión Nacional de Tránsito
- Agencia de Tránsito Municipal
- Servicio de Rentas Internas
- Superintendencia de Compañías
- Municipio de Guayaquil
- Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Ministerio del Trabajo
- Gobiernos Autónomos Municipales / Direcciones de Ambiente / Higiene
- Gobiernos Autónomos Provinciales
- Empresas Públicas Municipales de Gestión de Residuos
- Instituto Nacional de Estadística y Censos
- Contraloría General del Estado.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
- Servicio de Contratación Pública
- Ministerio de Salud Pública
- Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada
- Ministerio de Gobierno
- Ministerio de Energía y Minas



3. Nuestro rendimiento económico y financiero









Valor económico directo generado y distribuido

TM16 GRI 201-1

En el marco de nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, presentamos el valor económico directo generado durante los años 2022, 2023 y 2024. Este indicador refleja los **ingresos obtenidos a partir de nuestras operaciones principales**, para evaluar la evolución financiera de la organización y su impacto en el desarrollo económico del sector.

Generado

Rubro

	2022	2023	2024
 Agua			
 Alcantarillado	\$112 399 768	\$120 325 000	\$121 740 702
 Intereses por financiamiento	\$54 607 236	\$57 426 643	\$62 959 187
 Otros ingresos	\$4 089 782	\$4 865 228	\$5 586 601
 Ingresos financieros	\$11 528 315	\$14 867 126	\$16 610 294
 Total de ingresos	\$191 443	\$747 561	\$608 790
	\$182 816 544	\$198 231 558	\$207 505 574

Los ingresos totales han mostrado un crecimiento sostenido en los últimos tres años con un incremento del **13,5%**

Distribuido

Rubro

2022

2023

2024



Mantenimiento
y reparaciones

\$36 027 661

\$44 077 553

\$45 840 138



Remuneraciones

\$30 523 929

\$32 620 462

\$34 131 479



Gastos varios*

\$30 658 853

\$33 323 118

\$39 327 230



Depreciaciones y
amortizaciones

\$30 126 884

\$31 964 596

\$35 013 794



Energía eléctrica

\$9 126 847

\$9 302 936

\$9 155 354



Gastos financieros*

\$7 576 286

\$7 296 632

\$6 794 147



Productos químicos

\$7 263 193

\$9 091 333

\$9 469 254



Impuestos

\$8 841 921

\$8 216 498

\$9 419 634



Seguros y tasas
de control

\$3 496 641

\$3 519 705

\$4 550 904



Total

\$163 642 215

\$179 412 833

\$193 701 934

*Gastos varios: servicios con terceros, honorarios profesionales, autoconsumo, guardianía, cuentas incobrables y otros.

*Gastos financieros: obligaciones financieras, préstamos con partes relacionadas, convenios tributarios, comisiones bancarias, intereses, arrendamientos y baja de contratos.

Nota: Valores auditados por Ernst & Young.

Valor económico retenido

GRI 201-1

El valor económico retenido en 2024, mostró una tendencia decreciente. Esto se debe al compromiso de Interagua con la reinversión en infraestructura, el fortalecimiento de capacidades internas.

2022	\$19 174 329
2023	\$18 818 725
2024	\$13 803 640



Riesgos y sus implicaciones financieras

TM16 GRI 201-2

Al cierre de 2024, identificamos 150 riesgos dentro del grupo Veolia, clasificados en nueve áreas clave:



Recursos Humanos



Compras



Cumplimiento legal



Sistemas de información



Operaciones



Comercial



Desarrollo estratégico



Entorno organizativo y de control



Financiero y económico

Dentro del área operacional, existen dos temas relacionados a riesgos estratégicos derivados del cambio climático evaluados a nivel país.

Riesgos relacionados con el cambio climático

TM5 GRI 201-2 SASB IF-WU-450A.4

Tema	Riesgo	Descripción
Riesgos ambientales	Contaminación del agua, aire y suelo	Reconocemos que ciertas descargas o emisiones pueden generar impactos ambientales si no se gestionan adecuadamente. Por ello, fortalecemos nuestros controles para evitar afectaciones a la salud y a la biodiversidad.
Evento natural	Impactos físicos del cambio climático	El cambio climático influye directamente en la eficiencia de nuestros activos, afecta a su funcionamiento a través de cambios graduales en condiciones ambientales extremas. Para enfrentar este contexto, fortalecemos nuestra infraestructura con visión preventiva y enfoque sostenible.



En Veolia Ecuador identificamos **41 riesgos estratégicos**. Uno de ellos, clasificado como “evento natural”, figura dentro de los 15 más críticos para la operación.



Peligro natural: Inundaciones, terremotos, tsunamis, etc., hace referencia a la posible inundación de Guayaquil debido al deterioro de la infraestructura de alcantarillado en periodos de lluvias intensas y mareas altas.



Para mitigar este impacto, implementamos la ejecución de obras definidas en el **Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias**.

Nuestra inversión

Planes quinquenales

TM10

GRI 201-1

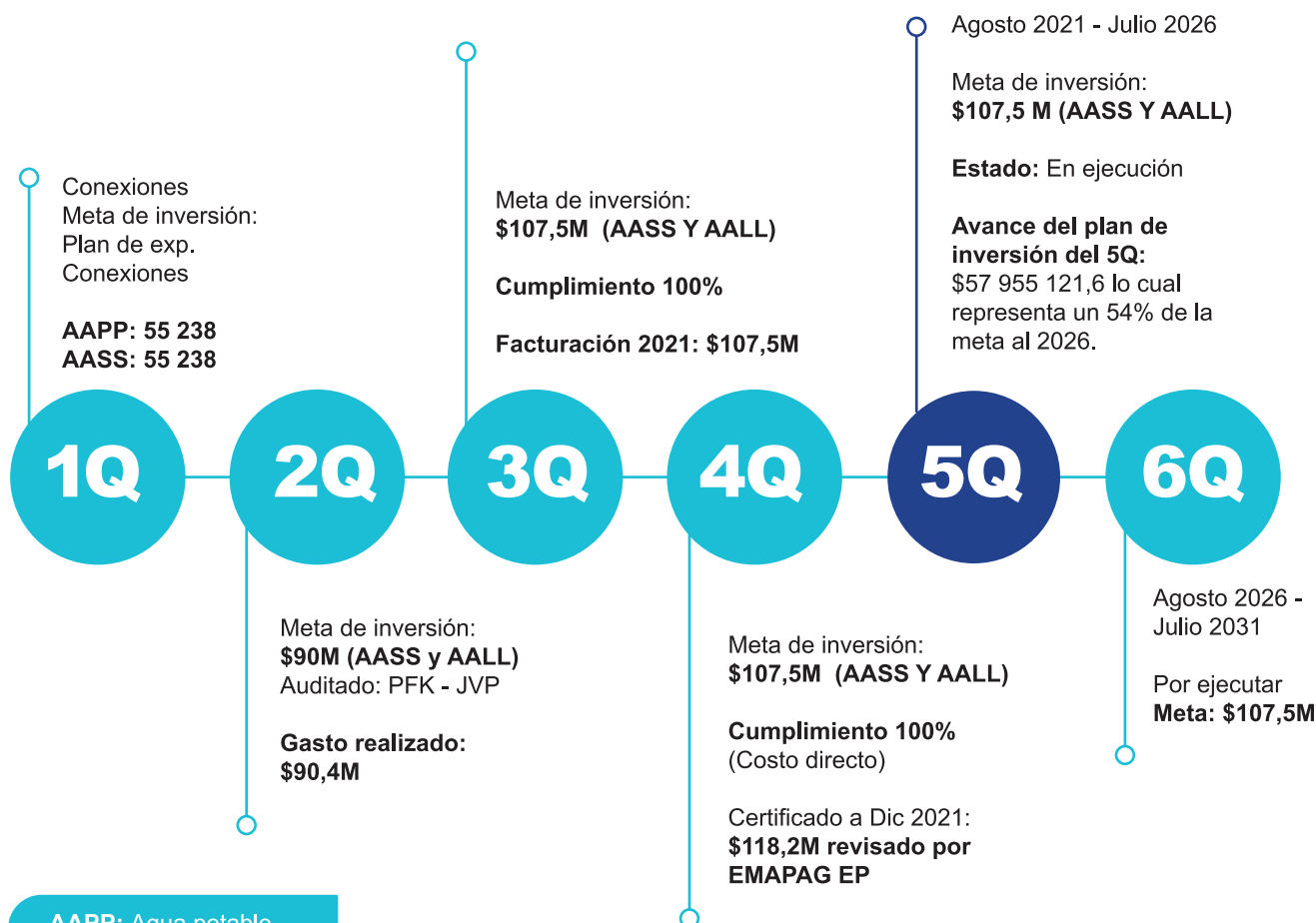
203-1

SASB IF-WU-140A.1.

IF-WU-450A.4.

Nuestros planes quinquenales de inversión están diseñados para expandir, rehabilitar y optimizar cada sector con precisión técnica. Desde el sexto año de concesión hasta el año 30, financiamos este crecimiento con recursos 100% propios, garantizando un futuro sostenible.

Anualmente, se realizan inversiones clave en la expansión y rehabilitación de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario, para impactar positivamente a las comunidades del Cantón Guayaquil y sus parroquias rurales.



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

*Se realiza corrección de inversión del cuarto quinquenio a \$117,14M por reclasificación de los valores de obras del 4Q al 5Q.

Al cierre del año 2024, nuestro total de inversión del **5Q fue de \$57 955 121,6** beneficiando a **1 620 644 habitantes**. En comparativa entre 2023 y 2024 logramos un aumento de 19% en nuestro plan de inversión 5Q.

Desglose de inversión ejecutado el 5Q por tipo de sistema

GRI 203-2 SASB[IF-WU-140A.1.]

		Habitantes beneficiados
Tipo de sistema	Monto ejecutado (USD)	
		959 756
Agua potable	\$27 207 080,77	535 473
Alcantarillado sanitario	\$19 424 637,36	125 415
Drenaje pluvial	\$8 615 972,77	
Fiscalización	\$2 707 430,70	
Total	\$57 955 121,6	

Estos proyectos benefician a un total de
1 620 644 personas

Nuestros proyectos más emblemáticos

GRI 203-2 SASB IF-WU-140A.1. IF-WU-140A.2. TM10

En 2024 llevamos a cabo **125 proyectos** de inversión financiados por la concesionaria, de los cuales **96 están en proceso de cierre** y **29 continúan en ejecución** a diciembre 2024.



Proyectos emblemáticos 2024



PROYECTO	MONTO INVERTIDO	NRO. HABITANTES BENEFICIADOS
Obras de mitigación de aguas lluvias	\$2 301 730,40	125 415
Rehabilitación integral del sistema de distribución de agua potable	\$5 529 616	769 022
Instalación de redes de agua potable	\$894 770	9 546
Mejoramiento del sistema de distribución de agua potable	\$2 614 079	181 188
Rehabilitación integral de redes de alcantarillado sanitario en sitios críticos	\$1 106 620,73	145 233
Mejoramiento del sistema de alcantarillado sanitario	\$568 007,92	26 790

Comprometidos con el desarrollo local

GRI 203-2 SASB IF-WU-140A.1 IF-WU-140A.2 TM9 TM11

Resultados

- En 2024, Interagua redujo **2 651 659 m³/año** de agua no contabilizada gracias a reparaciones técnicas y, especialmente, al cambio masivo de medidores. Con esta **estrategia de medidores** se recuperaron **\$1 125 033** en consumo facturado, mejorando la eficiencia operativa y comercial del servicio.
- La rehabilitación integral de las redes de alcantarillado sanitario**, es un proyecto que asegura un manejo más eficiente y ecológico de las aguas residuales. Esto no solo reducirá el riesgo de obstrucciones y desbordamientos, sino que también mejorará las condiciones de salubridad y el bienestar general de nuestra comunidad.
- Las obras de **drenaje pluvial previenen inundaciones** y protegen calles y viviendas durante la temporada de lluvias.

Prácticas responsables de adquisición

GRI 2-6 2-8 204-1 205-1 TM11 TM12

En Interagua impulsamos el desarrollo productivo del país mediante un modelo de abastecimiento responsable. En 2024, destinamos el **94,65% de nuestro gasto total** a proveedores locales, fortaleciendo una red de más de **2 000 proveedores y contratistas** que aportan al crecimiento sostenible de nuestra operación.

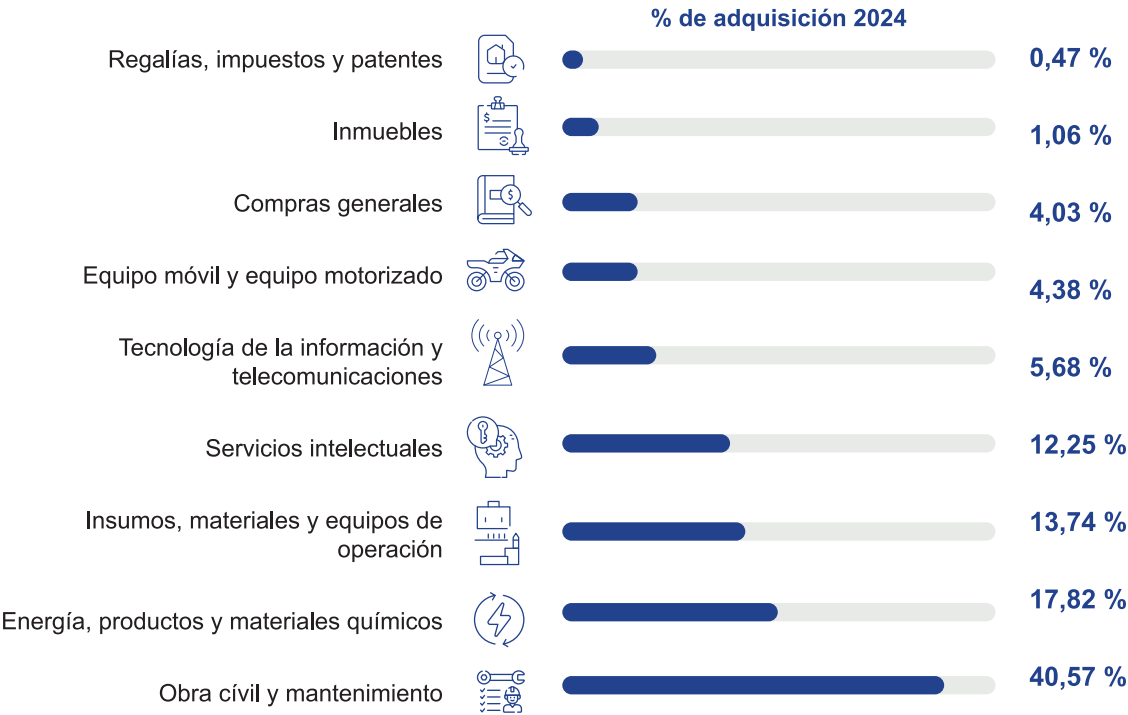


Gracias a esto, **\$97 millones** fueron invertidos en la contratación de bienes y servicios nacionales, consolidando nuestro rol como un motor económico para la región.

Nuestra cadena de suministro promueve empleo, crecimiento y dinamismo productivo en las comunidades donde operamos.

Tipo de proveedor	Gasto total (USD)	% sobre gasto total
Proveedores locales		
Proveedores internacionales	\$97 033 781,44	94,65
	\$1 604 524,43	5,35

Categorías de principales bienes y servicios adquiridos GRI 2-6



Anticorrupción: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1 205-2 205-3 2-15 SASB RT-EE-510A.1 TM15

Se realizó la debida diligencia a **1 394 proveedores** para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares y reducir riesgos de prácticas indebidas

Indicadores

	2022	2023	2024
Proveedores/Contratistas que firmaron la carta de aceptación de políticas, y las declaraciones de: conflicto de interés, política antisoborno	807	777	722
Colaboradores que realizaron el "Programa de Compliance"	254	213	224

Principales riesgos de corrupción identificados

GRI 2-15 TM15

En 2024 recibimos **84 denuncias** a través de nuestros canales de alerta, de las cuales **15 fueron comprobadas**

Denuncia comprobada

Acción correctiva

9 denuncias comprobadas por comportamientos poco éticos.

Procedimos con la sanción correspondiente según el **Reglamento Interno del Trabajo**.

6 denuncias comprobadas por quejas en atención al cliente.

Solicitamos la separación del personal que cometió la falta y amonestación pecuniaria de acuerdo con el Contrato.

Reforzamos la concientización sobre ética para prevenir futuros incidentes.

Personas involucradas en casos de denuncias

Indicadores

2024

Personas implicadas en denuncias por canales de alerta generales y canales de alerta de Veolia*

19

Total nómina contabilizada en indicador de "personas implicadas en denuncias por canales de alerta"

2 288

% de Interagua involucrado en denuncias contabilizando a personal interno, colaboradores y contratistas

0,83%

Nota: Para el año 2024 el área de Compliance, realizó actualización de indicador.

* Número personas implicadas en los casos Interagua

* Personas involucradas en denuncias / nómina (interna + proveedores + contratistas).



En Interagua aplicamos el **Código de Conducta Anticorrupción** del Grupo Veolia, que prohíbe de forma absoluta cualquier acto de corrupción y promueve las mejores prácticas de cumplimiento. Este código es obligatorio para todos los colaboradores, directivos y socios estratégicos.

4. Nuestra actuación Medio Ambiental



Estrategia de sostenibilidad

En Veolia Ecuador enfocamos nuestros esfuerzos en fomentar la descarbonización de nuestras operaciones, promover la conservación del agua, el cuidado de la biodiversidad, la valorización de residuos, generando un impacto social positivo y valor para la compañía.

Esta estrategia se sostiene de 2 pilares principales: **Medioambiental y Social**

METAS ESTRATÉGICAS DE SOSTENIBILIDAD AL 2027



Reducción del 5% de Emisiones de Carbono Ecuador Alcance 1 & 2



Generar 200K dólares en servicios directos e impactos positivos a la comunidad



Cuatro sitios sensibles con el 100% de Cumplimiento de la Huella de Biodiversidad



Ahorro de 7,5 Millones m3 de agua



Valorización de 5 000 Toneladas de residuos



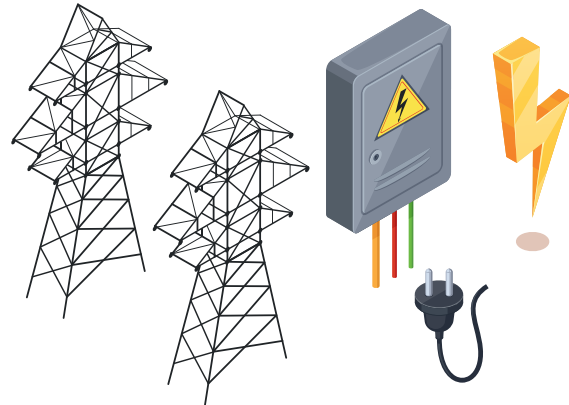
Energía

Consumo energético en la organización

GRI 302-1 302-3 302-4 TM4

Interagua cuenta con un Sistema de Gestión de Energía enfocado en nuestros suministros clasificados como altos consumidores de: Planta La Toma, y Estación de Bombeo Vía a la Costa EB1

El complejo Rafael Guerrero Valenzuela “La Toma” cuenta con la certificación **ISO 50001**, con el objetivo de cumplir los más altos estándares de **eficiencia energética**. Durante el 2024 iniciamos nuestro proceso de certificación para nuestra Estación de bombeo de AAPP Vía a la Costa.



Gestión energética

Impulsamos una gestión energética responsable que nos permite **medir, analizar y optimizar el consumo de energía** en nuestras operaciones. Este enfoque busca **mejorar la eficiencia, reducir costos operativos y minimizar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero**. Además, evaluamos constantemente el desempeño energético e identificamos oportunidades para implementar proyectos con alto impacto técnico, ambiental y financiero.

Consumo energético total de Interagua

Tipo de Energía

2024

Eléctrica (kWh)

195 061 100

Combustible (litros)

1 823 567

*Se cambia unidad de reporte en Global Report, el valor del 2024 incluye compra adicional de diesel por crisis energética para la operación de estaciones de bombeo.



Plantas de producción de agua potable
145 555 000 kwh



Redes de agua potable
22 162 000 kwh



Plantas de tratamiento de aguas residuales
8 345 000 kwh



Administrativo
796 100 kwh



Producidas por biogas y autoconsumidas
1 602 000 kwh



Redes de aguas residuales
18 203 000 kwh



Total consumo energético (Kwh)

195 061 100

Nota: 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).

Intensidad energética

GRI 302-3 TM4

La medición de la intensidad energética es fundamental para optimizar la eficiencia operativa en la planta "La Toma". Este indicador se calcula a partir de la relación entre el consumo **energético total** y el **volumen de agua** enviada a la ciudad (consumo energético total/m³ enviados). El producto del análisis de este ratio establece prioridades estratégicas para tomar decisiones informadas y fortalecer nuestro compromiso con una gestión energética **responsable y sostenible**.



Consumo específico Planta de Tratamiento de AAPP "La Toma"			
	2022	2023	2024
Energía eléctrica (kWh)	141 983 222	141 683 863,78	142 236 848
Volumen de agua enviada a la ciudad (m3)	380 132 509	378 582 604	379 601 527
Consumo específico (kWh/m3)	0,374	0,3743	0,3747

La planta de captación y potabilización de agua "La Toma", representa nuestro mayor consumo energético del total de consumo de Interagua con un valor del **75% para el 2024**. La energía para este complejo y sus operaciones, se obtiene del servicio contratado del distribuidor local el cual proviene del Sistema Nacional Interconectado.

Reducción del consumo energético

GRI 302-4 TM4

Durante 2024, logramos una disminución de **4 536 752 kWh** en el consumo energético de nuestros grupos de bombeo verticales. Este resultado evidencia el impacto positivo de nuestras acciones de eficiencia energética, impulsando una operación más sostenible y responsable con el entorno.

	2022	2023	2024
Consumo de grupos de bombeo verticales (kwh)			
Consumo de grupos de bombeo horizontales (kWh)	104 151 568	101 789 146	97 252 394
Consumo de oficinas, talleres y plantas de tratamiento (kWh)	34 434 810	36 382 168	41 307 082
Total de consumo (kWh)	3 465 110	3 652 591	3 677 372
	141 983 224	141 683 864	142 236 848

Punto Verde: Proyecto P+L

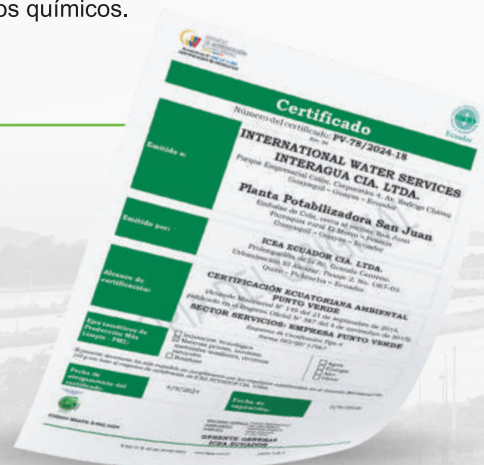
Interagua recibió la **Certificación Ambiental Punto Verde del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica**, reconocida por dos proyectos de Producción más Limpia (P+L) implementados en distintas plantas de potabilización.

Planta San Juan

Durante el 2024, recibimos el segundo reconocimiento de Punto Verde a la Planta de Agua Potable San Juan. El proyecto de Producción más Limpia (P+L) se centró en la optimización del uso de policloruro de aluminio, un coagulante esencial en el proceso de potabilización del agua. La iniciativa contó con un procedimiento de laboratorio diseñado para ajustar con precisión la dosificación del químico, basándose en el nivel de turbidez del agua, un indicador clave de su calidad.

Es así pues, que se logró la reducción del consumo de policloruro de aluminio en un 36,6% con respecto al 2021, así como la disminución en la frecuencia de los procesos de limpieza y retrolavado de las membranas de ultrafiltración, minimizando los impactos ambientales de la planta San Juan.

Esta metodología no solo mejoró la eficiencia del proceso de tratamiento, sino que también contribuyó significativamente a la reducción del consumo de productos químicos.



Planta La Toma

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 del servicio de abastecimiento de la ciudad.

Para abordar este desafío, el proyecto se enfocó en la optimización de los impulsores de tres equipos del grupo 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 específica y la energía del grupo de bombeo.

Estos reconocimientos reflejan el compromiso de Interagua con la gestión sostenible del agua y la mitigación del cambio climático, consolidando su liderazgo en prácticas ambientales responsables.

Gestión responsable del agua

GRI 303-1

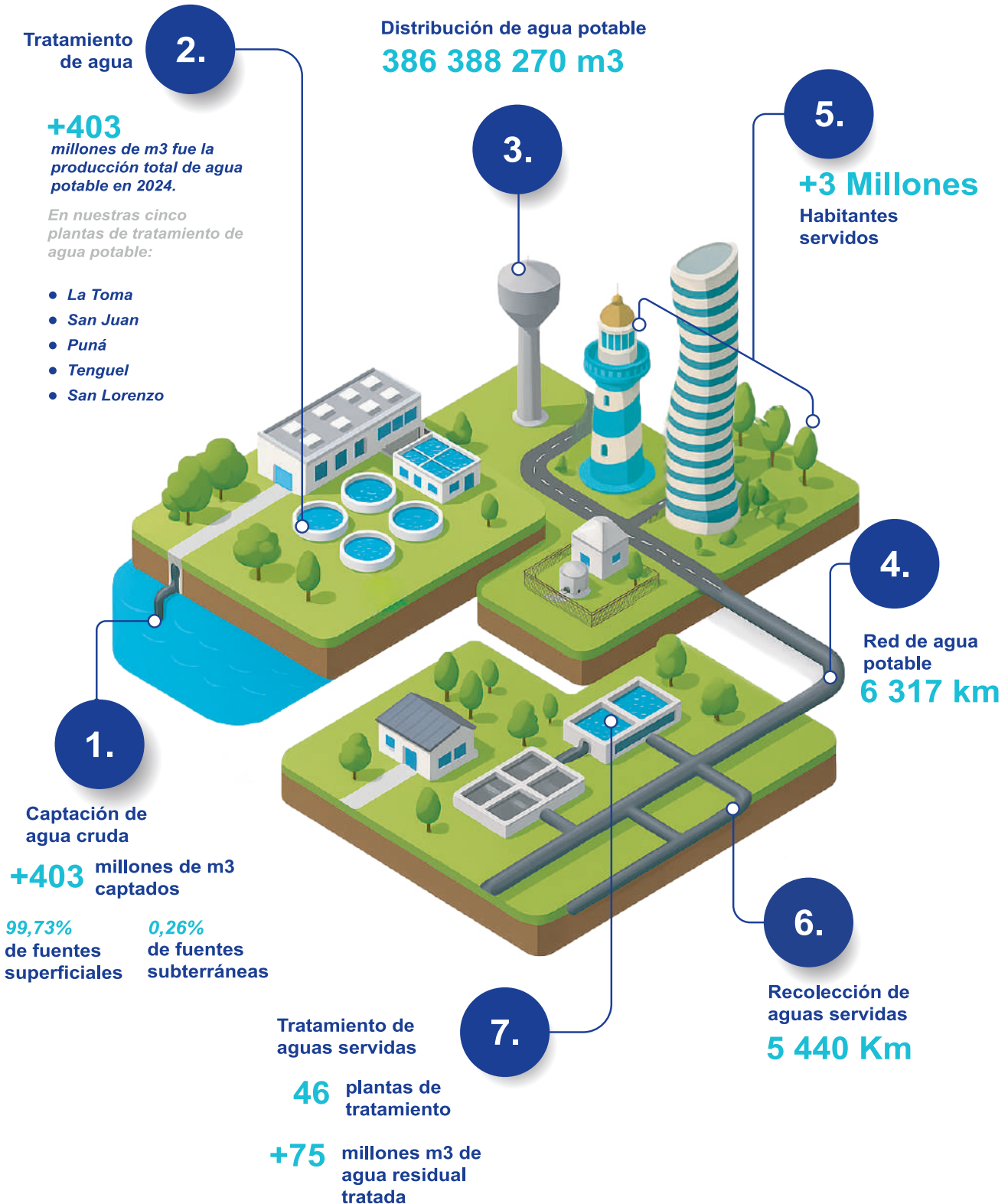
SASB IF-WU-240A.1.

TM1

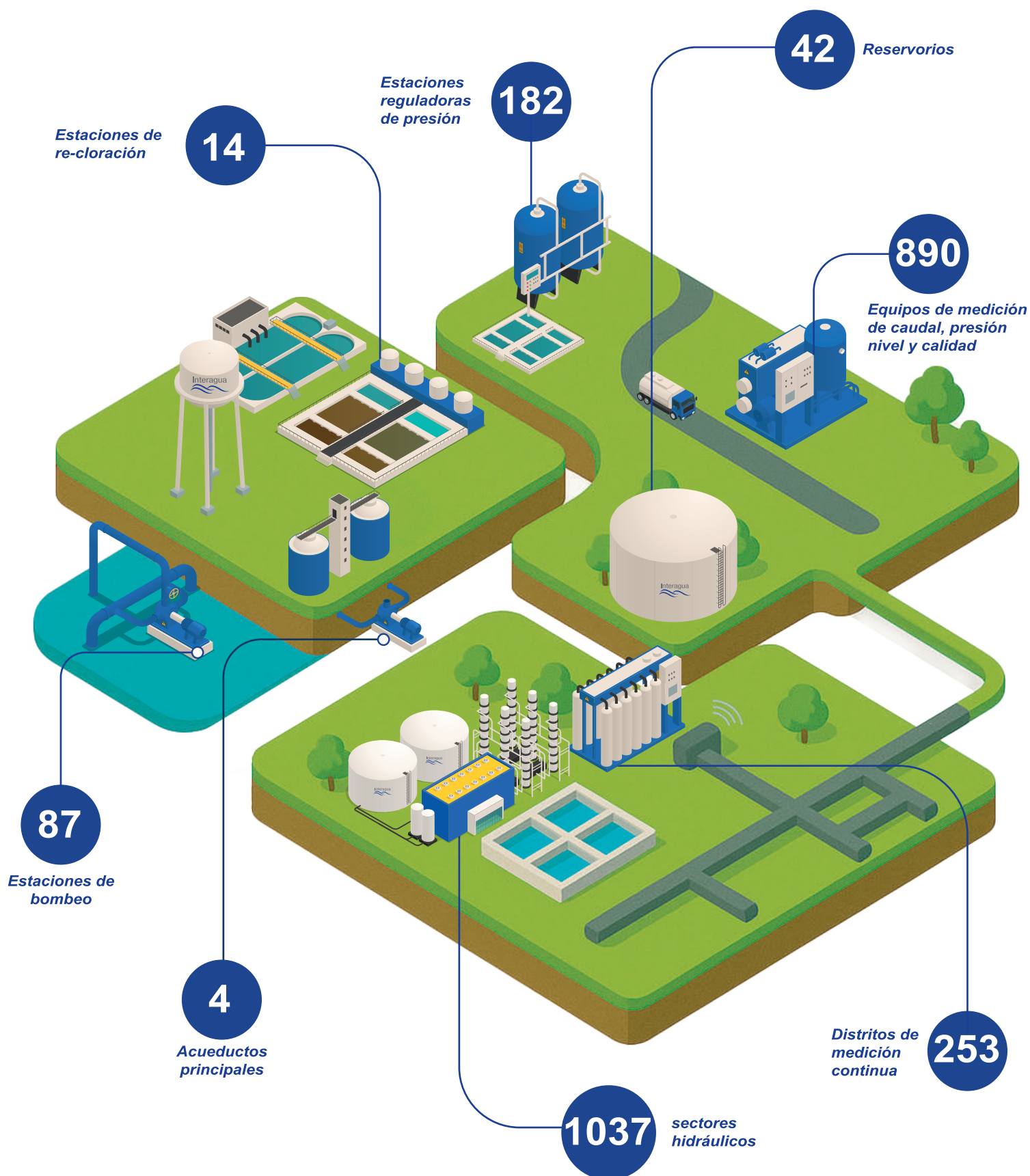
Distribuimos

+300 millones

de m³ de agua al año, llevando este recurso vital a **3 075 366 de personas**. Esta operación se sostiene sobre una red de **6 317 kilómetros de tuberías conectadas** a ocho plantas potabilizadoras ubicadas en Guayaquil y sus parroquias rurales. Todo el proceso garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de calidad, conforme a la **norma INEN 1108** y nuestro **Contrato de Concesión**, reafirmando nuestro compromiso con el acceso seguro y confiable al agua.



PARA CUBRIR LA DEMANDA Y EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DIARIA CONTAMOS CON:



Nuestras plantas de tratamiento de agua potable

GRI 303-1

PLANTA SAN JUAN

Emplea **tecnología de ultrafiltración** para garantizar el suministro de agua potable a **Posorja** y sus recintos: El Morro, Data de Posorja, San Miguel, Sitio Nuevo y Los Pocitos.

Capacidad máxima captación:
17 280 m³/día

Fuente de captación: Embalse de San Juan

COMPLEJO LA TOMA

Está conformado por **tres plantas de potabilización**, opera bajo un esquema de tratamiento convencional y es responsable de producir el agua potable que abastece a toda la ciudad de Guayaquil.

Capacidad máxima captación:
Planta Convencional: 420 000 m³/día
Planta Lurgi: 150 000 m³/día
Planta 10MCS: 864 000 m³/día

Fuente de captación: Río Daule

PLANTA SAN LORENZO

A través de un sistema de tratamiento convencional, abastece con agua potable a las poblaciones de **San Lorenzo, Sabana Grande y Puerto Sabana Grande**.

Capacidad máxima captación:
1 037 m³/día.

Fuente de captación:
Canal de CEDEGE

PLANTA PUNÁ

Utiliza **tecnología de desalinización** para abastecer de agua potable a la **Isla Puná**, atendiendo también a los recintos Agua Piedras, Cauchiche, Estero de Boca y Bella Vista. Esta solución garantiza el acceso a un recurso vital en una zona con disponibilidad hídrica limitada.

Capacidad máxima captación:
2 200 m³/día

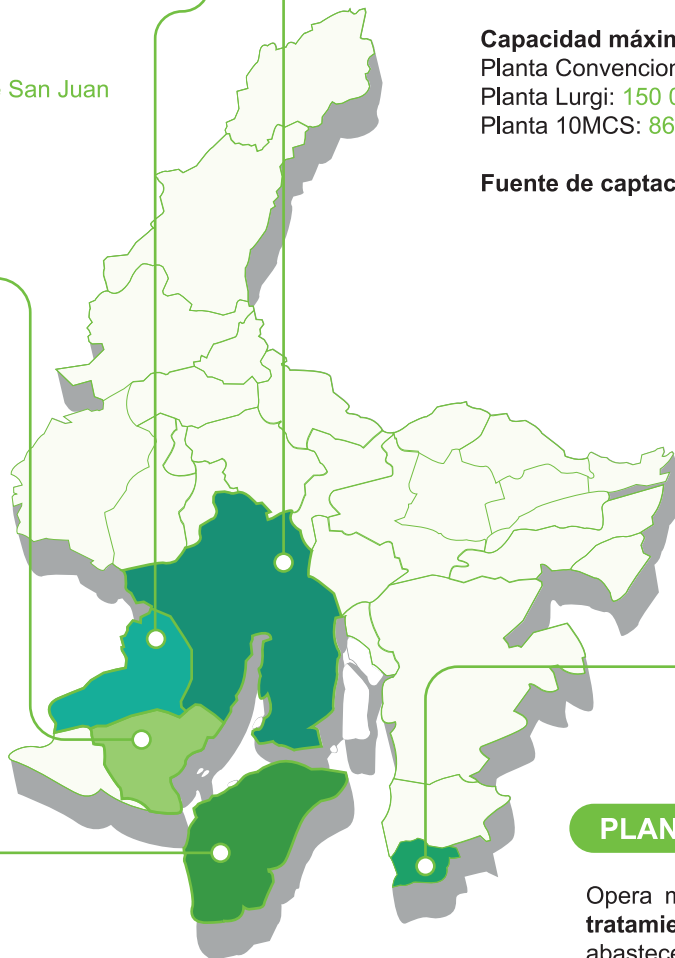
Fuente de captación: Agua del estuario

PLANTA TENGUEL

Opera mediante un sistema de **tratamiento convencional** para abastecer de agua potable a la cabecera parroquial de Tenguel. Además, extiende su cobertura a los recintos Esperanza del Carmen, Buena Vista, El Conchero, San Francisco, Israel y Pedregal. Cabe señalar que, por decisión de la propia comunidad, el recinto San Rafael no recibe el servicio.

Capacidad máxima captación:
3 456 m³/día

Fuente de captación: Pozos



Volumen total de agua tratada y distribuida en 2024

SASB IF-WU-140A.2

IF-WU-240A.1

TM1



Agua extraída de fuentes naturales

403 727 540,73 m3/año



Agua distribuida a clientes

386 388 270 m3/año



Pérdidas en la red de distribución

177 284 117 m3/año



Consumo de agua en operaciones internas

16 403 129 m3/año

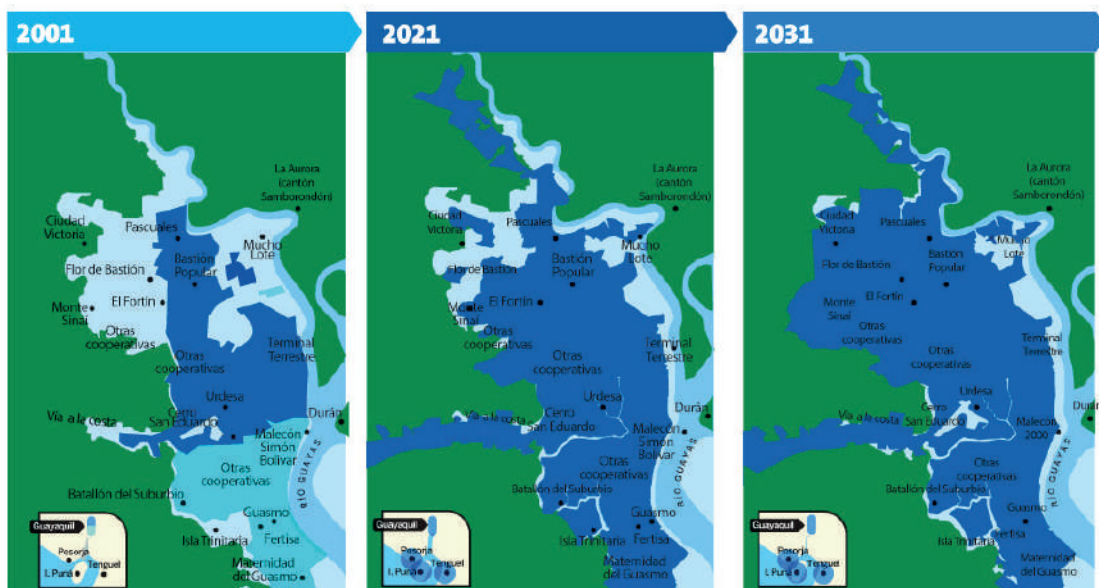
Expansión sostenible del acceso al agua en Guayaquil

GRI 303 -1

TM10

Interagua cumple 23 años de concesión en Guayaquil, enfrentando múltiples desafíos. A lo largo de este tiempo, trabajamos para garantizar un servicio de agua potable confiable y de calidad para la ciudadanía.

Cobertura del servicio de AAPP



Inicio de la concesión

Estado del suministro:

● Servicio intermitente

● Servicio continuo

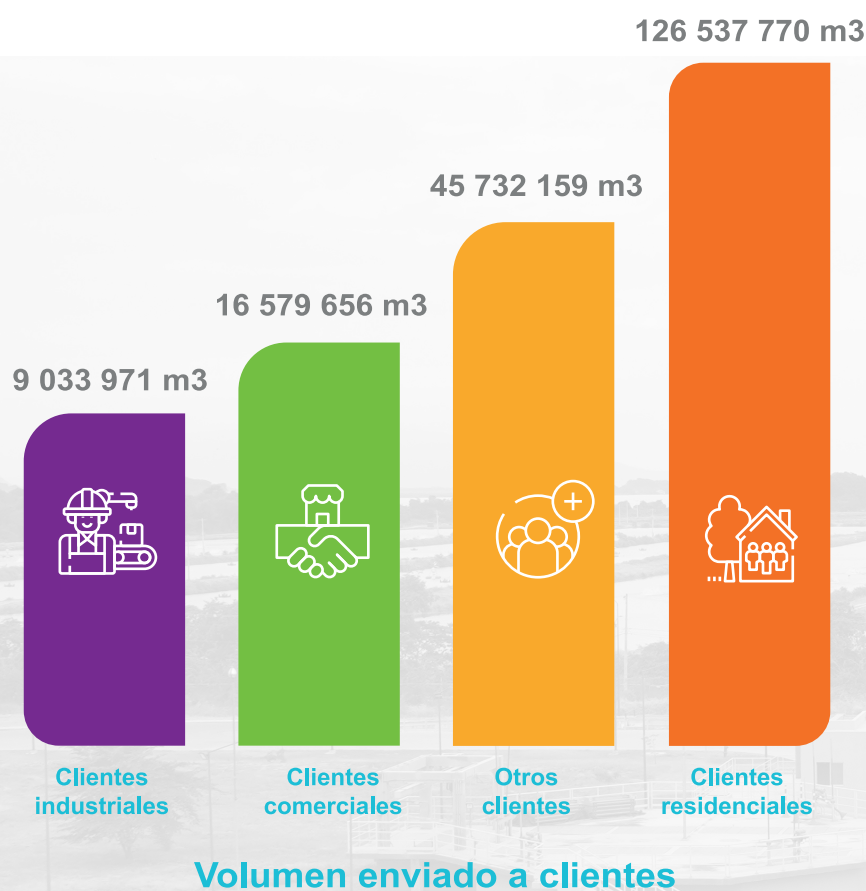
● Servicio proyectado

En Interagua, nuestro compromiso con una gestión responsable del agua se traduce en una operación que prioriza la eficiencia, la calidad del servicio y el respeto por el recurso. A lo largo de 2024, trabajamos para asegurar que el agua llegue donde más se necesita, manteniendo un equilibrio entre abastecimiento, consumo operativo y mejora continua.

Las cifras nos impulsan a seguir innovando en procesos y tecnología, reducir pérdidas y optimizar cada etapa del ciclo del agua. Esta visión garantiza el suministro diario y protege el futuro hídrico de la ciudad.

Cobertura y accesibilidad

GRI 303 -1



**Demostramos eficiencia y transparencia
en el manejo del recurso hídrico**

Gestión del recurso hídrico y estrategias de uso eficiente

GRI 303-1

SASB IF-WU-440A.3.

IF-WU-140A.1.

IF-WU-140A.2

IF-WU-420A.2

IF-WU-250A.1

IF-WU-250A.2

TM1

Interagua mantiene un firme compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable del recurso hídrico. Para asegurar que el uso del agua no genere impactos negativos en las comunidades o los ecosistemas, implementamos diversas estrategias orientadas a la eficiencia, protección y preservación.

Protección de fuentes de agua

A través de nuestra alianza con el Fondo de Agua de Guayaquil (FONDAGUA), promovemos la conservación de la cuenca del río Daule, protegiendo su ecosistema y mejorando la calidad de vida de las comunidades que dependen de este recurso.

Monitoreo continuo de calidad

Contamos con un laboratorio acreditado que garantiza el monitoreo continuo del agua, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad para el consumo humano.

Reducción de pérdidas y eficiencia

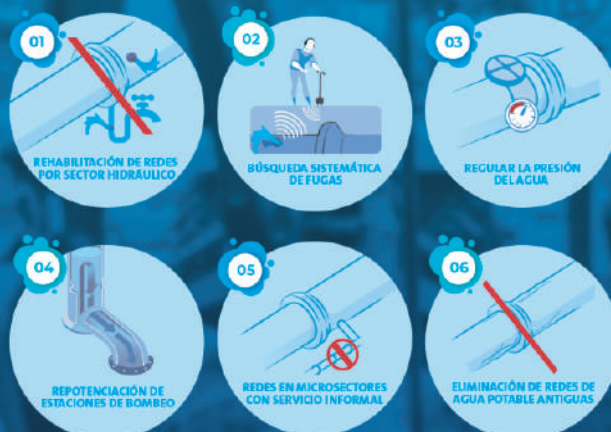
Proyecto PRANC

A través del Proyecto PRANC (Plan de Reducción de Agua No Contabilizada), implementamos acciones clave para optimizar la eficiencia del sistema de agua potable.

Reduce las pérdidas de agua potable mediante control de presiones, detección de fugas y rehabilitación de redes. **En 2024, se redujo el índice de agua no contabilizada al 48,38%, mejorando en un 0,82% frente al año anterior.**

PROYECTO PRANC

Plan de Reducción de Agua No Contabilizada



Colinas del Hipódromo

Más de **2 500 habitantes de Colinas del Hipódromo**, en Mapasingue Oeste, ahora cuentan con agua potable gracias a un proyecto integral que incluyó estación de bombeo, casa comunal y sistema automatizado con generación propia para garantizar el servicio continuo incluso durante cortes eléctricos.

Medidas implementadas para mejorar la eficiencia en el uso del agua

GRI 303-1

TM3



Rehabilitamos integralmente el sistema de distribución de agua potable en varios sectores.



Instalamos nuevas redes de agua potable.



Ejecutamos ampliaciones y mejoras en la infraestructura de distribución de agua potable.



Renovamos redes de alcantarillado sanitario.











Conectamos nuevos sectores al sistema de alcantarillado.



Mejoramos el sistema de alcantarillado sanitario.

Nuestros logros

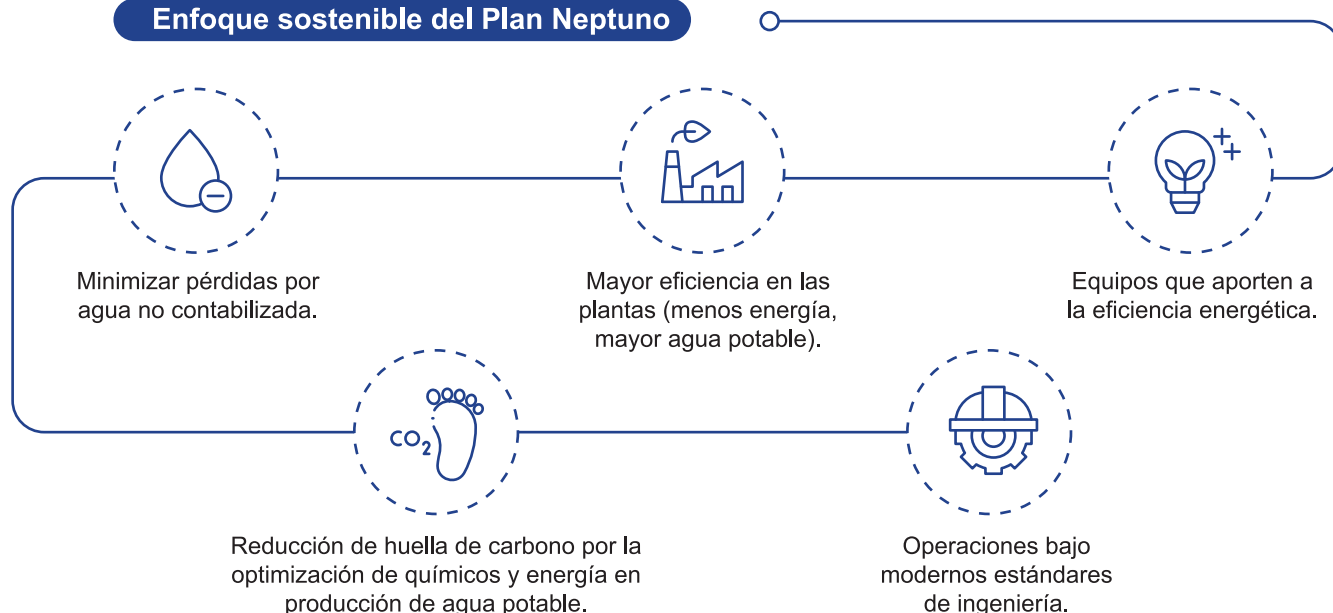
	2022	2023	2024
 Volúmenes de agua potable distribuidos a nuestro alcance (m3)			
 Volumen distribuido en cantón Guayaquil (m3)	386 459 242	385 313 233	386 388 270
 Conexiones de agua potable (#)	380 132 509	378 582 604	379 601 527
 Nuevas conexiones de AAPP (#)	581 259	588 358	605 095
 Instalaciones de redes para agua potable (km)	10 862	7 475	18 385
 Conexiones de alcantarillado sanitario (#)	6 171	6 259	6 317
 Nuevas conexiones de AASS (#)	472 944	479 046	482 426
 N° de reclamos y/o consultas de usuarios gestionados (#)	5 072	8 978	6 227
	165 279	134 037	125 044

Soluciones sostenibles para asegurar agua donde más se necesita

GRI 303-1

Proyecto Neptuno: Busca garantizar el abastecimiento de agua potable de acuerdo al crecimiento poblacional de los próximos 20 años

Enfoque sostenible del Plan Neptuno



Efluentes

GRI 303-2

303-4

SASB IF-WU-140B.1

TM1

Sistema de Alcantarillado Sanitario

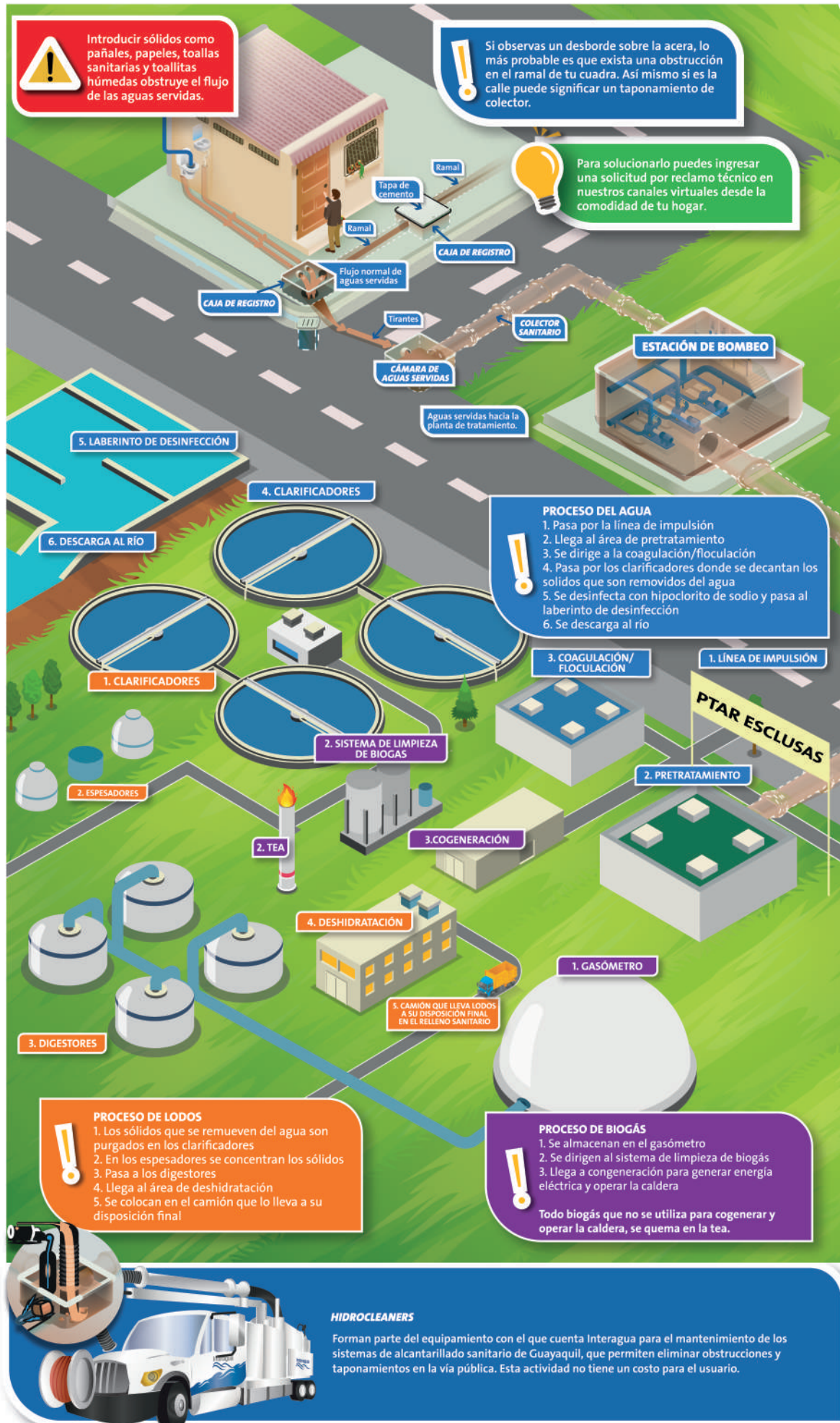
Interagua opera un sistema robusto de alcantarillado sanitario compuesto por redes de recolección y estaciones de bombeo, que transportan las aguas residuales domésticas hacia plantas de tratamiento. Esta infraestructura se fortalece continuamente mediante el **Plan de Universalización del Alcantarillado Sanitario**.



En 2024, con nuestro servicio
llegamos a una población servida de
2 180 011 habitantes

¿Cómo está conformada la red
de alcantarillado sanitario?





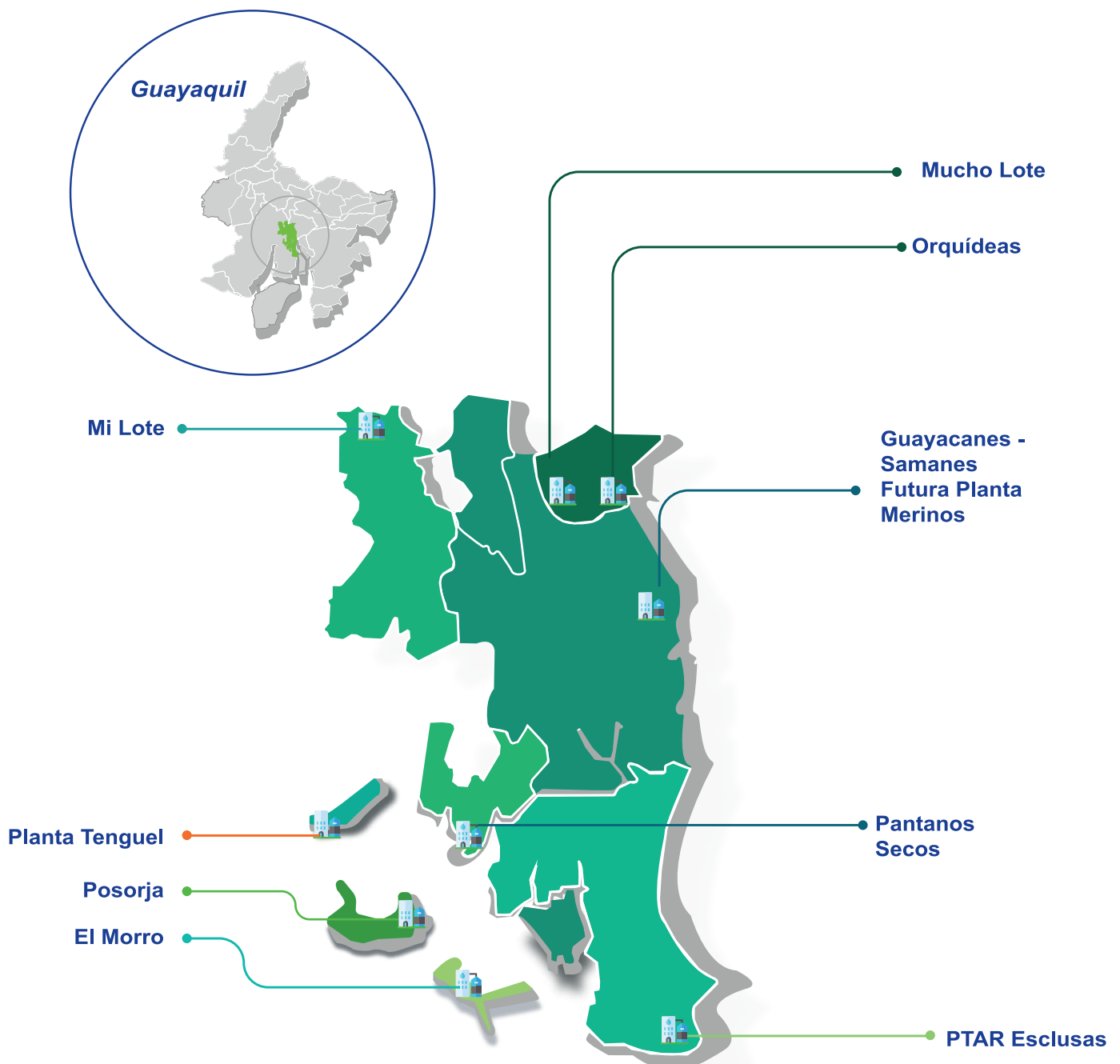
Sistema de Alcantarillado Sanitario

GRI 302-1

La red cuenta con distintas tecnologías de tratamiento, como **lagunas de oxidación, humedales (pantanos secos), tanques sépticos, sistemas DAF y tecnología de lodos activados**. Al cierre del año 2024, se encontraban en operación **46 plantas** de tratamiento de aguas residuales, de las cuales **24 emplean tecnología de lodos activados**.

Durante el año, la planta Cumbres del Sol fue retirada de operación en enero y en agosto se integró oficialmente la **PTAR Las Esclusas**, que representa aproximadamente el **52% de la capacidad instalada** de tratamiento de aguas residuales.

Principales sistemas de tratamiento



Medidas para reducir impactos

GRI 303-2

303-4

TM1

Nuestras tecnologías de tratamiento de AASS

Disponemos de diferentes tecnologías de tratamiento: Lagunas de oxidación, humedales (pantanos secos), tanques sépticos, DAF y lodos activados.

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	3 291 027	Agua salada - Estero Salado	Licencias y registros ambientales
Lagunas (municipal)	6	7 461 548	Agua dulce - Río Guayas	Licencias y registros ambientales
Lodos activados (urbanización)	24	4 938 376	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule, Río Tenguel	Licencias y registros ambientales
Pantanos artificiales (municipal y urbanización)	2	2 109 046	Agua salada - Estero Salado	Licencias y registros ambientales
Tanque séptico (urbanización)	11	36 710 399	Agua salada - Estero Salado Agua dulce - Río Daule	Licencias y registros ambientales
Tratamiento primario químicamente asistido	1	21 077 489	Agua dulce - Río Guayas	Licencia ambiental

PTARs

Total por sistema de tratamiento # 46



Total volumen tratado
anualmente (m3)

75 587 885

Cobertura y accesibilidad

GRI 303-2

TM10

Al cierre de 2024, en Interagua operamos **46 plantas de tratamiento de aguas residuales**, con una capacidad diseñada para atender a **1 226 068 habitantes equivalentes**.

La planta Las Esclusas, incorporada este año, representa el **52% de esta capacidad**, fortaleciendo la cobertura del sistema.

Tipos de sistemas y capacidad instalada

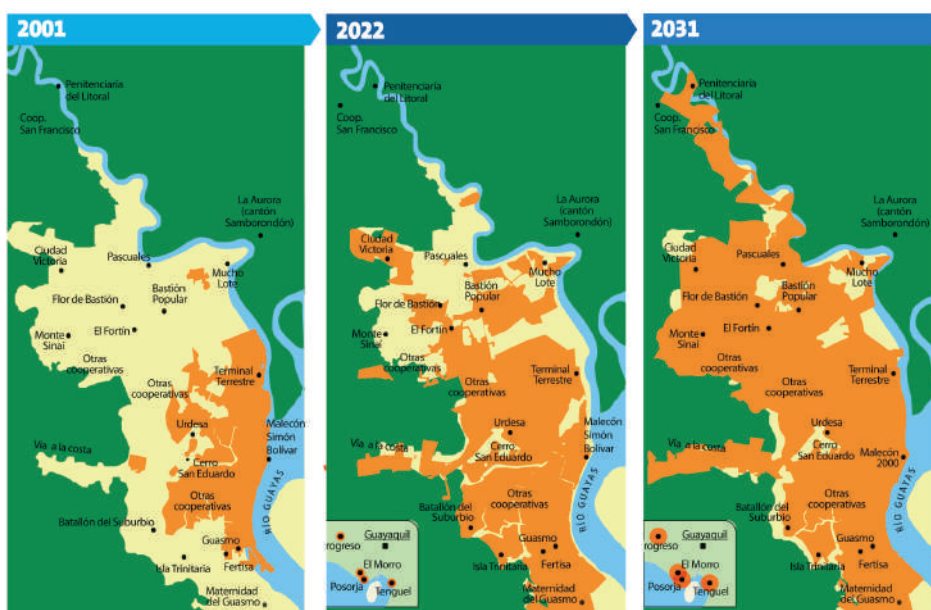
Tipo de sistema

Población equivalente

Tratamiento primario químicamente asistido	<div><div></div></div>	638 327
Lagunas de oxidación	<div><div></div></div>	387 918
Lodos activados	<div><div></div></div>	100 741
Membrana y Sistema de flotación de aire disuelto "DAF"	<div><div></div></div>	58 136
Pantanos secos	<div><div></div></div>	24 166
Tanques sépticos	<div><div></div></div>	16 780

Nota: Un habitante equivalente genera 60 g DBO/día.

Evolución y crecimiento del servicio de tratamiento de aguas residuales



Inicio de la concesión

Estado del suministro:

● Servicio continuo ● Servicio proyectado

PRICAS Fase II

En 2024 culminamos la segunda fase del Proyecto de Reducción de Infiltración y Corrosión en Alcantarillado Sanitario (**PRICAS**), con la instalación de **3 875 metros** de tuberías en sectores como Valle Alto, Benalcázar, Alborada y Sauces. Esta intervención, iniciada en noviembre de 2023, mejora el sistema de alcantarillado sanitario y refuerza la infraestructura urbana hacia un modelo más sostenible.

PTAR Esclusas

La planta de tratamiento “**Las Esclusas**” trata las aguas residuales de más de un millón de habitantes del sur de Guayaquil. Tiene una capacidad de **3,63 m³/s** en época húmeda y opera con dos líneas principales. La línea de agua se enfoca en el tratamiento primario, mientras que la **línea de lodos** incorpora digestión anaerobia y generación de biogás, el cual permite cubrir hasta el **85% de la energía eléctrica y térmica** que necesita la planta para su funcionamiento.



La línea de agua está compuesta por



Pre-tratamiento

Remueve sólidos gruesos y arena mediante rejillas, desarenadores y clasificadores.



Tratamiento Físico-Químico

Usa productos químicos para separar impurezas y clarificar el agua.



Desinfección

Aplica hipoclorito de sodio para eliminar microorganismos antes del vertido al río.

La línea de lodos está compuesta por



Espesamiento

Reduce el volumen de los lodos químicos extraídos de los clarificadores.



Digestión anaerobia

Transforma la materia orgánica en biogás mediante fermentación sin oxígeno.



Cogeneración

El biogás almacenado se usa para generar energía y calor en la planta.



Deshidratación




Los lodos se filtran y se disponen en relleno sanitario.



Captación responsable del recurso hídrico

GRI 303-3 303-5 TM3

Captación, capacidad de producción y tratamiento de agua Volúmenes potabilizados (m³).

		2022 (m³)	2023 (m³)	2024 (m³)
Fuente de extracción	Planta de tratamiento			
 Agua superficial (río, embalse)	La Toma	397 143 713	397 686 010	396 004 656
	San Juan	5 386 574,21	5 790 791	5 899 885,09
	San Lorenzo	243 702,73	252 022	247 997,52
 Agua subterránea (pozos)	Tenguel	638 559,23	704 079,19	695 431,7
	Recintos Tenguel	304 768,39	291 266,24	284 392,1
	Recintos Puná	60 321,30	78 087,36	85 282
 Agua de estuario	Puná	464 756,48	502 379,03	509 896,32
Total volúmenes potabilizados		404 242 395,34	405 304 634,39	403 727 540,73

Para Planta La Toma, el autoconsumo de agua durante el 2024 representó aproximadamente el 4% del volumen tratado en este complejo, con respecto al 2023 el cual representó un 5%.

Biodiversidad

Interacción con entornos ecológicos y áreas protegidas

GRI 304-1

304-2

304-3

304-4

TM2

En Interagua, parte del grupo Veolia Ecuador, operamos con conciencia ambiental. Actualmente, una de nuestras sedes se ubica dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, según certificación emitida por la Autoridad Ambiental. Para esta y todas las instalaciones cercanas a cuerpos hídricos o zonas de valor ecosistémico, activamos un **Plan de Rescate de Vida Silvestre** en caso de avistamientos, alineado con los lineamientos del Grupo Veolia.

En 2024 fortalecimos nuestra gestión con monitoreos biológicos en cuatro puntos estratégicos:

○ Planta La Toma

○ Pantanos Secos

○ Guayacanes Samanes

○ Mucho Lote

Estos ejercicios permitieron identificar más de **60 especies de animales** y observar su comportamiento en los entornos operativos. Además, utilizamos una herramienta especializada del grupo Veolia para evaluar el desempeño en biodiversidad, aplicada en Guayacanes Samanes (planta de tratamiento de aguas residuales) y Planta La Toma (planta potabilizadora), donde ejecutamos varias acciones de conservación y reforestación.



Reafirmamos nuestro compromiso con la biodiversidad y la sostenibilidad

Huella de biodiversidad

GRI 304-1



Como parte de nuestra estrategia de restauración ecológica, sembramos:

Distribuidos entre las sedes de **La Toma y Pantanos Secos**, superando nuestras metas internas de avance en la gestión de sitios sensibles.



100 Árboles nativos

Sitio Sensible

Avance

Acciones

Lagunas Guayacanes Samanes

93,8%

- Capacitaciones sobre conservación ambiental y biodiversidad
- Sustitución de lámparas de sodio por iluminación LED
- Mapeo e inventario de especies en el sitio

La Toma

90,5%

- Jornadas de reforestación
- Identificación de zonas biológicas clave del proyecto "Planta La Toma"

Nota: Durante el 2024 superamos la meta de cumplimiento del avance de los planes de acción para cada sitio sensible.

Junto a **Fundación Sacha** capacitamos a nuestro personal para proteger la biodiversidad y controlar especies invasoras sin usar repelentes. Además, implementamos un formulario de avistamiento de especies para identificar fauna y flora en riesgo y activar acciones de conservación dentro de nuestras operaciones.

Acciones que restauran ecosistemas

GRI 304-2

304-3

TM2

En 2024 gestionamos **22 intervenciones de arbolado urbano** con enfoque en conservación y restauración ecológica. Cada acción fue evaluada técnicamente para priorizar soluciones como poda o trasplante, acudiendo a la extracción solo como última alternativa y siempre bajo medidas de compensación ambiental.

Las solicitudes se tramitaron conforme a la normativa vigente ante la Empresa Pública de Parques de la M.I. Municipalidad de Guayaquil, garantizando que cada intervención cuente con respaldo técnico y autorización oficial. Esta gestión reafirma nuestro compromiso con la protección del entorno natural y la mejora continua del ecosistema urbano.

Nuestro compromiso con la biodiversidad GRI 304-2

Implementamos un instructivo obligatorio que regula la protección de la biodiversidad en todas nuestras actividades, propias y de terceros. Se aplica especialmente en zonas sensibles, asegurando un manejo adecuado de **fauna, vegetación, flora urbana y silvestre** en operaciones que colindan con cuerpos de agua o bosques.



Protocolos para proteger cada ecosistema

Durante 2024 se registraron

42

avistamientos de fauna silvestre

Avistamiento de especies de flora urbana y silvestre

Como parte del protocolo de manejo de biodiversidad, todo avistamiento de especies en nuestras sedes o áreas de trabajo debe ser reportado mediante un **formulario oficial**. Este reporte facilita la georeferenciación de las especies observadas mediante el registro de las coordenadas, facilitando así su monitoreo.

Destacando la presencia de **boas constrictor (19 casos)** e **iguanas verdes (4 registros)**. También se identificaron especies menos comunes como un **ocelote (*Leopardus pardalis*)**, una cría de zarigüeya, dos ardillas y una mantis religiosa.



No se reportaron interacciones ni incidentes, reflejo de nuestra cultura de respeto hacia la fauna local.

Intervención de arbolado urbano para el diseño y ejecución de obras

El protocolo contempla cuatro escenarios:



Poda de especies arbóreas o arbustivas ubicadas dentro del trazado de un proyecto.



Mantenimiento de especies localizadas en instalaciones o sedes del Grupo Veolia Ecuador.



Remoción o eliminación de especies necesarias por interferencias en el desarrollo del proyecto.



Atención de emergencias que requieren intervenciones inmediatas sobre el arbolado urbano.



Especies identificadas

GRI 304-4

TM2

Reconocemos la importancia de proteger y monitorear la biodiversidad en nuestras zonas de operación. En 2024, realizamos levantamientos bióticos en dos sedes estratégicas: Lagunas Guayacanes Samanes y Planta La Toma, identificando especies de interés ecológico incluidas en listados de conservación.

Sede

Levantamiento de información biótica

Lagunas Guayacanes Samanes

35 especies

identificadas en monitoreos realizados durante el 2024 tales como:



Pato real (*Cairina moschata*) especie en peligro según la Lista Roja Nacional.



Mediante identificación de huella se reconoció una Huella de **nutria neotropical** (*Lontra longicaudis*) registrada a orillas del río Daule y Guayas.

A través de fototrampeo se registraron mamíferos como:

- Mapache (*Procyon cancrivorus*)
- Tamandúa (*Tamandua mexicana*)
- Zarigüeya de orejas negras (*Didelphis marsupialis*)
- Gato doméstico (*Felis catus*) como especie introducida.



La Toma

21 especies

identificadas en monitoreos realizados durante el 2024 siendo la avifauna el grupo más representativo con **241 avistamientos**.



Las especies más observadas fueron:

- Periquito del Pacífico (*Forpus coelestis*)
- Negro matorralero (*Dives waczewiczi*)
- Tangara azuleja (*Thraupis episcopus*)

Todas las aves registradas están clasificadas por la IUCN como de **Preocupación Menor**.

Además, se identificaron **16 especies de entomofauna, 2 mamíferos y 3 reptiles** en la zona de estudio.



Iniciativas de sensibilización

GRI 304-2

304-4

TM8

TM11

En 2024 fortalecimos nuestra cultura ambiental con acciones que acercaron a los equipos con la naturaleza, promoviendo prácticas responsables desde nuestras sedes y generando conciencia en favor de la biodiversidad.

Concurso de biodiversidad

Promovimos la conexión con la naturaleza a través del segundo concurso “Biodiversidad en las sedes”, donde **20 participantes** capturaron en fotografías la riqueza natural que rodea nuestras operaciones y las acciones que impulsamos para preservar nuestra biodiversidad.



1er Lugar concurso de fotografía
Mayte Pacheco Murillo
Sede Colón



2do Lugar concurso de fotografía
Damaris Troya Moreta
Sede La Toma



Semana de la Sostenibilidad 2024

Del 3 al 5 de junio celebramos la “Semana de la Sostenibilidad”, una iniciativa que involucró a nuestros colaboradores a través de jornadas de reforestación, voluntariado, talleres, concursos y una feria ambiental. Estas actividades fortalecieron la conexión entre nuestro equipo y la biodiversidad, promoviendo una cultura ambiental activa y comprometida.

1

Jornadas de reforestación

En 2024 se intervinieron tres sedes clave de Veolia Ecuador: La Toma, Petrillo y Pantanos Secos, con la siembra de **50 árboles en cada una**, alcanzando un total de **150 árboles nativos**.

Las reforestaciones se realizaron junto al Gobierno Provincial del Guayas y la participación de 44 voluntarios. Se prepararon 150 hoyos con tierra, hidrogel y tutores, cuidando que la altura de los árboles sembrados sea adecuada al entorno y no interfiera con infraestructura cercana.

Se plantaron especies nativas tales como:

- Samán
- Ébano
- Laurel negro
- Laurel blanco
- Seca
- Roble
- Cascol
- Jaboncillo
- Bálsamo
- Madero negro
- Muyuyo
- Pijio



2

Voluntariado - Edición Fauna

23 colaboradores visitaron el Centro de Rescate Sacha, donde apoyaron con limpieza y adecuación de espacios para fauna rescatada, fortaleciendo la conciencia sobre el tráfico ilegal de especies silvestres.



3

Talleres de manejo de vida silvestre

Realizamos tres talleres en las sedes de Petrillo, Progreso y Pantanos Secos, capacitando a 39 colaboradores para actuar responsablemente ante encuentros con fauna silvestre.



4

Activaciones de cuidado ambiental

A través de activaciones lúdicas en siete sedes, fortalecimos el compromiso ambiental de nuestros equipos, promoviendo de forma cercana y participativa la Estrategia Green Up, los ODS vinculados al Desempeño Multifacético, el programa “Zero Waste” y la biodiversidad presente en nuestras operaciones. Una experiencia alineada con nuestra cultura de sostenibilidad.



5

Feria de Sostenibilidad

En 2024 celebramos nuestra primera **Feria de la Sostenibilidad**, con más de 250 asistentes y 16 expositores. Fue un espacio para acercar a nuestros colaboradores a productos y servicios sostenibles, promoviendo un estilo de vida más responsable con el ambiente.

La feria consolidó nuestro compromiso con la sostenibilidad, generando espacios de conexión y aprendizaje para seguir reduciendo nuestra huella ecológica



Emisiones

Gestión de emisiones

GRI 305-1 305-2 TM5

En Interagua reconocemos que el cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo. Sus efectos impactan directamente al **ambiente, la salud y el bienestar** de las personas. La gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se ha convertido en una responsabilidad clave para avanzar hacia la sostenibilidad. Reducir nuestra **huella de carbono** es esencial para limitar el calentamiento global y proteger los recursos naturales que sustentan la vida.

Por eso, alineamos nuestras operaciones con la estrategia de **descarbonización del Grupo Veolia**. Esta hoja de ruta establece como meta una economía baja en carbono para el año 2050.



Monitoreo global de emisiones

En grupo Veolia contamos con la plataforma “**Global Report**” dónde reportamos anualmente los consumos operativos, parametrizando el cálculo de las emisiones correspondientes al alcance 1 y alcance 2, permitiéndonos obtener los siguientes indicadores:

El alcance 1 incluye el consumo de combustibles, especialmente por la flota operativa.
El alcance 2 considera el uso de energía eléctrica en nuestras instalaciones.

	2022	2023	2024
Alcance 1 (emisiones directas kT CO2)	3,36	3,93	4,19
Alcance 2 (emisiones indirectas kT CO2)	28,13	27,25	32,74

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

Nuestro compromiso con la descarbonización

GRI 305-1

305-2



**ECUADOR
CARBONO CERO**

Programa Ecuador Carbono Cero

Nos encontramos adheridos al Programa Ecuador Carbono Cero (PECC) impulsado por el Ministerio de Ambiente y Transición Ecológica. Durante el 2024, obtuvimos el reconocimiento al Nivel 1: Cuantificación y suscribimos nuestra postulación al Nivel 2: Reducción.

En 2023 cuantificamos las emisiones GEI en la planta “La Toma” y en 2024 obtuvimos la verificación externa de una reducción relativa de **27,54 tCO₂eq**, gracias a mejoras en la eficiencia energética de nuestros grupos de bombeo. Este resultado refleja nuestro compromiso con la descarbonización y el uso responsable de la energía.

Emisiones verificadas en 2024

Total: 28 963,20 toneladas de CO₂e (alcance 1, 2 y 3)

Verificación externa: Bureau Veritas – ISO 14064-1:2018 / ISO 14064-3:2019 / GHG Protocol / Acuerdo Ministerial Nro. MAAE-2021-018 / Acuerdo Ministerial Nro. MAATE-2021-047

Las emisiones consideradas para el cálculo fueron las siguientes:



Total de emisiones de GEI incluyendo biogénicas y HCFC 27,9

28 963,20 tCO₂e

*Emisiones biogénicas y HCFC corresponden a un total de 5,47 tCO₂

Tipos de GEI incluidos:

- Dióxido de carbono - CO₂
- Metano - CH₄
- Óxido nitroso - N₂O
- Hidrofluorocarbonos - HFC
- Hidroclorofluorocarbonos - HCFC

Para realizar los cálculos se implementó la metodología y los factores de emisión del **Panel Intergubernamental de Cambio Climático - IPCC 2006 (actualización 2019)**, por ser la máxima autoridad en tema de inventarios de emisiones de gases de efecto invernadero; también se usaron factores del Department for Environment food and rural affairs (DEFRA) y del Instituto Meteorológico Nacional de Costa Rica (IMN). El único factor nacional que se utiliza es el de electricidad, el cual fue generado por el **Operador Nacional de Electricidad CENACE**.

Los valores para el PCG (Potencial de Calentamiento Global) de cada GEI se tomaron del AR5. Dentro del inventario se realiza una diferenciación entre metano de fuentes fósiles (con un PCG de 30) y metano de fuentes biogénicas (con un PCG de 28).

Reducción de las emisiones de GEI GRI 305-5

Interagua implementó estrategias que permitieron la reducción relativa de las fuentes de emisión de energía eléctrica (alcance 2, CO₂) y desechos no reciclables (alcance 3, CH₄). Al ser la fuente de emisión de energía eléctrica la más representativa del inventario de emisiones, se realizaron acciones dirigidas enfocadas en la misma, estos esfuerzos de eficiencias energéticas permitieron una disminución del consumo de energía, pasando de 141 983 222 kWh en nuestro año base 2022 a 141 683 864 kWh en el 2023 (-27.54 tCO₂e).

Emisiones por fuente de energía eléctrica (tCO₂)

2022

2023

13 062,45

13 034,92

Identificando una reducción en su intensidad de emisiones relativa luego de la implementación de medidas de reducción.

Además, el enfoque del proyecto interno "Zero Waste" que busca reducir los desechos que se envían al relleno sanitario, y dar una correcta gestión del material reciclable, permitió reducir los kilogramos enviados al relleno sanitario de 2,428.16 kg en el 2022 a 2,106.72 kg en el 2023 (-0.47 tCO₂e).

Desechos (tCO₂)

2022

2023

3,53

3,06

En conclusión, en el 2023 se evitó un total de 28 tCO₂ relativas, las cuáles fueron verificadas por un externo bajo los estándares: Acuerdo Ministerial Nro. MAAE-2021-018, Acuerdo Ministerial Nro. MAATE-2021-047, NTE INEN - ISO 14064:2020, NTE INEN - ISO 14064-3:2020.

Intensidad de emisiones

GRI 305-4



Para este informe, se utilizó como año base el 2022 y como año de reducción el 2023. Actualmente, nos encontramos en proceso de cálculo de las emisiones correspondientes al año 2024.

Descripción

Emisiones
(Kg Co2eq)

2022

2023

28 011 127

28 960 827

m3 de agua
potable
producido

380 132 509

378 582 604

Kg CO2eq/m3

0,074

0,076

Generación de desechos

GRI 306-1

306-2

306-3

306-4

306-5

TM3

TM6

SASB IF-WM-420A.3

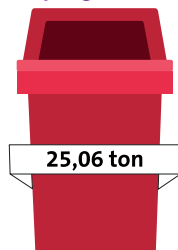
IF-WM-420A.1

Para gestionar nuestros residuos, aplicamos buenas prácticas ambientales basadas en la jerarquía: **reducir, reutilizar, reciclar y reinventar**. Los desechos peligrosos y especiales son tratados por gestores autorizados, mediante incineración controlada y con trazabilidad asegurada a través de manifiestos y certificados de disposición final, los cuales son reportados a la Autoridad Ambiental en la Declaración Anual de Desechos Peligrosos y Especiales

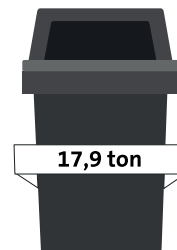
ZERO waste

Es nuestro sistema de gestión implementado desde 2021 para **optimizar el manejo de residuos** en todas las sedes y reducir significativamente los desechos enviados al relleno sanitario "Las Iguanas" en Guayaquil.

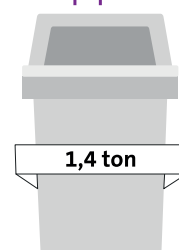
Desechos
peligrosos



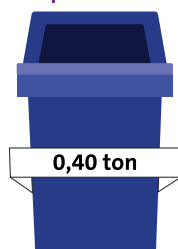
Desechos
basura común



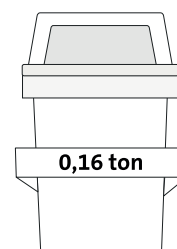
Desechos
papel



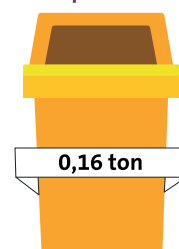
Desechos
plásticos



Desechos
mateles vidrios



Desechos
especiales





Tipos de
desechos



		2022	2023	2024
Tipos de tratamiento				
Desechos peligrosos	Incineración	27,1	26,1	25,06*
Desechos No peligrosos	Reciclaje	2,4	1,9	28*
No peligrosos	Relleno sanitario	21,2	20,8	18
TOTAL (TON)		50,7	48,8	71,06

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.
*Aumentó significativamente ya que en el 2024 se hizo la venta de 27,7 ton de chatarra.

Para reducir los impactos asociados a la generación de residuos, contamos con una **matriz de aspectos e impactos ambientales que evalúa nuestras actividades operativas y administrativas**, permitiéndonos determinar el nivel de significancia de cada impacto y establecer los controles necesarios para su prevención o mitigación.

Plan de mantenimiento de
Aguas lluvias

GRI 306-2

En conjunto con la M.I. Municipalidad de Guayaquil, se ejecuta el **Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias** para optimizar el funcionamiento del sistema de drenaje pluvial y mitigar el **riesgo de inundaciones** en zonas urbanas y rurales. Este plan contempla la remoción de materiales sólidos acumulados en canales, alcantarillas y otras estructuras, así como el desmalezamiento de taludes en canales abiertos.

Este plan se desarrolló en **dos fases: el plan macro (octubre a febrero) y las re-limpiezas (marzo a septiembre)**, e incorporó el Plan Pre Niño como respuesta preventiva ante el fenómeno El Niño, logrando mayor cobertura que el periodo anterior. Las actividades fueron ejecutadas por contratistas especializados, bajo fiscalización externa y zonal, garantizando eficiencia y resultados medibles en la gestión del sistema pluvial.

Conductos intervenidos 39 unidades

Canales intervenidos 184 unidades

Alcantarillas intervenidos 37 unidades

Total de avance 94,51%

Longitud ejecutada 143 865,59 ml

Gestión responsable de residuos

(SASB IF-WM-420A.3.)

TM3

Implementamos un procedimiento integral para gestionar residuos peligrosos, especiales y no peligrosos. En el caso de los residuos reciclables - no peligrosos, como cartón, plástico o vidrio, su generación está identificada en nuestras actividades, asegurando que estén libres de contaminantes.

Se debe aplicar cualquiera de las siguientes acciones



Estas prácticas refuerzan nuestro compromiso con un consumo más responsable, disminuyen nuestra huella ambiental y generan valor a lo largo del ciclo de vida de los productos.

Transformando residuos

GRI 306-3

SASB IF-WM-420A.3

TM6

El porcentaje de valorización de residuos aumentó significativamente gracias al fortalecimiento del sistema **Zero Waste** y a alianzas con organizaciones como FUDELA. A través del proyecto Matirea, materiales como **lonas publicitarias** y **uniformes corporativos** en desuso fueron transformados en:



Estuches y maletaría con lona publicitaria

En Interagua revalorizamos las lonas publicitarias en desuso, transformándolas en estuches y artículos de maletaría funcionales y resistentes.



Upcycling de uniformes reutilizados

Se recuperaron 208 uniformes corporativos en desuso y se convirtieron en nuevos productos como loncheras y cosmetiqueras.

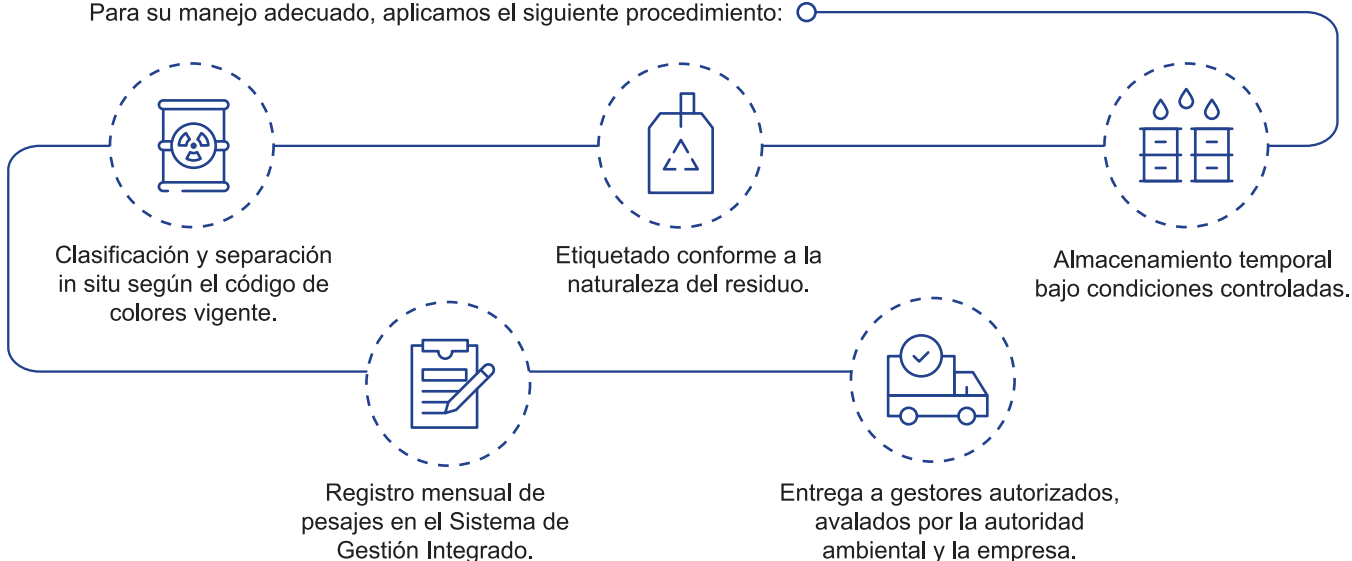
Medidas para reducir y controlar residuos peligrosos

SASB IF-WM-420A.1

TM6

Todos los desechos generados son clasificados según sus propiedades.

Para su manejo adecuado, aplicamos el siguiente procedimiento:



En 2024, Interagua gestionó el tratamiento de Desechos Peligrosos y Especiales a través de Veolia Servicios Ambientales (VSA), mediante el proceso de incineración. Durante el año, se emitieron 36 órdenes de compra por un monto total de \$36 458,20.

5. Nuestra actuación social



Seguridad y salud en el trabajo

Un entorno seguro y saludable para todos

GRI 403-1

403-8

TM7

Contamos con un **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo** que abarca a todos los trabajadores y procesos en los diferentes espacios de la organización. Trabajamos para crear un ambiente donde cada uno de nuestros colaboradores se sienta seguro, protegido y cuidado.

Nuestros estándares y reglas



Always Safe (Siempre Seguro): Aplicamos normas globales imprescindibles para garantizar la seguridad en todas nuestras actividades, en un entorno protegido para todos los colaboradores.



Reglas fundamentales: Adoptamos principios de seguridad no negociables, diseñados para minimizar los riesgos y protegernos de posibles consecuencias graves en cada tarea operativa y administrativa.



Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR): Contamos con estrategias de control de riesgos en las diez actividades más peligrosas de nuestra operación, asegurando el máximo nivel de protección.



Reglas que salvan vidas: Las doce reglas VEOLIA, alineadas con las 10 Normas de Gestión de Alto Riesgo, impulsan nuestro compromiso con cero accidentes, protegiendo lo más valioso, las personas.



Alerta de seguridad: Diseñamos un sistema dinámico de comunicación para compartir información vital sobre seguridad, promover buenas prácticas y prevenir incidentes. **¡La educación es nuestra herramienta de prevención!**



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, señalizo, 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.



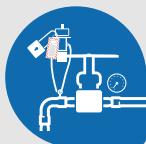
TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS

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, etc).



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.

Seguridad laboral con enfoque preventivo

GRI 403-2 TM7

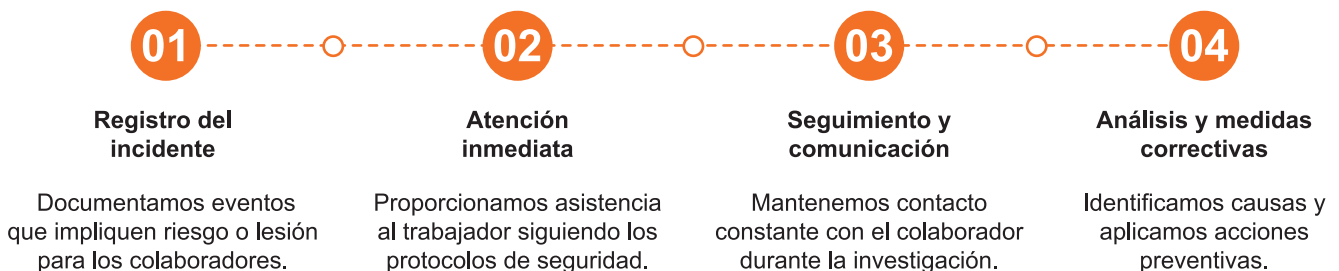
Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y la prevención, identificamos periódicamente los peligros laborales y evaluamos los riesgos mediante la **Matriz IPER** (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos). Esta herramienta nos permite gestionar de manera efectiva la prevención en todas las actividades de la empresa, estableciendo los controles necesarios para mitigar los riesgos. De esta manera, garantizamos una respuesta ágil y efectiva para la seguridad y bienestar de todos.

Protocolo de actuación ante accidentes o situaciones de riesgo



Proceso de investigación de incidentes laborales

GRI 403-2



Atención de salud para el bienestar en el trabajo GRI 403-3

La salud de nuestros colaboradores es nuestra prioridad, por eso les ofrecemos servicios de bienestar integral accesibles y de calidad, como:



Atención médica en todas nuestras sedes:

Contamos con dispensarios médicos en cada una de nuestras instalaciones para ofrecer atención inmediata y oportuna en todo momento.



Soporte telefónico 24/7:

A través de nuestro PBX de Bienestar Social, proporcionamos asistencia médica permanente, gestionamos consultas médicas y psicológicas, y facilitamos la reportación de accidentes laborales y personales.



Seguro médico privado:

Incluimos coparticipación en medicamentos con Pharmacy's, cobertura anual para la compra de medicinas, atención en maternidad, control del niño sano, y acceso a centros médicos ambulatorios y una red hospitalaria de primer nivel.



Cobertura por accidentes:

Contamos con pólizas que protegen a nuestros colaboradores ante accidentes laborales y personales, brindando tranquilidad en todo momento.

Además, garantizamos la **privacidad y confidencialidad** de la información médica de nuestros colaboradores, bajo estrictas medidas de protección de datos. Promovemos un uso responsable de los servicios médicos, asegurando que todos tengan acceso oportuno y adecuado cuando lo necesiten.

Comunicación abierta sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-4 TM7

Nos comprometemos a empoderar a nuestros colaboradores, a través de un espacio activo en los Comités Paritarios de Seguridad y Salud, donde participan directamente en la implementación de iniciativas que mejoran nuestras operaciones en cada sede.

En 2024, realizamos 73 reuniones de Comité Paritario, lo que nos permitió fortalecer nuestra cultura de seguridad y excelencia operativa.

En Interagua, cada acción que tomamos para proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores es una inversión de futuro y sostenibilidad, que se potencian mutuamente

Capacitación continua para el bienestar y seguridad de colaboradores GRI 403-5

Durante el año 2024 llevamos a cabo un total de **45 programas de formación** en Prevención, Salud y Seguridad (PSS), dirigidos a **711 colaboradores** para fortalecer la cultura de seguridad dentro de la organización. Estas capacitaciones abordan una amplia variedad de temas clave, incluyendo:



Manejo de sustancias peligrosas



Prevención en espacios confinados



Primeros auxilios



Seguridad eléctrica



Promoción del bienestar de los colaboradores





Resumen de formación a nuestros colaboradores en Prevención, salud y seguridad



Capacitamos a 711 colaboradores

Curso	Número de participantes
Seguridad y prevención en el trabajo	
Entrega de Política de VEOLIA: Compromiso de prevención, seguridad y salud	195
Espacios confinados	58
Identificación de peligros y medidas de prevención	6
Identificación y análisis de riesgos para brigadistas	18
Curso Auditor Interno ISO 45001	1
Cultura justa	28
Congreso de tecnologías sin zanja	10
Equipos de agua de alta presión/limpieza de redes de	35
Primeros auxilios y emergencias	
Capacitaciones y charlas en primeros auxilios	17
Capacitación en materiales peligrosos	2
Manejo seguro de cloro y gas	25
Líquidos penetrantes e inspección visual niveles I-II	19
Manejo de sustancias peligrosas	
Licencia de prevención de construcción	19
Licencia de prevención eléctrica	40
Salud y bienestar	
Charla de dislipidemia	11

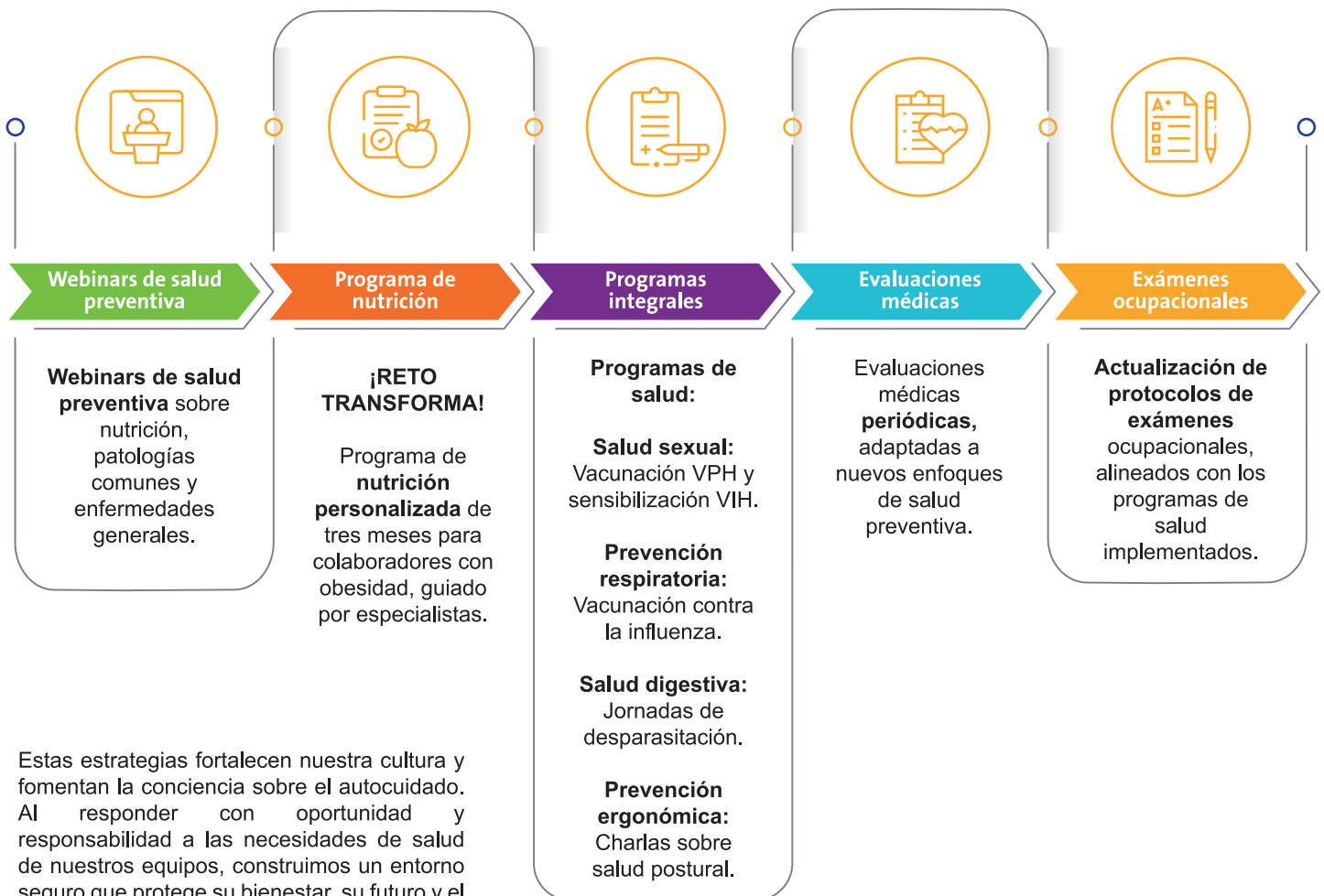


Promoción de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

TM7

La organización refuerza el acceso a servicios médicos a través de la implementación del **Plan de Vigilancia de Salud**, enfocado en la prevención y el bienestar integral de los colaboradores. Durante el 2024 implementamos iniciativas clave con un impacto positivo en la salud organizacional, incluyendo:



Estas estrategias fortalecen nuestra cultura y fomentan la conciencia sobre el autocuidado. Al responder con oportunidad y responsabilidad a las necesidades de salud de nuestros equipos, construimos un entorno seguro que protege su bienestar, su futuro y el de sus familias.

Juntos por un entorno seguro: Prevención y mitigación de riesgos laborales

GRI 403-7

TM7

La seguridad de nuestros colaboradores es el núcleo de nuestra cultura. A lo largo de los años, hemos implementado programas transformadores que previenen riesgos laborales, y refuerzan nuestro compromiso con un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.

Nuestros programas de prevención incluyen:



we

App "WE"

Una herramienta digital que permite a todos reportar condiciones inseguras y compartir buenas prácticas operativas y administrativas, promoviendo la seguridad de manera colaborativa.

Visitas de seguridad manageriales

Un programa evolucionado de "Vivir", donde nuestros managers juegan un papel activo en la promoción de la seguridad, reconociendo comportamientos seguros y detectando riesgos para prevenir accidentes.

Semana de la seguridad

Desde 2017, dedicamos una semana al año para fortalecer el compromiso con la seguridad, con actividades como activaciones en sedes, reconocimientos a las mejores prácticas y congresos de seguridad laboral.

Iniciativas de Seguridad 2024

Auditorías de Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR), control de contratistas, análisis de accidentes y la entrega de equipos de protección personal, son solo algunas de las acciones que estamos llevando a cabo para garantizar un entorno de trabajo seguro.

En 2024 alcanzamos un **73,82%** de cumplimiento en los estándares EGTAR para trabajos de alto riesgo y realizamos **1 923 visitas** al programa "Vivir", promoviendo una cultura de seguridad activa y comprometida.

Lesiones por accidente laboral GRI 403-9

Índice de frecuencia de accidentes



Frecuencia

	2022	2023	2024
Número de accidentes con días de baja	0,51	0,41	0,31
Accidentes con días de baja y sin días de baja	1,98	2,14	2,07

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 GRI 403-9

El **Índice de Gravedad de Accidentes (IG)**, se redujo a **0,44**, reflejando una mejora sostenida en los últimos tres años. Este avance responde a nuestras acciones en capacitación, protocolos reforzados y mejores condiciones laborales, con un solo objetivo: **cuidar a quienes hacen posible nuestra operación.**

Índice

	2022	2023	2024
Gravedad de Accidentes (IG)	0,95	1,45	0,44
Tasa de riesgo	1,86	3,5	1,40

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

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 2024 la tasa **disminuyó a 1,40**, sentando un precedente de mejora en la gestión de la seguridad.

Horas trabajadas año colaboradores
Interagua: **3 184 111,88**

Accidentes reportados

Año	Accidentes reportados	Sin baja	Con baja
2023	31	25	6
2024	33	28	5

Reportar un accidente laboral es esencial para garantizar una **atención rápida** y adecuada al colaborador, así como **para identificar y prevenir riesgos futuros**. En Interagua fomentamos una cultura de reporte inmediato, donde todos los colaboradores son responsables de su bienestar y el de sus compañeros.

CONSTRUIMOS UNA CULTURA DE SEGURIDAD

Condiciones de salud asociadas al trabajo

GRI 403-10 TM7



En Interagua identificamos que las **enfermedades respiratorias** son las más frecuentes entre nuestros colaboradores. Frente a ello, tomamos acción con un enfoque preventivo que refuerza nuestro compromiso con la salud laboral, impulsando hábitos saludables, mejoras en el entorno sanitario y una alimentación equilibrada.



Empleo generado

Gestión del talento y movimiento de personal

GRI 2-7 2-8 401-1 TM19

Empleos generados

En Interagua entendemos a la empleabilidad como una pieza maestra para entrelazar las oportunidades laborales con el crecimiento de nuestras comunidades. Nuestra forma de hacer país es impulsar las convocatorias inclusivas que promueven **la igualdad, la equidad de género y la diversidad**. Buscamos personas que compartan nuestros valores y compromisos con el desarrollo social.

		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
 Tipos de contrato 2024	FIJO	1 133	376	1 509
	TEMPORAL	6	-	6
	TOTAL	1 139	376	1 515

La jornada de trabajo de todos nuestros colaboradores es completa. Los datos presentados son los totales a cierre del 2024.

Además, hemos generado **257 empleos indirectos** a través de los servicios complementarios, como el personal de limpieza y seguridad. Roles esenciales para mantener un entorno limpio y seguro. Propiciamos la vinculación de personas de comunidades aledañas para contribuir al desarrollo económico local

Número de colaboradores desglosado por género y edad

GRI 401-1

TM9

El desglose del número de colaboradores por género y edad permite obtener una visión clara de la diversidad dentro de la empresa. Este análisis es clave para promover políticas inclusivas que favorezcan la equidad en el lugar de trabajo.



MUJERES

Rango etario	2022	2023	2024
Mayor a 50 años	33	41	39
30 a 50 años	191	201	220
Menor a 30 años	100	119	117
Total	324	361	376



HOMBRES

Rango etario	2022	2023	2024
Mayor a 50 años	155	170	163
30 a 50 años	655	678	715
Menor a 30 años	249	251	261
Total	1059	1099	1139



Rotación por género y edad

GRI 401-1 TM9 TM16

En 2024 se registraron 123 desvinculaciones. La mayoría corresponde al grupo de **30 a 50 años**, estos datos nos permiten enfocarnos en diseñar estrategias de retención y desarrollo en este segmento clave.



MUJERES

Rango etario	2022	2023	2024
Mayor a 50 años	04	0	01
30 a 50 años	19	10	19
Menor a 30 años	22	07	13
Total	45	17	33



HOMBRES

Rango etario	2022	2023	2024
Mayor a 50 años	05	04	07
30 a 50 años	26	50	56
Menor a 30 años	22	28	27
Total	53	82	90



Rotación de personal

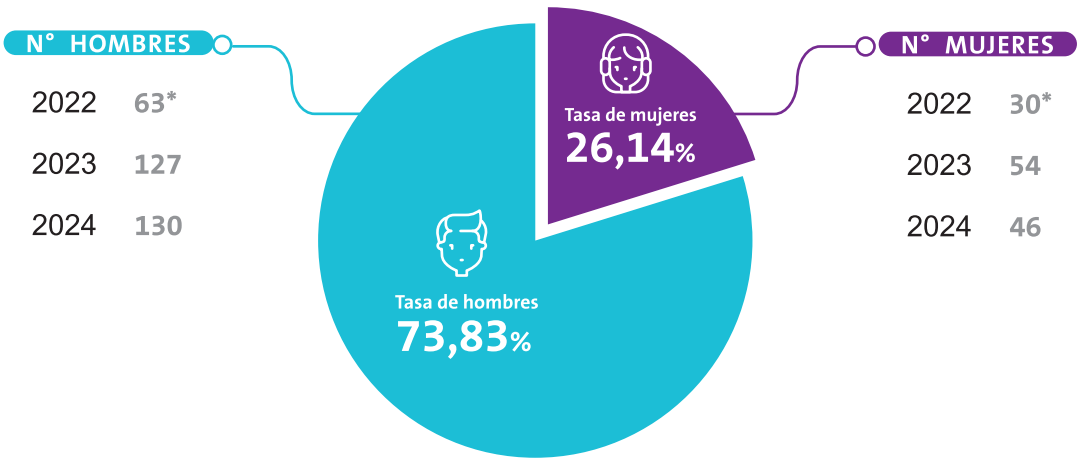


Nuevos talentos

GRI 401-1 TM9

En 2024 ofrecimos oportunidades de formación y desarrollo a **76 jóvenes, incluyendo 38 pasantes y 38 practicantes**. A través de estos programas, buscamos fomentar el crecimiento profesional de nuevos talentos, conectados con la realidad laboral.

Número y tasa de contratación por género



*Se corrigen valores 2022 por errores de edición.
Nota: La tasa de contratación se obtiene con el valor de contrataciones por género para el total de contrataciones del año 2024.

Comprometidos con una contratación justa, diversa y con igualdad de oportunidades

GRI 401-1 TM9

A través del Comité de Recursos Humanos garantizamos una selección transparente, inclusiva y alineada a los principios de derechos humanos. Este comité vela por el cumplimiento de nuestras políticas internas, asegurando que cada proceso de reclutamiento se base en el **mérito, respete la diversidad y promueva un entorno laboral justo y equitativo** para todas las personas.

Contrataciones por procedencia y género

Procedencia	2022		2023		2024	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
GUAYAQUIL	97%	84%	90%	93%	92%	96.59%
RESTO DE ECUADOR	-	11%	4%	3%	8%	2,48%
EXTRANJERO	3%	5%	6%	4%	-	0,57%

Todos los procesos de selección se desarrollan bajo principios de equidad e inclusión, garantizando igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad en todas sus formas, incluyendo etnia, religión, identidad de género, edad, nacionalidad y discapacidad.

Gestión de empleabilidad

GRI 401-1

INDICADOR DE EMPLEABILIDAD	2022	2023	2024
Evaluación del periodo de prueba de nuevas contrataciones	95,6%	93,92%	95,45%
Eficiencia del proceso de selección (cubierto dentro de los tiempos)	51%	67%	52%

¡Integramos talento desde el inicio, generando un impacto directo en los resultados!

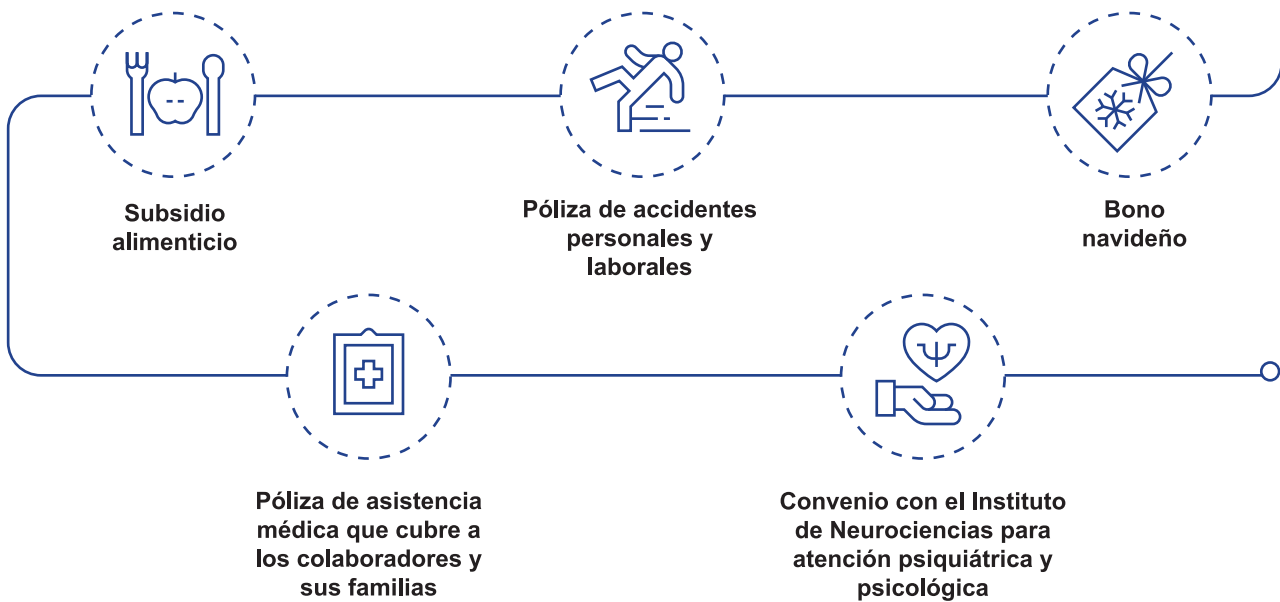
En Interagua acompañamos a nuestros nuevos colaboradores desde el primer día con una inducción clara y cercana. A través de nuestra **Guía de Entrenamiento**, compartimos las actividades clave y la información esencial para que cada persona se integre con confianza, claridad y sentido de propósito.



Prestaciones corporativas

GRI 401-2

Cuidamos de nuestros colaboradores y nuestro interés por su bienestar nos compromete a ofrecer una serie de beneficios para su bienestar y desarrollo.



Veolia Cares: Política de beneficios para todos los resources

Política de beneficios para todos los resources

Nuestro equipo humano es el motor que impulsa el presente y el futuro de la compañía. Por eso, reafirmamos nuestro compromiso con su desarrollo y bienestar a través de Veolia Cares, un programa que agrupa los beneficios ofrecidos por Interagua y el Grupo Veolia. **Esta iniciativa garantiza a cada colaborador condiciones que promueven su calidad de vida, seguridad y estabilidad laboral.**



En Veolia, sabemos que para que nuestros colaboradores prosperen profesional y personalmente, debemos apoyar el bienestar físico, emocional y financiero de toda nuestra fuerza laboral global"

Permiso parental

GRI 401-3

Nosotros entendemos que acompañar los momentos más importantes de la vida también es parte de nuestro compromiso. Por eso, ofrecemos el **permiso parental** como un beneficio que promueve el equilibrio entre lo personal y lo laboral, brindando a nuestros colaboradores el tiempo necesario para **cuidar, adaptarse y compartir** la llegada de un nuevo integrante a su familia, sin comprometer su **estabilidad ni su desarrollo profesional**

Comparación de permiso parental



Indicadores	2022		2023		2024	
Empleados con permiso parental						
	9	67	20	53	59	77
Empleados que volvieron y siguen tras 1 año						
	9	64	20	51	59	77
Retención post permiso parental						
	100%	96%	100%	96,23%	100%	100%

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 2024.

El **100% de los empleados** con derecho al permiso parental en 2024 lo utilizaron y regresaron a la organización, manteniéndose empleados un año después de su reincorporación.

Formación y enseñanza

Trabajadores que reciben evaluaciones periódicas

GRI 2-18

404-1

TM8

El promedio de horas de formación recibidas por los colaboradores durante 2024 fue de **55,71 horas** por trabajador, desglosado por género y categoría laboral. Además, se garantizaron evaluaciones periódicas para monitorear el desempeño y el impacto de la capacitación en el desarrollo profesional de los colaboradores.

Formación y enseñanza por niveles

En 2024 ofrecimos oportunidades de formación y desarrollo a **76 jóvenes, incluyendo 38 pasantes y 38 practicantes**. A través de estos programas, buscamos fomentar el crecimiento profesional de nuevos talentos, conectados con la realidad laboral.

Cumplimiento de horas por área



Nivel	2022	2023	2024
Administrativo	46	36	41,38
Operativo	36	54	54
Directivo	91,68*	55	86

	2022	2023	2024
Administrativo	32	44,41	27,75
Operativo	36	41	22
Directivo	74	57	75,38

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

Igualdad, respeto y oportunidades para todos

GRI 405-1 2-17 TM9

En 2024 dimos un paso firme con la implementación del **Protocolo de Atención y Protección Integral**, un instrumento diseñado para **prevenir, atender y sancionar** cualquier forma de violencia, acoso o discriminación para todo Grupo Veolia Ecuador.

Esta herramienta establece rutas claras de denuncia y acompañamiento, para crear un entorno laboral **seguro, justo y respetuoso**. Además, ofrece una respuesta oportuna, confidencial y efectiva ante cualquier situación reportada.



El proceso contempla las siguientes etapas:



Nota: En el periodo de informe no se reportaron formalmente casos de discriminación en contra de nuestros colaboradores, este resultado confirma nuestro compromiso y gestión continua a favor de prácticas de inclusión, equidad y no discriminación.

Planes de formación para mejorar las competencias

GRI 404-2

TM8

Nuestro compromiso con la formación continua está diseñado para empoderar a nuestros colaboradores, fortaleciendo tanto sus competencias técnicas como habilidades blandas, con el objetivo de optimizar procesos y obtener resultados sobresalientes.



Desarrollo de competencias para liderar el cambio

GRI 404-2

2-17

TM8

Impulsamos la formación continua para fortalecer el talento y alcanzar mejores resultados. Por ello, ofrecemos programas de formación tanto para habilidades técnicas como blandas, promoviendo el crecimiento integral de cada miembro de la organización.



Programas de formación para colaboradores

En 2024 impulsamos la formación de nuestros equipos a partir del levantamiento de la **Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)**. Desarrollamos contenidos enfocados en habilidades técnicas y competencias transversales, impartidos en **modalidad virtual, presencial y asincrónica** a través de nuestras plataformas de aprendizaje.

Mi Campus - E-learning

Para fortalecer el aprendizaje, migramos nuestra plataforma "Mi Campus" a Learning@Veolia, ampliando el acceso a formación especializada. Gracias a un convenio con **LinkedIn Learning**, ahora ofrecemos una amplia biblioteca de cursos a los colaboradores para su desarrollo profesional.

Curso		Numero de participantes	Numero de participantes
Trabajo en el departamento de riesgos	10	Riesgos industriales - residuos peligrosos	14
Circular y trabajar con seguridad en zonas ATEX (Atmósfera Explosiva)	2	Manejo de sustancias peligrosas	49
Riesgos industriales en actividades de residuos peligrosos	45	Trabajo en alturas	26
Fundamentos de gestión del recurso humano	22	Trabajo en espacios confinados	44
Seguridad de los procesos de residuos peligrosos	8	Trabajos en caliente	17
Control de energías peligrosas	54	Seguridad de los procesos - Zona LATAM	26

TOTAL PARTICIPANTES **317**



Evaluación del desempeño

GRI 2-18

404-3

En Talent Hub evaluamos el desempeño de managers (directores, jefes y supervisores).

Para la evaluación de todos los colaboradores contamos con una herramienta interna en ProcessMaker que permite evaluar el cumplimiento de objetivos anuales. Este proceso se desarrolla entre diciembre y enero, con un seguimiento continuo a los participantes y entrevistas de retroalimentación lideradas por sus jefes directos.

Una vez finalizadas las evaluaciones, el equipo de Formación y Desarrollo consolida los resultados en un reporte que sirve como base para definir planes de acción y programas de capacitación, enfocados en fortalecer las competencias necesarias en cada operación.

Programas de equidad de género

GRI 405-1

TM9

Trabajamos activamente para cerrar brechas y construir un entorno donde la equidad de género sea una realidad vivida. A través de iniciativas transformadoras, promovemos oportunidades, liderazgo y respeto para todas las personas.



Red por la equidad

Durante 2024 socializamos el Protocolo de Atención y Protección Integral y reforzamos la importancia del Sello de Empresa Segura. Este esfuerzo alcanzó a:

- 1 Director
- 6 Gerentes
- 5 Jefes
- 52 No mandos

Programa “Soy buena gente”

Realizamos talleres de cuatro horas donde reflexionamos sobre las formas de violencia normalizadas en el entorno laboral. Estas jornadas impulsaron una mayor conciencia sobre los derechos humanos y fortalecieron nuestro compromiso con una cultura organizacional con base en el respeto y la inclusión.

Escuela de operadoras

Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades, impulsando el liderazgo femenino en todos los niveles. Actualmente, once mujeres empoderadas de la **Escuela de Operadoras 2019** ocupan roles clave como proyectistas, técnicas, supervisoras, operadoras y auxiliares en nuestras operaciones.

Vacacional técnico femenino

En 2024 realizamos la quinta edición del programa vacacional, retomando la modalidad presencial. La iniciativa, gratuita y dirigida a estudiantes de **15 a 18 años**, tuvo como objetivo motivar a más jóvenes, especialmente a mujeres a seguir carreras técnicas como ingeniería en mecatrónica, civil, eléctrica, entre otras.

¡IMPULSAMOS EL TALENTO
SIN PREJUICIOS!



Programas de cultura organizacional

GRI 401-2

406-1

TM8

Para promover una cultura cercana, participativa y saludable. Desarrollamos experiencias que fortalecen el sentido de pertenencia, el bienestar y la conexión con nuestros valores



Semana "Primeros auxilios emocionales" con enfoque en prevención de depresión y desmotivación

Esta iniciativa está enfocada en prevenir la depresión y la desmotivación. En 2024, 580 colaboradores participaron en actividades para fortalecer su bienestar.

Dimensiones trabajadas:

- Soporte y apoyo emocional
- Estabilidad laboral y emocional



So'Well

Bienestar que inspira

Fomentamos prácticas que promueven el equilibrio entre vida y trabajo. En junio, **1.166 colaboradores** participaron en la **Semana del Bienestar**, con actividades enfocadas en salud física, emocional y financiera:

- Campaña de aplicación de vitaminas (sistema inmunológico y osteomuscular)
- Charlas sobre planificación financiera, ahorro y presupuesto
- Actividades de mindfulness y yoga
- Clases de kick boxing, jiu-jitsu y box
- Terapias físicas y musculoesqueléticas
- Capacitaciones en alimentación saludable
- Exámenes visuales y chequeos dentales



Run for diversity

Nuestra E-Run 2024 reunió a **350 participantes** en una jornada que celebró la inclusión, el respeto y la equidad, fortaleciendo la unión y el compromiso entre colaboradores.



Mañana deportiva

Con el objetivo de fortalecer la salud integral y el trabajo en equipo, realizamos nuestra primera Mañana Deportiva del año, con la participación de **607 colaboradores**.

Esta jornada anual promueve nuestros valores corporativos a través de actividades físicas que refuerzan la integración, el respeto y la colaboración entre equipos.

Resultados destacados:

- Fortalecimiento del trabajo en equipo
- Ambiente de integración y bienestar
- Promoción de hábitos saludables



Talleres “Cultivando valores”

Sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre los cuatro pilares del respeto, fortaleciendo la convivencia y el **compromiso con los valores organizacionales**. La experiencia impulsó el desarrollo de competencias y la estabilidad emocional en el entorno laboral.



Mural No Violencia contra la Mujer

Esta iniciativa reunió a **473 colaboradores** en un espacio de expresión colectiva para promover el respeto y la igualdad. A través de esta actividad, se generó conciencia sobre la violencia de género, abordando temas como el **acoso discriminatorio y sexual**, y fortaleciendo el compromiso institucional hacia un entorno laboral seguro e inclusivo.

Las actividades de Team Building

Estas actividades incluyeron dinámicas al aire libre y **7 sesiones de coaching ejecutivo**, con la participación de **13 colaboradores** de distintas áreas. El objetivo fue fortalecer el liderazgo, la confianza y la integración interdepartamental, mejorando así la colaboración y la dinámica de trabajo en equipo.



Talleres “Management Behaviors”

Los Talleres **Management Behaviors: Empoderamiento de Líderes** fue una iniciativa de formación gerencial en Veolia, orientada a fortalecer las competencias de 36 líderes y alinearlos con los valores corporativos de **respeto, responsabilidad, solidaridad e innovación**. El programa se centró en el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión, promoviendo una cultura organizacional sólida y coherente.

Mural “Juntos + diversos”

Con el **Mural Juntos + Diversos**, promovimos una cultura de inclusión y respeto, sensibilizando a **380 colaboradores** sobre la importancia de valorar la diversidad y apoyar a personas con discapacidad. A través de la estrategia de **Pulseras de Inclusión**, reforzamos nuestro compromiso con un entorno laboral más empático y equitativo.

Además, durante 2024 impulsamos acciones integrales de bienestar e inclusión:

- **4 ferias de emprendedores** con la participación de **60 iniciativas locales**.
- **424 atenciones psicológicas** orientadas al cuidado emocional.
- Fichas médicas ocupacionales para seguimiento de salud laboral.
- **1 600 intervenciones** en salud.



Café con líderes

Creamos espacios informales de diálogo directo entre colaboradores y líderes. En 2024, realizamos **12 encuentros** con directores y managers, logrando la participación de **300 colaboradores**, quienes compartieron ideas, inquietudes y propuestas en un ambiente de confianza y apertura.

Coaching de equipos

Implementamos **sesiones de coaching estratégico** en tres áreas clave para fortalecer el reconocimiento interno. Esta acción tuvo un impacto positivo, reflejado en los resultados de la encuesta **Voice of Resources 2024**.

Los talleres de diversidad e inclusión

Estos talleres sensibilizaron a **366 colaboradores** sobre la importancia del **respeto y la eliminación de sesgos en el entorno laboral**. Se promovieron espacios más inclusivos y libres de discriminación, fortaleciendo competencias y reforzando el compromiso con una cultura diversa y equitativa.



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
- 16 convenios con centros educativos
- 11 becas entregadas entre diferentes niveles de grado y postgrado
- Créditos empresariales

Los resultados hablan por sí solos

Como resultado de nuestras acciones, fortalecemos la diversidad en los órganos de gobierno y en todos los niveles de nuestra organización, promoviendo una cultura más equitativa, representativa y alineada con nuestros valores de inclusión.

4,26%

Mujeres distribuidas en mandos altos

23,40%

Mujeres distribuidas en mandos medios

72,34%

Mujeres distribuidas en grupos de apoyo

Impacto a la comunidad

Impacto real de nuestras operaciones en la comunidad

GRI 413-2

TM11

En nuestra organización, gestionamos de forma proactiva los posibles impactos de nuestras operaciones en las comunidades. A través de una **matriz de aspectos e impactos**, identificamos riesgos ambientales y sociales que impactan en nuestra área de influencia. Aplicamos controles específicos que nos permiten actuar con responsabilidad, minimizar afectaciones y fortalecer nuestro compromiso con un desarrollo sostenible y cercano a la comunidad.

Compromiso social y valor compartido

GRI 413-1

Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo comunitario mediante programas que fortalecen las habilidades de liderazgo y gestión de proyectos sociales en líderes locales, generando un impacto directo y sostenible en sus territorios.



Renovamos

En 2024 capacitamos a **3.918 estudiantes** para fomentar la reflexión sobre la sostenibilidad de los recursos mediante temas como el cuidado del agua, reducción de residuos, huella de carbono, ahorro de energía, cultivo de plantas y más.

Además, este programa complementa los ciclos de talleres en instituciones educativas, que forman parte del concurso anual Alrededor de Iberoamérica.

Alrededor de iberoamérica

El concurso se realizó con el objetivo de concientizar a las nuevas generaciones sobre el cuidado del medio ambiente, el desarrollo sostenible y la protección de la biodiversidad y los recursos naturales. En su undécima edición, tuvo un impacto en **5.507 estudiantes** de Guayaquil, Isidro Ayora y Cuenca.

Gasfitero amigo

Desarrollamos habilidades en gasfitería básica en comunidades donde Veolia tiene presencia, brindando oportunidades de formación técnica a hombres y mujeres entre **18 y 60 años**. Con el apoyo de Plastigama WAVIN y técnicos de Interagua, impartimos talleres en tres módulos sobre instalación de tuberías, accesorios y técnicas de pegado, beneficiando a **78 participantes** en cuatro sectores de Guayaquil y sus parroquias.

Escuela de liderazgo

Buscamos desarrollar habilidades de gestión y formulación de proyectos sociales, brindando herramientas a los líderes para mejorar su rol en sus comunidades. En 2024, se ejecutaron cuatro talleres con la participación de **92 personas** entre hombres y mujeres.

Otras iniciativas

Adicionalmente, Interagua llevó a cabo programas de recorridos por sus diferentes sedes, en los que participaron **492 estudiantes** de diversas universidades y **127 líderes** comunitarios, para conectar la empresa y la comunidad.

Seguridad y salud de los clientes

GRI 416-1

TM18

En Interagua, la calidad guía cada etapa del servicio de agua potable. Nuestro compromiso se refleja en procesos precisos, monitoreos permanentes y estándares rigurosos que garantizan agua segura y confiable para todos.

Operamos con un laboratorio acreditado bajo la **Norma ISO/IEC 17025:2018**, que valida la exactitud de nuestros análisis.

Este enfoque asegura eficiencia, cumplimiento técnico y una experiencia de servicio alineada con los más altos estándares.

En el laboratorio se realizan controles constantes desde la captación en el río Daule hasta la red de distribución, cumpliendo con la **Norma INEN 1108:2020** Requisitos de calidad del agua apta para consumo humano y los parámetros establecidos en el contrato de concesión.



Puntos clave para el laboratorio de aguas durante el 2024

(SASB IF-WU-250A.1.)

Principales avances:

- Recertificación bajo la Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018, auditada por el SAE en junio de 2024.
- Ampliación del alcance acreditado para nuevos parámetros analíticos: aceites y grasas, fluoruros, sulfuros, DBO y cianuros.
- Solicitud en curso de acreditación para: nitrógeno total Kjeldahl, cromo, cadmio, arsénico y nitrógeno amoniacal.

Indicadores de calidad:

- Z-Score global promedio: 1.11 (mejorando frente a 1.43 en 2023).
- Z-Score en parámetros acreditados: 0.94, destacando la confiabilidad de los resultados.

Capacitación y formación:

- 500 horas de formación técnica para el equipo de laboratorio, enfocadas en normativa y gestión analítica.

Cumplimiento regulatorio:

- Auditorías por manejo de sustancias sujetas a fiscalización (Ministerio del Interior).
- Auditorías de seguimiento INEN y verificación del Sello de Calidad para agua de consumo humano (Planta La Toma).
- Auditoría ISO 9001 a Interagua, clave para la renovación del sello INEN.

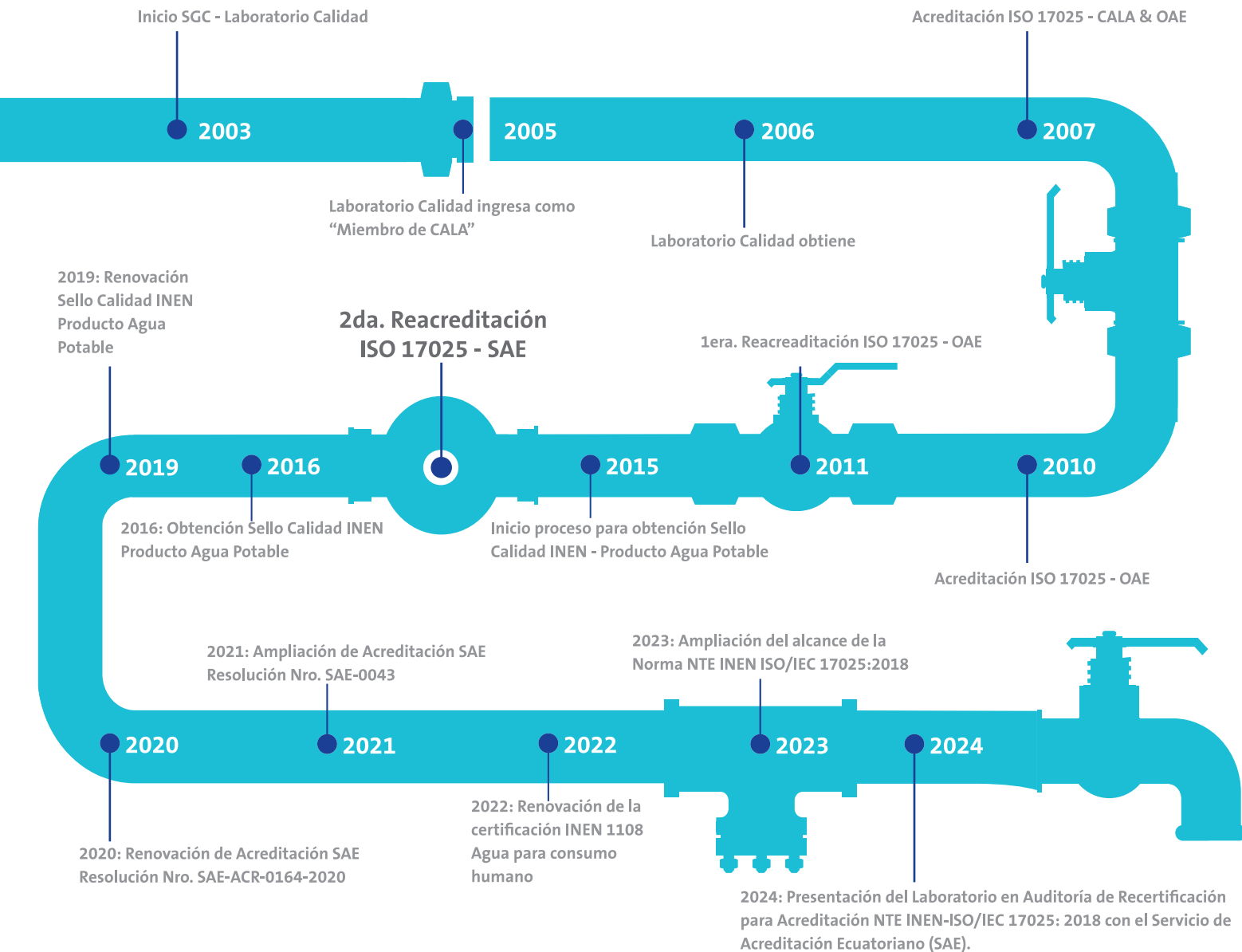
Gestión operativa y alianzas:

- Licencia ocupacional en seguridad radiológica para personal que maneja fuentes radiactivas.
- 12 estudiantes realizaron prácticas pre-profesionales en convenio con universidades.
- Apoyo técnico en muestreo y análisis para el control de efluentes en coordinación con la Dirección de Medio Ambiente y Gerencia de Zonas.

Conoce más de nuestro
laboratorio de agua



Historia del laboratorio de aguas



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 a fiscalización.

Calidad de agua, calidad de vida

GRI 416-2

SASB IF-WU-250A.1

TM7

Durante 2024, Interagua logró un cumplimiento sobresaliente en los indicadores de calidad del agua potable (NTE INEN 1108), con un rango de cumplimiento entre el **99.26% y el 99.86%**.

Este rendimiento resalta aún más al contrastarse con la ausencia de procesos legales o sanciones por incumplimiento en cuanto a la salud y seguridad del producto "agua para consumo humano" durante el mismo periodo.

Glosario de términos

GRI

Global Reporting Initiative. Estándares internacionales para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

SASB

Sustainability Accounting Standards Board. Organización que desarrolla estándares para divulgar información financiera sostenible.

ODS

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Conjunto de metas globales adoptadas por la ONU para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad.

TM

Tema Material. Aspecto identificado como prioritario para la organización y sus grupos de interés.

NRW

Non-Revenue Water. Agua que se produce pero no se factura debido a pérdidas físicas, errores de medición o consumo no autorizado.

P+L

Producción más Limpia. Estrategia ambiental preventiva aplicada a procesos para reducir impactos negativos y mejorar eficiencia.

ISO 9001 / 14001 / 45001 / 50001 / 37001

Normas internacionales sobre gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, eficiencia energética y antisoborno, respectivamente.

PECC

Programa Ecuador Carbono Cero. Iniciativa del MAATE para certificar organizaciones en la cuantificación y reducción de su huella de carbono.

DBO

Demanda Bioquímica de Oxígeno. Indicador de la cantidad de oxígeno requerido por microorganismos para descomponer materia orgánica en el agua.

SGAS

Sistema de Gestión Antisoborno. Modelo de control para prevenir y detectar sobornos en las operaciones.

CODIR

Comité de Dirección. Máximo órgano de gobierno en Veolia Ecuador.

COMEX

Comité Ejecutivo. Instancia que revisa desempeño y estrategias en la línea de agua.

DNC

Detección de Necesidades de Capacitación. Metodología utilizada para planificar la formación interna.

WHISPLI

Plataforma ética para reportes confidenciales sobre malas prácticas.

ECOVADIS

Herramienta de evaluación de sostenibilidad de proveedores en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

CATALYST

Plataforma de Veolia LATAM para calificación de proveedores.

ESR

Empresa Socialmente Responsable. Distintivo que reconoce prácticas responsables en sostenibilidad, ética y comunidad.







HUELLA DE CARBONO

Medida de la cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos directa o indirectamente por una entidad, producto o actividad.

Tabla de índices GRI

Declaración de uso	Interagua C. LTDA ha elaborado la memoria conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.
GRI usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Pacto global	ODS
Contenidos generales - GRI 2					
La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizativo	Pg. 23, 29, 31, 53, 54		<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>	
	2-2 Entidades incluidas en la presencia de la memoria de sostenibilidad	Pg. 20			
	2-3 Periodo objeto de la memoria, frecuencia y punto de contacto	Pg. 20			
	2-4 Actualización de 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. 17, 18			
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pg. 20, 21, 33, 52, 53		<p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	
	2-7 Empleados	Pg. 20, 100			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pg. 33, 52, 99			
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pg. 23, 25		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pg. 23			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pg. 23			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Pg. 15, 23			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pg. 23			

Gobernanza	2-15 Conflictos de interés	Pg. 23, 29, 31, 53, 54		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	 
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pg. 23		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pg. 27, 107, 108		Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pg. 28, 106, 109			
	2-19 Políticas de remuneración	Pg. 32			
Estrategia, políticas y práctica	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pg. 6, 9, 10, 15		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	  
	2-23 Compromisos y políticas	Pg. 7, 9, 10, 14, 15, 29, 32, 33, 35, 42		Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 15, 29, 33, 35, 36, 41		Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pg. 29, 33, 35, 38, 39			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg. 29, 35, 38			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pg. 37			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pg. 42			
Compromisos con los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pg. 7, 38, 40, 43		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	

Temas materiales - GRI 3					
Temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pg. 2			
	3-2 Lista de temas materiales	Pg. 2, 3			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pg. 2			

Tema material 1: Agua y efluentes

GRI 303: Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pg. 60, 62, 65, 66, 67		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pg. 67, 70, 71			
	303-3 Extracción de agua	Pg. 73			
	303-4 Vertido de agua	Pg. 67, 70			
	303-5 Consumo de agua	Pg. 73			




Tema material 2: Biodiversidad y ecosistemas

GRI 304: Biodiversidad	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. 74, 75		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Pg. 74, 75, 76, 78			
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pg. 74, 75			
	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. 74, 77, 78			



Tema material 3: Uso eficiente de los recursos y economía circular

GRI 306: Residuos	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 84, 85		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pg. 84			



Tema material 4: Energía

GRI 302: Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pg. 57, 58, 69		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>	  
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización		La empresa no dispone de un sistema para cuantificar el consumo energético fuera de la organización.		
	302-3 Intensidad energética	Pg. 57, 58			
	302-4 Reducción del consumo energético	Pg. 57, 59			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Nuestro indicador de consumo no indica reducciones en el periodo del informe		




Tema material 5: Acción climática

GRI 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg. 81, 82		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p>	 
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pg. 81, 82			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		La empresa no dispone de información sobre emisiones de proveedores y contratistas, por la complejidad de la obtención de los datos no está previsto obtenerse al corto o mediano plazo.		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pg. 84			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pg. 83			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		<p>Omisión total No aplica Los gases que fueron incluidos en el inventario se especifican en la página 83</p>		
	305-7 Óxidos de Nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		<p>Omisión total No aplica Los gases que fueron incluidos en el inventario se especifican en la página 83</p>		

Tema material 6: Residuos

GRI 306 Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pg. 84		<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	 
	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	Pg. 84, 85			
	306-3 Residuos generados	Pg. 84, 87			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pg. 84			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pg. 84			





Tema material 7: Salud y seguridad en el trabajo

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Información no disponible. Nos encontramos realizando actualizaciones y definiciones de nuestro procedimiento de gestión del cambio. Estimamos contar con esta información a corto plazo.		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 89		<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos</p> <p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>	  
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pg. 91			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pg. 92			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 93			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 93			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pg. 95			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pg. 96			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 89			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pg. 97	Se omite parcialmente las estadísticas de contratistas (lítera b), no se dispone de la información completa al momento del presente informe, se presentará a corto plazo.		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pg. 98			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Omisión total Trabajo forzoso y obligatorio no es un tema material identificado para la organización. Además nos suscribimos a los principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) esto garantiza que ninguno de nuestros colaboradores es obligado o forzado a cumplir con sus actividades.		




Tema material 8: Formación y gestión del talento

GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pg. 106		<p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>	  
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg. 108			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pg. 109			







Tema material 9: Diversidad equidad e igualdad de género

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg. 107, 110		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	   
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		La información es considerada sensible y confidencial dentro de la organización.		
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pg. 111		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación a la negociación colectiva podría estar en riesgo.		No contamos con sindicatos pero en nuestro plan de vigilancia se define la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva. No contamos con la información de los proveedores en temas de libertad de asociación, esto se analizará para identificar esta información a largo plazo.		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		El personal de seguridad tiene una formación para prácticas de que preservan el orden y la integridad del equipo, pero en sus formaciones no se incluye un apartado específico para derechos humanos.		
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No aplica Omisión total		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		No se dispone de indicador	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	
	412-2 Evaluación de Derechos Humanos			Principio 2: Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		No se dispone de indicador		







Tema material 10: Cobertura y accesibilidad

GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pg. 50		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	  
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pg. 51, 52		Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	



Tema material 11: Comunidades y acción social

GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pg. 51, 52		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pg. 52		Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 29, 33, 52, 53		Principio 6: Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pg. 114		Principio 8: Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales	Pg. 114		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	 



Tema material 12: Abastecimiento responsable

GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pg. 52		Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 29, 33, 52, 53		Principio 7: Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	
GRI 206: Competencia Desleal	206-1 Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.		Omisión total No aplica Interagua cuenta con un contrato de concesión del ente regulador municipal EMAPAG-EP para la proporción de un servicio público.	Principio 8: Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	
GRI 301: Materiales	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen		No se dispone de datos históricos sobre el peso o volumen de los materiales utilizados en renovables y no renovables.	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	
	301-2: Insumos reciclados utilizados		La empresa no dispone de datos completos de insumos reciclados para la fabricación de otros.		
	301-3: Productos y materiales de envasado recuperado		No hay disponibilidad de información completa		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pg. 33			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pg. 33			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		No se realiza selección mediante criterios sociales		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Se realizan las evaluaciones en temas de derechos humanos a nuestros proveedores pero no se ha identificado puntualmente impactos sociales negativos en los resultados de nuestras calificaciones.		


Tema material 13: Experiencia del cliente y consumidor

GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pg. 117		Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	 
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		No aplica	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	



Tema material 14: Gestión de calidad

GRI 2: Temas Generales	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 15, 29, 33, 35, 36, 41		Principio 8: Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	 
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pg. 37			
GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		No aplica		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No aplica		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No aplica		



Tema material 15: Ética y cumplimiento

GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 29, 33, 52, 53		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pg. 29, 53			
	205-3 Incidentes de Corrupción confirmados y medidas tomadas	Pg. 29, 35, 53			
GRI 207: Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal		Omisión total Información no disponible Se buscará contar con la información a mediano plazo.		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Omisión total Información no disponible Se buscará contar con la información a mediano plazo.		
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal		Omisión total Información no disponible Se buscará contar con la información a mediano plazo.		
	207-4 Presentación de informes país por país		Omisión total No aplica, Interagua C. LTDA tiene alcance en la ciudad de Guayaquil y sus parroquias.		
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Omisión total Trabajo infantil no es un tema material identificado para la organización. Además nos suscribimos a los principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo que garantiza la inexistencia de trabajo infantil dentro de nuestras operaciones.		
GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No aplica		




Tema material 16: Gestión de riesgos y continuidad del negocio

GRI 201: Desempeño Económico	201-1 Valor económico directo, generado y distribuido	Pg. 46, 48, 50		<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>	 
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pg. 48, 49			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		Omisión total Se adopta el plan de pensiones del estado		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Omisión total No aplica No se recibe asistencia financiera por el gobierno, no está presente en nuestra		
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local		No existe una distribución de salario por género		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local		Omisión total No está disponible la información de los altos ejecutivos según su pertenencia a la comunidad local, se buscará obtener la información completa para el año 2025.		




Tema material 17: Excelencia operacional e innovación tecnológica

GRI 203: Impactos Económicos Indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pg. 50		<p>Principio 6: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	 
--	---	---------------	--	---	--

Tema material 18 : Ciberseguridad y privacidad de la información

GRI 416: Seguridad y Salud de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pg. 115, 117		<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos</p>	  
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		No aplica		

Tema material 19 : Gobierno corporativo

GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pg. 99, 100, 101, 102, 103		<p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	  
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg. 104, 111			
	401-3 Permiso parental	Pg. 105			

Tema material 20 : Alianzas para el desarrollo








GRI 2: Contenidos Generales	2-23 Compromisos y políticas	Pg. 7, 9, 10, 14, 15, 29, 32, 33, 35, 42		<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno</p>	  
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pg. 42			
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		<p>Omisión total No aplica La empresa no tiene ningún tipo de vínculo con partidos y/o representantes políticos.</p>		

Tabla de índices SASB

Estándar	Tópico	Código	Descripción	Ubicación	Omisión	ODS	Pacto global
Contenidos generales - GRI 2							
WATER UTILITIES & SERVICES	Eficiencia de la red de distribución	IF-WU-140a.1.	Tasa de reemplazo de la tubería principal de agua	Pg. 50, 52, 51, 65			Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
		IF-WU-140a.2.	Volumen de pérdidas reales de agua no contabilizadas	Pg. 51, 52, 63, 65			Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
	Gestión de la calidad de los efluentes	IF-WU-140b.1.	Número de incidentes de incumplimiento relacionados con permisos, normas y regulaciones de calidad de efluentes hídricos.	Pg. 67			Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Asequibilidad y acceso al agua	IF-WU-240a.1.	Tarifa promedio de agua al por menor para clientes residenciales, comerciales e industriales.	Pg. 60, 63			Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
	Eficiencia del uso final	IF-WU-420a.2.	Ahorro de agua del cliente gracias a medidas de eficiencia, por mercado.	Pg. 65			Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
	Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.3.	Análisis de estrategias para la gestión de riesgos asociados a la calidad y disponibilidad de los recursos hídricos.	Pg. 65			Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Resiliencia de la red e impactos del cambio climático	IF-WU-450a.4	Descripción de las iniciativas para identificar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionadas con el impacto del cambio climático en la infraestructura de distribución y aguas residuales.	Pg. 49, 50			Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Calidad del agua potable	IF-WU-250a.1.	Número de incidentes de incumplimiento de las normas y regulaciones de calidad del agua potable.	Pg. 65, 117, 118			Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
		IF-WU-250a.2.	Análisis de estrategias para la gestión de contaminantes emergentes del agua potable.	Pg. 65			Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

WASTE MANAGE - MENT	Reciclaje y recuperación de recursos	IF-WM-420a.1	Cantidad de residuos incinerados, porcentaje de peligrosos, porcentaje utilizado para recuperación de energía	Pg. 84, 87			<p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>
		IF-WM-420a.3.	Cantidad de material reciclado, compostado y procesado como residuo para la producción de energía.	Pg. 84, 86, 87			
ELECTRICAL AND ELECTRONIC EQUIPMENT	Ética empresarial	RT-EE-510a.1	Descripción de políticas y prácticas para la prevención de: (1) la corrupción y el soborno y (2) la conducta anticompetitiva	Pg. 31, 53		 	

Esta memoria fue impresa en papel biodegradable, reciclable y con sello "FSC".





Memoria de Sostenibilidad 2024

VEOLIA Ecuador

www.latinoamerica.veolia.com

