



Operado por  **VEOLIA**



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

CONTENIDO

Mensaje del Director	5
Capítulo 1. ¿Quiénes somos?	7
Interagua y su historia	8
Perfil de la organización	10
Cobertura	12
Matriz de partes interesadas	14
Acceso a servicios esenciales	17
Ciclo de la gestión del agua	18
Indicadores relevantes	20
Estándares y alianzas	22
Gobierno corporativo	24
Plan estratégico de interagua y el propósito de Veolia	26
Perfil de la memoria de sostenibilidad	28
Capítulo 2. Nuestro compromiso con el desarrollo	31
Desempeño económico	32
Prácticas de adquisición	34
Relaciones honestas	36
Nuestros clientes	38
Capítulo 3. Nuestro Compromiso con el planeta	41
Gestión del agua	42
Efluentes y residuos	46
Consumo de energía	52
Cumplimiento legal ambiental	56
Capítulo 4. Nuestro compromiso con la sociedad	59
Empleos generados	60
Relaciones trabajador y empresa	63
Prevención seguridad y salud	64
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	68
Formación y enseñanza	70
Iniciativa de Impacto	72
Programas socio ambientales	74
Glosario de Términos	77
índice de contenido GRI STANDARDS, Pacto Global y ODS	79
Punto de Contacto	87



Jerome Cardineau
Director General

GRI 102-1, GRI 102-14, GRI 102-15, GRI 102-50, GRI 102-51,
GRI 102-52, GRI 102-54, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3.

INTERAGUA es una empresa que durante 19 años ha sido un eslabón fundamental en el desarrollo del Cantón Guayaquil y sus parroquias rurales, con una amplia experiencia en el manejo del recurso hídrico y servicios esenciales de agua y saneamiento, siendo parte del Grupo Veolia, líder mundial de la transformación ecológica. Nuestro contrato de concesión de 30 años ha permitido que en cada uno de estos años, hayamos entregado un servicio de calidad para los habitantes de la Ciudad.

En el año 2020, enfrentamos el periodo más aleccionador, donde se puso a prueba toda nuestra capacidad de adaptación tanto en nuestros procesos, nuestros talentos y sobretodo el mantener la continuidad del servicio para toda la población de Guayaquil, hoy nos reinventamos para seguir prestando el mejor servicio y apoyo a nuestros clientes y usuarios, permitiendo nuevas herramientas de acceso y canales de información en esta nueva normalidad.

Tenemos un propósito que es nuestra brújula hacia el camino a la Sostenibilidad, con un enfoque multipropósito, teniendo cinco dimensiones que son nuestra razón de ser, siendo lo financiero, lo ambiental, lo social, el recurso humano y lo comercial, los pilares que dictaran 18 objetivos que como Grupo nos llevan y comprometen con la Transformación Ecológica.

Es por ello que en este 2021, nos llena de satisfacción poder presentar la primera Memoria de Sostenibilidad de INTERAGUA, realizada conforme a los Estándares GRI - versión Esencial del Global Reporting Iniciative 2020 que

será presentada en adelante en frecuencia anual y, donde se divultan los impactos en la sostenibilidad de una manera transparente y responsable, mediante el desarrollo de 14 temas materiales que fueron seleccionados por nuestros grupos de interés internos y externos. Estos temas son gestionados y articulados con los valores de la organización: Compromiso, Solidaridad, Respeto, Responsabilidad e Innovación.

Esta memoria se encuentra dividida en 4 Capítulos. En el Capítulo 1, se muestra una visión general de la organización: misión, visión, valores, grupos de interés, indicadores relevantes de gestión, pilares de ética e integridad y el plan estratégico.

El Capítulo 2, habla de nuestro compromiso con el desempeño económico del año 2020, donde el principal logro fue la diversificación del portafolio de servicios con una plataforma omnicanal, garantizando la continuidad del servicio y ampliando los beneficios a los clientes: condonaciones, mayor flexibilidad en los acuerdos de pago a toda la ciudad de Guayaquil y parroquias rurales, conscientes de los efectos que ha generado la Pandemia.

En el Capítulo 3, se hace referencia a nuestro compromiso con el planeta, mostrando de manera esquematizada cómo funcionan los procesos fundamentales de la empresa para ofrecer un producto de calidad a los guayaquileños. Así mismo, los logros en materia de energía, agua, residuos y cumplimiento legal ambiental.

Por su parte, el Capítulo 4, refiere nuestro compromiso social, enfocado hacia el recurso humano, motor fundamental de la organización. El logro más emblemático del 2020 fue la exitosa adaptación de los colaboradores a la modalidad de Teletrabajo, un escenario nuevo y retador que pudimos gestionar eficientemente. De igual manera, el seguimiento exitoso de aquellos colaboradores operativos que incansablemente estuvieron en primera línea durante la crisis sanitaria del COVID-19, apegados a los lineamientos de bioseguridad más estrictos y bajo las directrices del Comité COVID.

Por estas razones, la Memoria de Sostenibilidad de INTERAGUA 2020, se encuentra alineada al Plan estratégico de VEOLIA, su Enfoque Multifacético y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

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



La meta 12.6 del ODS 12, establece “Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informe.”





INTERAGUA Y SU HISTORIA

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5.

2001

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

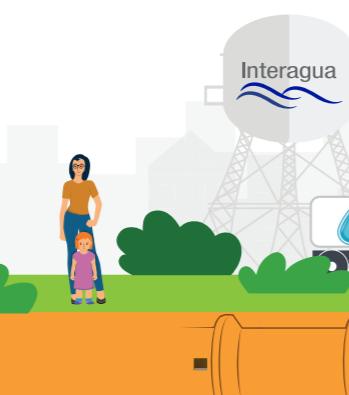
El 9 de agosto INTERAGUA inició sus operaciones como prestador del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en Guayaquil, en condiciones de “exclusividad regulada”, por un periodo de 30 años con 242.116 clientes, 2.563 Kilómetros de red para agua potable.

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

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

2005

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



2006



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

Finaliza el primer quinquenio de la concesión (1Q) con la **Sectorización de redes de agua potable 24/7** en el CENTRO y SUR de Guayaquil con **345.276 clientes** y con un **aumento de 3.222 km** de red



2009

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

2010

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



2011

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



2013

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



2015



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

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

2016

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

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

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

2017

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

2019

Puesta en marcha del “Proyecto Monte Sinaí” que consistió en la construcción de una Bocatoma en un área de 8.000 m² con un caudal de 122 litros por segundo y 8 surtidores para tanqueros con agua de control.

Inician sus operaciones la Planta de Tratamiento de Agua Potable por Ultrafiltración y Obras Anexas para la Parroquia Rural de Posorja (San Juan) y el Sistema de Tratamiento de Agua Potable por Osmosis Inversa para la Isla Puna.

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

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

2020

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

Se mantuvo el abastecimiento de agua potable permanente y sin suspensión del servicio

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

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

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



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



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1, GRI 102-16



Misión



Visión



Valores



Política Integrada de gestión

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

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

RESPONSABILIDAD SOLIDARIDAD RESPETO INNOVACIÓN ENFOQUE AL CLIENTE

INTERAGUA establece un diálogo permanente con sus partes interesadas internas y externas y refuerza la orientación hacia la mejora continua. Las directrices para la gestión de temas con ellos son establecidas por el Comité de Directores.

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

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

VEOLIA
Política Integrada de Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía, Laboratorios, Línea Ética, Gestión Social y Privacidad.
25-05-2020 / Versión 014

El Grupo Veolia, Veolia Ecuador, Interagua, Gaderé, y Biobés, lidera en la gestión y asistencia técnica integral de servicios de agua, residuos y energía, tanto a nivel público y privado, nos comprometemos a:

- Trabajar en equipo con personal disponibilidad y compromiso a cumplir con la normativa legal vigente y compromisos que el Grupo Veolia suscriba; así como mantener un sistema de gestión integrado que cumple con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001.
- Mantener un proceso de mejora continua a través de:

 - Cumplir con nuestros objetivos y metas propuestas, fomentando la optimización y desempeño de nuestros procesos.
 - Identificar las necesidades y expectativas de los clientes con productos y servicios de calidad, promoviendo un trato equitativo y justo para las partes interesadas, incluyendo la colectividad y sectores vulnerables.
 - Cumplir con la normativa legal y reglamentaria vigente y aplicable y demás requisitos suscritos por Veolia Ecuador, Interagua, Gaderé y filiales.
 - Garantizar la integridad y transparencia en todos los procesos, desarrollando a nuestro personal mediante la formación y concientización para potenciar sus competencias.
 - Apoyar la adquisición de productos y servicios que impulsen el Desarrollo Económico, así como la generación de empleos y la promoción de la eficiencia de los mismos.
 - Promover y fortalecer la participación y compromiso de todos los empleados, generando una conciencia ambiental a través de programas, formación y sensibilización que conduzcan a una mejor actuación frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - Acentuar la implementación de los cinco pilares definidos en el compromiso corporativo con la sostenibilidad: Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía y Gestión Social para garantizar el bienestar e integridad de todos los colaboradores de Veolia Ecuador, Interagua, Gaderé y Biobés, incluyendo la prevención de incidentes, accidentes y afectación a la salud, a través de la implementación de sistemas de manejo de riesgos y la promoción de entornos laborales y condiciones ambientales saludables y seguros.
 - Garantizar la efectiva 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.
 - Asumir la disponibilidad, integridad, seguridad, legibilidad, confidencialidad e independencia de la información y juicio lógicos emitidos por los responsables dentro de la organización.
 - Tratar y comunicar la información así como toda la propiedad tangible e intangible del cliente y acuerdo informático que se genera en las actividades de licenciamiento o de las operaciones que realizamos, sean o no, propiedad del cliente.

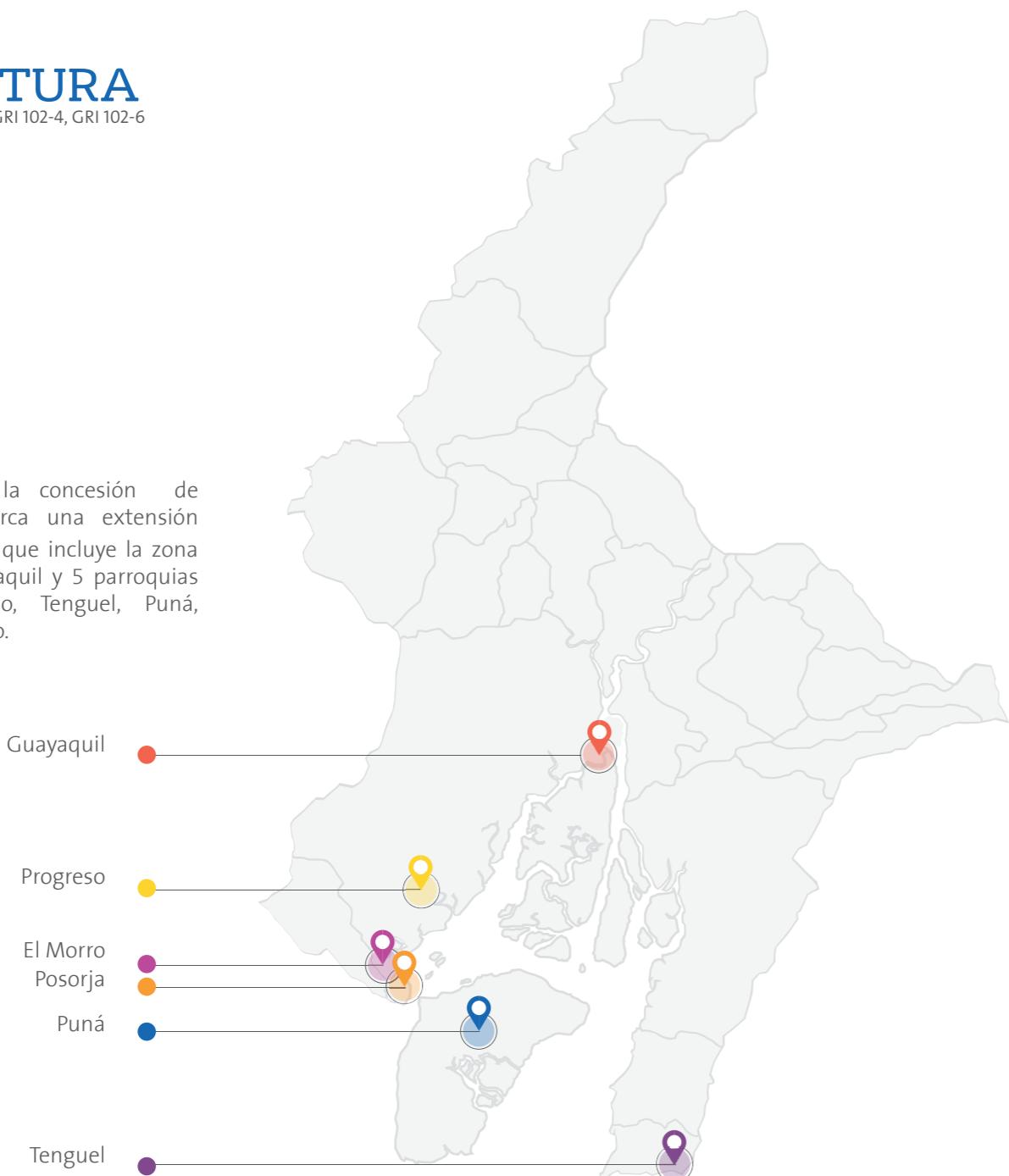
Esta política es parte integral de los valores corporativos de Veolia Ecuador, Interagua, Gaderé y Veolia y sus filiales y está disponible para todo nuestro personal y para el público en general.

Ing Frédéric Certain
Director General
Veolia Ecuador

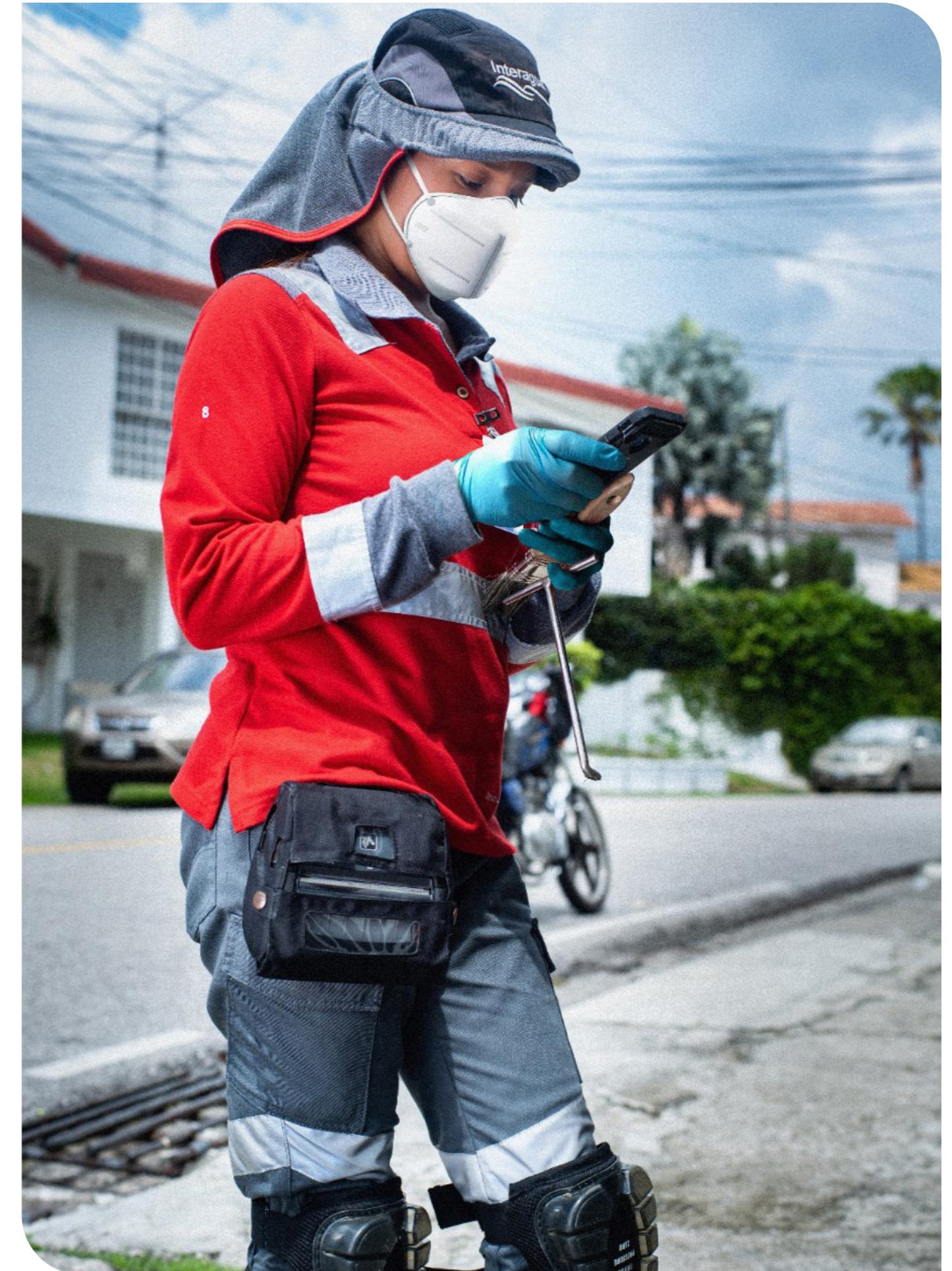
COBERTURA

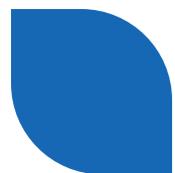
GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6

El alcance de la concesión de INTERAGUA abarca una extensión de **5.200 km²** que incluye la zona urbana de Guayaquil y 5 parroquias rurales: Progreso, Tenguel, Puná, Posorja y el Morro.



El proyecto “Aguas del Sinaí” es un aporte de INTERAGUA a las meta del ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento, que señala que de aquí al 2030 se debe lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.





MATRIZ PARTES INTERESADAS

GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

No.	Partes interesadas	GRI Stándar	Requisitos obligatorios / Necesidades	Expectativas	Compromisos voluntarios
1	SOCIOS ECONÓMICOS		<ul style="list-style-type: none"> Atender las consultas generales Cumplir las obligaciones Legales y Normativa del Grupo. 	Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener acceso libre a las políticas de los sistemas de gestión Dotar de información solicitada en auditorias.
2	PROVEEDORES	GRI-201 Desempeño económico GRI-204 Prácticas de Adquisición GRI-205 Anticorrupción.	Cumplir las Normas y Acuerdos Internacionales sobre libre competencia reafirmados en la normativa del grupo; así como con los términos de contrataciones, cumplimiento periódico de la política antisoborno, cumplir debida diligencia por medio de la evaluación de proveedores en la forma que organización establezca; respecto como ciudadanos (Constitución del Ecuador, Código Orgánico Integral Penal, Convenio Naciones Unidas contra la corrupción), respeto a las disposiciones sobre ética y lucha contra la corrupción en relación a prevención del fraude y sobornos.	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna, rápida y transparente Cumplimiento de plazos de pago a proveedores Cumplimiento política antisoborno, cumplimiento de estándares de seguridad y salud en el trabajo y con referente a temas ambientales y de eficiencia energética establecidos dentro de la empresa. Garantía que sus servicios y productos ofertados sean pagados en los tiempos establecidos. Que sea una empresa socialmente responsable Que se implementen alternativas innovadoras 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes o denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web. Comunicar requisitos internos de ambiente y seguridad y salud en el trabajo para realizar trabajos dentro de las instalaciones. Garantizar el pago acordado en los tiempos Involucramiento continuo con los proveedores mediante reuniones periódicas.
3	COMPETIDORES - CONSORCIOS		<ul style="list-style-type: none"> Competencia justa (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado) Cumplir con requisitos obligatorios del Grupo en términos de Compliance: KL 2 Operaciones de intermediación y servicios comerciales, KL 21 Membresía y Participación de una Organización Profesional -Debidas Diligencias, Compromisos y Cumplimiento periódico de las políticas de los sistemas de gestión. Cumplir con las disposiciones Legales aplicables 	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna, rápida y transparente en las relaciones comerciales y cumplimiento de plazos de pago a proveedores. Cumplimiento de políticas internas de cada una de las empresas. Garantizar servicios de calidad. Valores justos para una competencia igualitaria. Cumplimiento de políticas internas de cada una de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web. Revisión continua de precios de mercado para ofrecer servicios con valores estándares que permitan la correcta competencia e ingresos por la actividad.
4	INSTITUCIONES PÚBLICAS	GRI-302 Energía GRI-303 Agua GRI-306 Efluentes y residuos GRI-307 Cumplimiento ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías e Informes de cumplimiento. Permisos de trabajo, circulación, operaciones, entre otros. Cumplimiento de requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar las recomendaciones o disposiciones de los entes supervisores de manera oportuna con el fin de promover la transparencia e integridad en cada uno de los procesos del alcance del Sistema de Gestión Integrado. Fortalecer nivel de confianza con la sociedad. Cumplir con todos los requisitos que las diversas autoridades solicitan para cada una de sus jurisdicciones. Mantener procesos y procedimientos claros, transparente libre de sospechas. Cumplimiento de los PMAs y Registros ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar y concientizar las políticas de los sistemas de gestión Entregar reportes solicitados en los tiempos establecidos por las autoridades y en la legislación vigente. Mantener procesos y procedimientos que permitan la correcta trazabilidad de información. Predisposición para dotar de información relevante a las operaciones de las áreas en las que tienen alcance las diferentes instituciones en los casos que se solicite. Comunicar los canales para planteamiento de quejas (atención al cliente), inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.
5	COLABORADORES (PARTES INTERESADAS INTERNAS)	GRI-401 Empleo GRI-402 Relación Trabajador-Empresa GRI-403 Salud y Seguridad en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la Normativa interna aplicable en calidad, ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo, Cumplimiento periódico Política Antisoborno y en materia de ética, transparencia e integridad. Cumplir las obligaciones Cumplir los términos de contratación y reglamento interno de trabajo. Contar con mecanismos, canales de denuncia y de protección al denunciante. Participar en las capacitaciones y crecimiento profesional. -Contar con espacios seguros y saludables. 	<ul style="list-style-type: none"> Minimizar los riesgos de los procesos y exposición a riesgos de soborno e impactos ambientales, mediante su correcta evaluación e identificación de peligros, riesgos y aspectos ambientales. Realizar sus actividades sin exponer su salud a situaciones peligrosas o exponer a su entorno a la degradación. Contar con espacios seguros y saludables 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y socializar las matrices de Identificación de peligros y evaluación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. Socializar y vigilar las acciones orientadas a mitigar los riesgos energéticos para optimizar los procesos. Elaborar y socializar la matriz de Aspectos e Impactos ambientales. Levantar y analizar los riesgos de procesos y exposición al fraude, estableciendo los controles para disminuir su impacto y comunicar los canales para planteamiento de inquietudes o denuncia y de protección al denunciante. Cumplir con los requisitos legales nacionales e internacionales que apliquen al giro de negocio de la empresa. Brindar protocolos que le permita al personal realizar sus actividades sin riesgo de contagiar o llevar el virus a sus hogares. Comunicar y concientizar las Políticas de los sistemas de gestión
6	CLIENTES Y CONSUMIDORES	GRI-404 Formación y Enseñanza GRI-405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades GRI-413 Comunidades Locales	Cumplir con las disposiciones legales aplicables, Contrato de Concesión y reglamento de prestación de servicios de AAPP, AASS y AALL, realizando sus actividades, garantizando la eficacia y eficiencia de las labores asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el flujo de agua potable a toda hora y que cumpla con los criterios de calidad que no afecte la salud de seres humanos, animales y flora. Garantizar un servicio de alcantarillado eficiente. Sistemas de atención al cliente eficientes y eficaces. Correcta medición del flujo de agua para la facturación. Tener conocimiento de valores pendientes y de los cortes de agua, programadas y no programadas, que existirán en las zonas de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y Servicios de calidad, eficientes y eficaces. Atención a quejas 24/7 mediante canales de comunicación call center, app. Mantener disponible la política del sistema de gestión integrado y política del sistema de gestión antisoborno mediante su acceso a la página web. Comunicar los canales para planteamiento de quejas (atención al cliente), inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.
7	SOCIEDAD CIVIL		<ul style="list-style-type: none"> Atender las consultas generales formuladas por los gremios y otras entidades. Cumplir con las obligaciones legales 	-Transparencia y veracidad en la información que se proporciona o transmite	<ul style="list-style-type: none"> Mantener las Políticas de los Sistemas de Gestión Comunicar los canales para planteamiento de inquietudes, denuncia y de protección al denunciante mediante su acceso a la página web.



ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES

GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6

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



El servicio que realiza INTERAGUA a la ciudadanía, incluye:



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



Tratamiento de agua para consumo humano e industrial.



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



Recolección y tratamiento de aguas residuales.



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

● Sedes

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

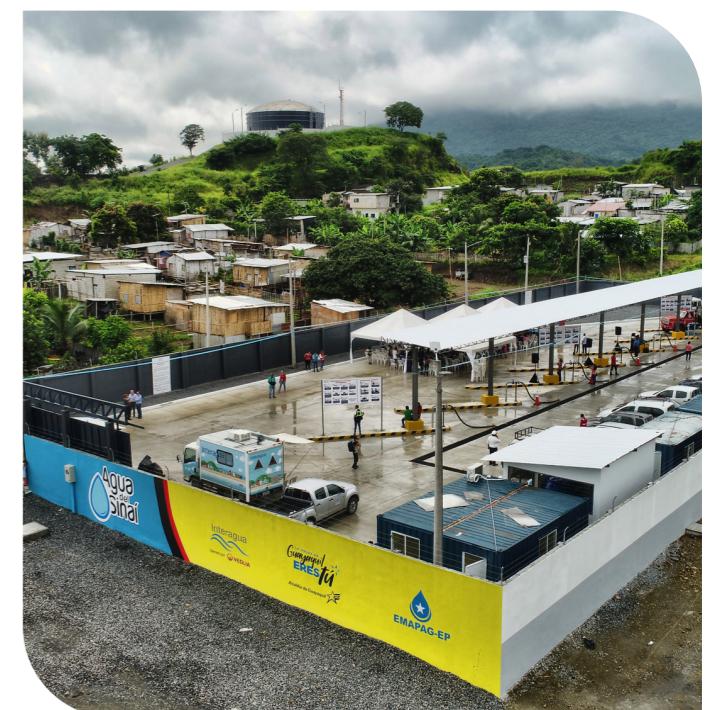
La operación se divide en puntos estratégicos que le permiten monitorear constantemente la satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios.

● Centros de Atención al Cliente

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

● Bocatomas

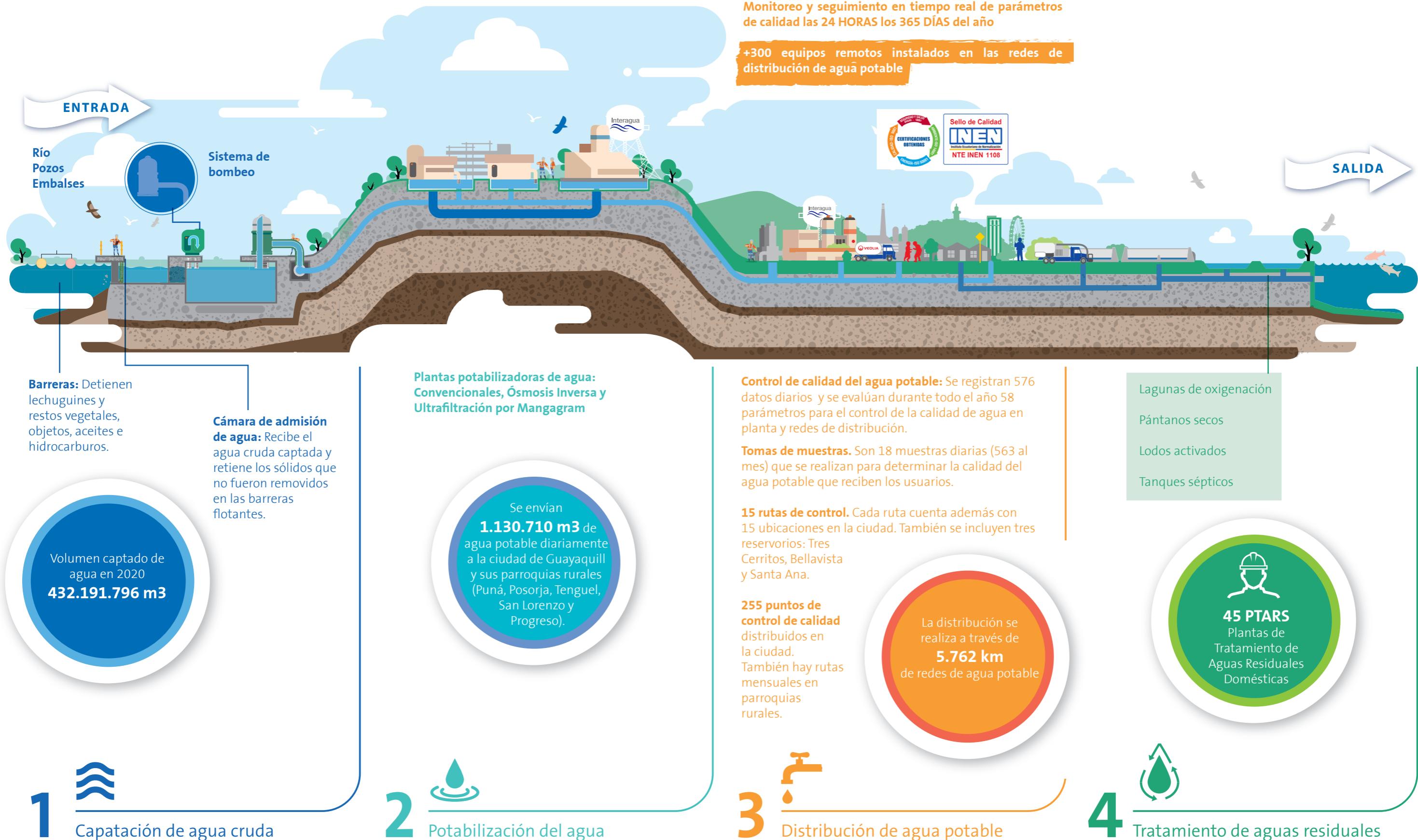
- Inmacansa
- Chongón
- Posorja
- Monte Sinaí





CICLO DE LA GESTIÓN DEL AGUA

GRI 102-3, GRI 102-7, GRI 102-9, GRI-303-3 GRI 416-1, GRI 416-2





INDICADORES RELEVANTES

GRI 102-8, GRI 102-15

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

INTERAGUA logró el **100%** de la continuidad del servicio durante el 2020, inclusive en los meses más críticos de la pandemia COVID-19 en Ecuador

La cobertura del servicio de agua potable llegó a **99.5%** en las localidades atendidas por INTERAGUA

+ 400 millones de m³ de agua potable distribuidos al Cantón Guayaquil en 2020

564.569 Conexiones de Agua Potable

1.104
Reparaciones de agua potable en diferentes sectores

750 Colaboradores operativos durante la emergencia

Indicadores	Periodos evaluados	
	2019	2020
Conexiones de Agua Potable	558.466	564.569
Volumen de agua potable enviado cantón Guayaquil (m ³)	409.219.005	414.156.039
Instalación de redes para Agua Potable	5.927 Kilómetros	6.020 Kilómetros
Conexiones de Alcantarillado Sanitario	456.522	461.092
Instalación de redes para Aguas Residuales	4.848 Kilómetros	5.070 Kilómetros
N* de reclamos/consultas de usuario gestionadas	114.901	138.574
N* de colaboradores	1.324	1.347

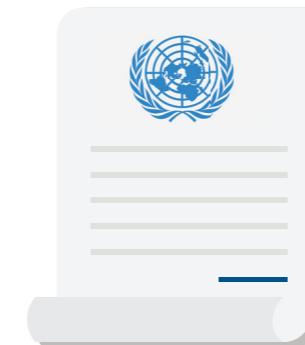


Los Estados Financieros y la gestión de la organización en diferentes ámbitos es regulada por Instituciones del Estado como La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVyS), Servicio de Rentas Internas (SRI), también por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto Nacional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

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

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

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



La Declaración Universal de los Derechos Humanos



La declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)



Los diez principios fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



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

- CEMDES. Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, filial en Ecuador del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Cámara de Industrias de Guayaquil.
- Cámara de Industrias y Producción.
- FONDAGUA - Fondo del agua de Guayaquil para la Conservación de la Cuenca del Río Daule

El ODS 17 Alianza para lograr los Objetivos, contempla en su metra 17.19, que hasta el 2030, se deben aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible.



GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

El Gobierno Corporativo se encuentra dividido en:

Mandos Altos: Directores

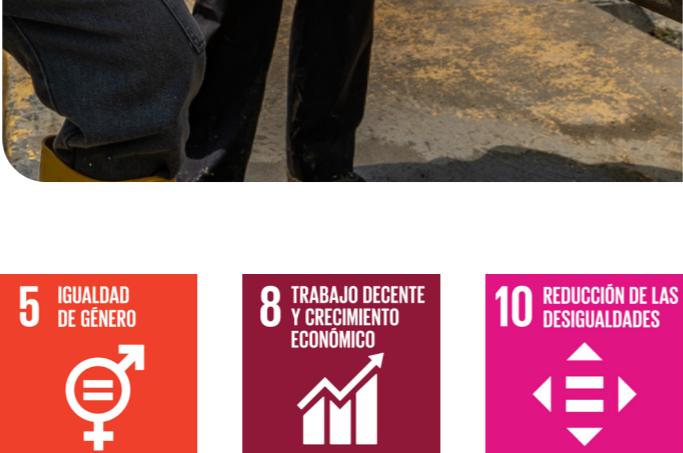
Mandos Medios: Gerentes

Grupos de apoyo: Jefes y Supervisores

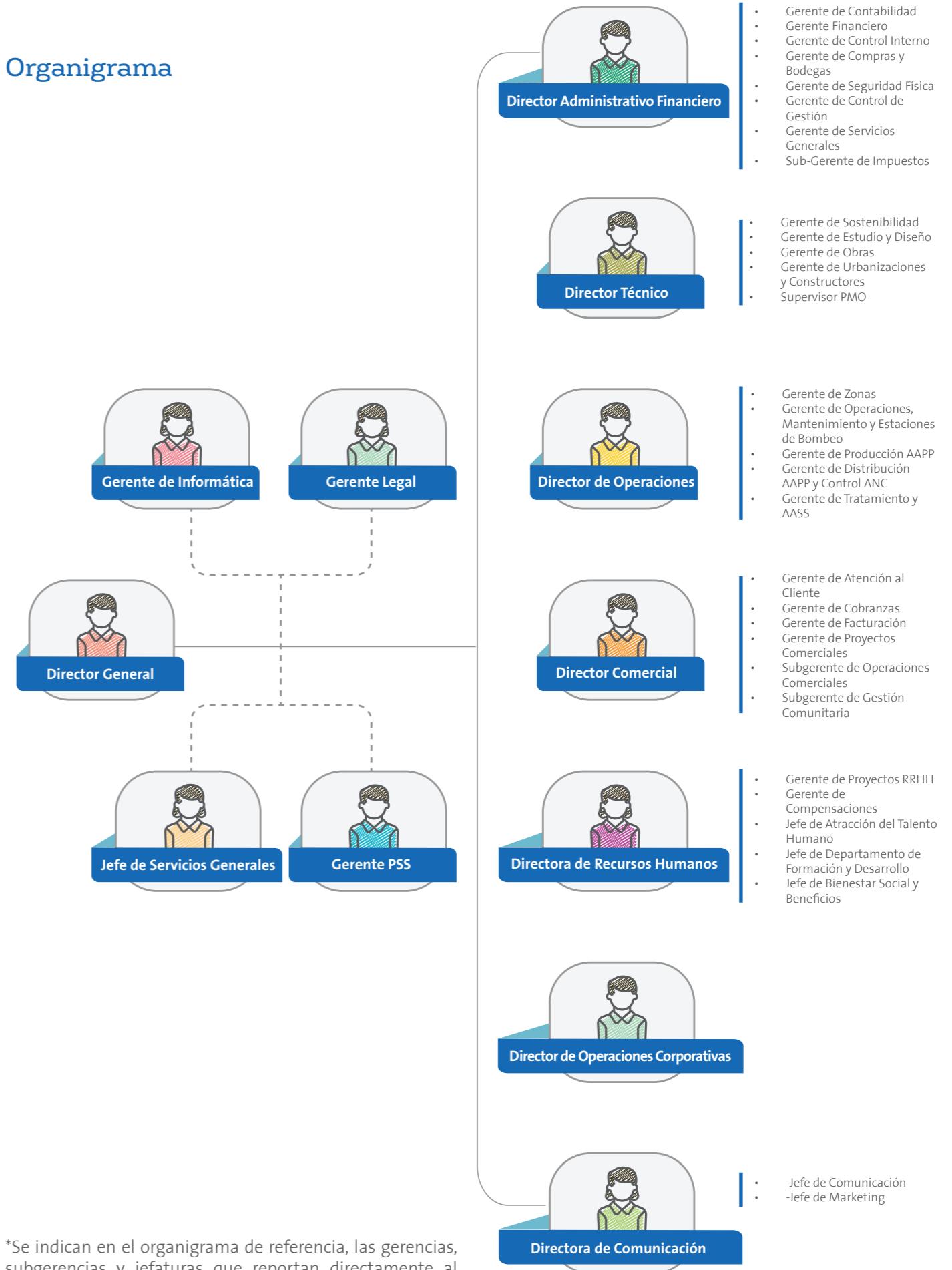
Comité de gestión

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

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



Organigrama



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



PLAN ESTRATÉGICO DE INTERAGUA Y EL PROPÓSITO DE VEOLIA

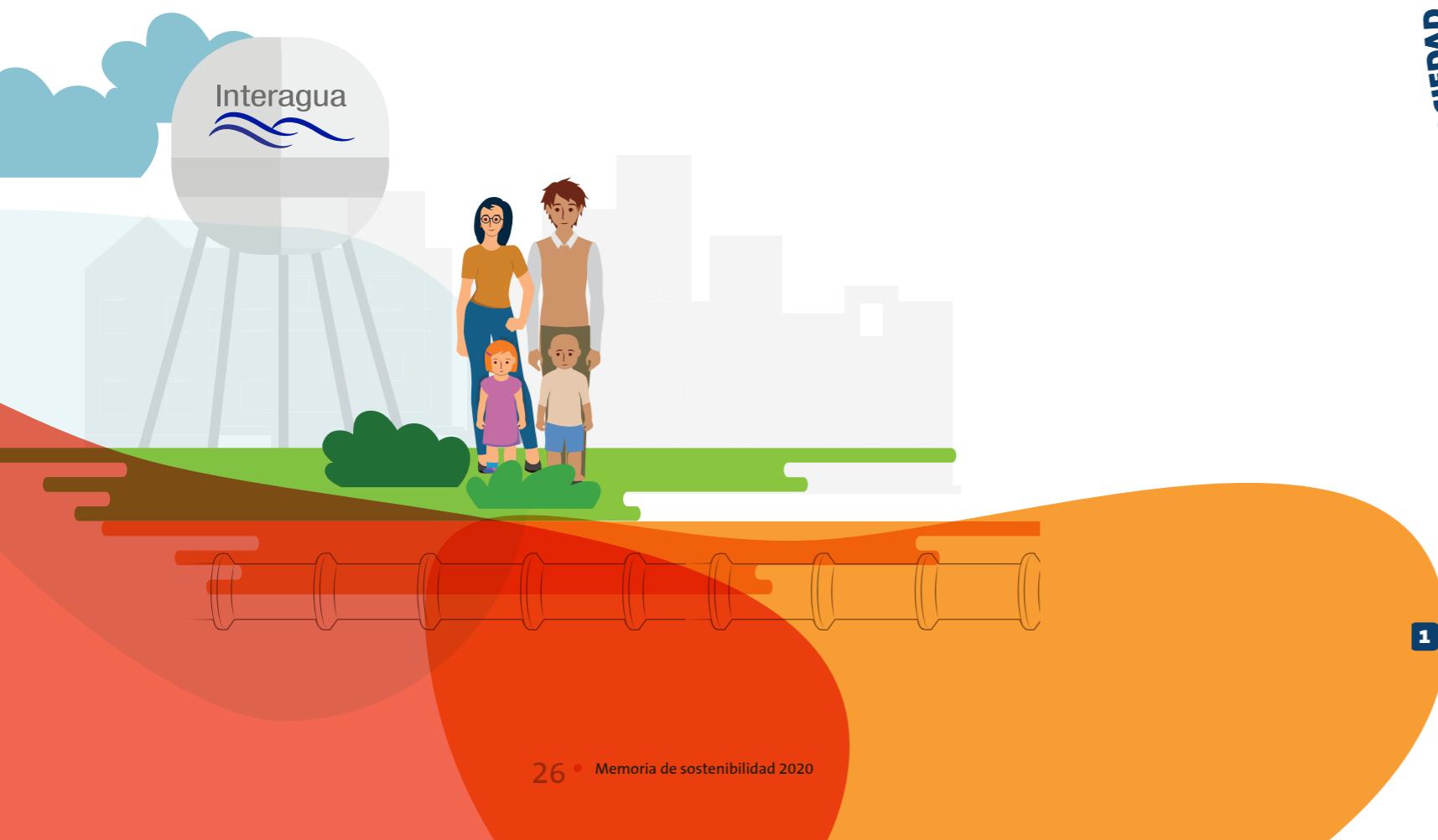
GRI 102-11, GRI 102-15, GRI 102-26, GRI 102-27, GRI 102-28, GRI 102-29, GRI 102-31, GRI 102-43, GRI 102-44

Veolia cuenta con un Programa Estratégico conocido como Impact 2023.

La prosperidad de Veolia está fundada en su utilidad para sus grupos de interés.

Su ambición es ser la compañía referente en la transformación ecológica, maximizando su impacto positivo al ambiente, la sociedad y el desarrollo económico.

IMPACT 2023



El desempeño multifacético cuenta con 5 dimensiones: económico y financiero, comercial, social y ambiental, que se evalúan con 18 indicadores que están alineados con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)





PERFIL DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

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



Este documento recoge información de la gestión realizada por la empresa desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020.

Se realizó bajo los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), que constituye el estándar más utilizado a nivel mundial para reportar los resultados económicos, ambientales y sociales de una organización. Esta metodología ayuda a la transparencia de las organizaciones y contribuye al desarrollo sostenible.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

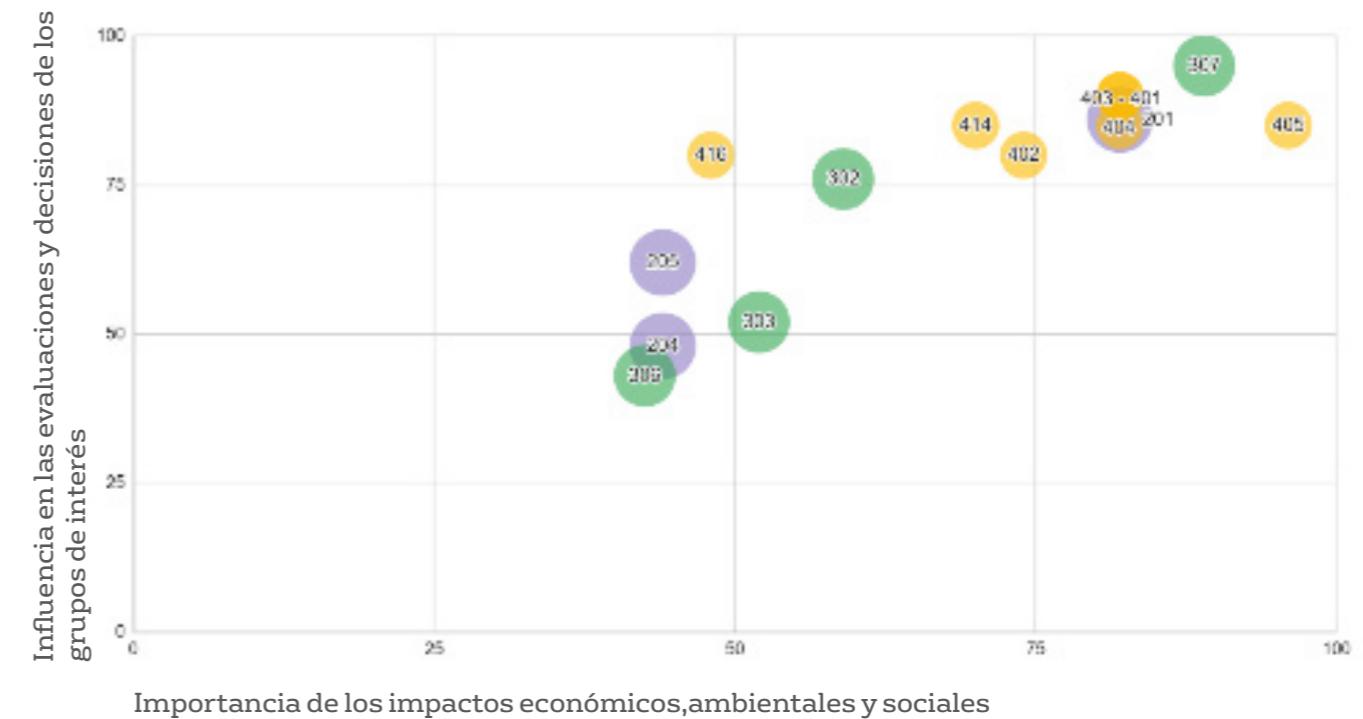
Para determinar la materialidad y temas relevantes se realizaron entrevistas telefónicas a proveedores y grandes consumidores, así como encuestas online para colaboradores.

Los principios para definir el contenido de la Memoria de Sostenibilidad fueron: Participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad

Posteriormente, se realizó una reunión con todas las gerencias de la empresa para determinar el impacto de ésta sobre cada uno de los temas analizados. De esta forma se pudo construir matrices de doble entrada considerando, por un lado, la valoración de los stakeholders y por otro, el impacto generado por la organización.

Como resultado de este análisis, los temas más relevantes se indican a continuación.

Análisis de materialidad



Económicos

- Desempeño económico
- Prácticas de adquisición
- Anticorrupción

Ambientales

- Consumo de energía
- Extracción de agua
- Generación de vertidos líquidos y residuos
- Cumplimiento de leyes ambientales

Sociales

- Generación de empleo
- Relación trabajador empresa
- Seguridad y salud ocupacional
- Capacitación y entrenamiento
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Aporte a las comunidades locales
- Seguridad y salud del consumidor







DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

¿Por qué es importante?

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

Valor económico generado ingresos de INTERAGUA por rubro *		
Rubro	2019 (Auditado)*	2020 (Auditado)*
Agua	US\$ 103'326.386	US\$ 101'646.861
Alcantarillado	US\$ 53'482.890	US\$ 55'194.518
Intereses por financiamiento, ingresos financieros y otros ingresos	US\$ 14'622.084	US\$ 14'149.997
Total Ingresos	US\$ 170'431.360	US\$ 170'991.376

* Balance auditado por KPMG del Ecuador S.A.

Otros indicadores de interés		
Rubro	2019	2020
Mantenimiento y reparaciones	30.425.519	30.977.020
Remuneraciones	29.253.491	30.264.482
Gastos varios*	28.880.113	30.109.019
Depreciaciones y amortizaciones	27.109.411	26.534.780
Energía eléctrica	8.941.320	9.330.424
Gastos financieros	11.116.494	9.312.772
Productos químicos	6.850.744	6.953.261
Impuestos (impuesto a la renta, Impuestos varios y contribuciones)	7.417.341	7.436.562
Servicios de guardianía	3.265.145	3.229.970
Seguros y tasas de control	2.873.413	3.282.113
156.132.991	157.430.403	

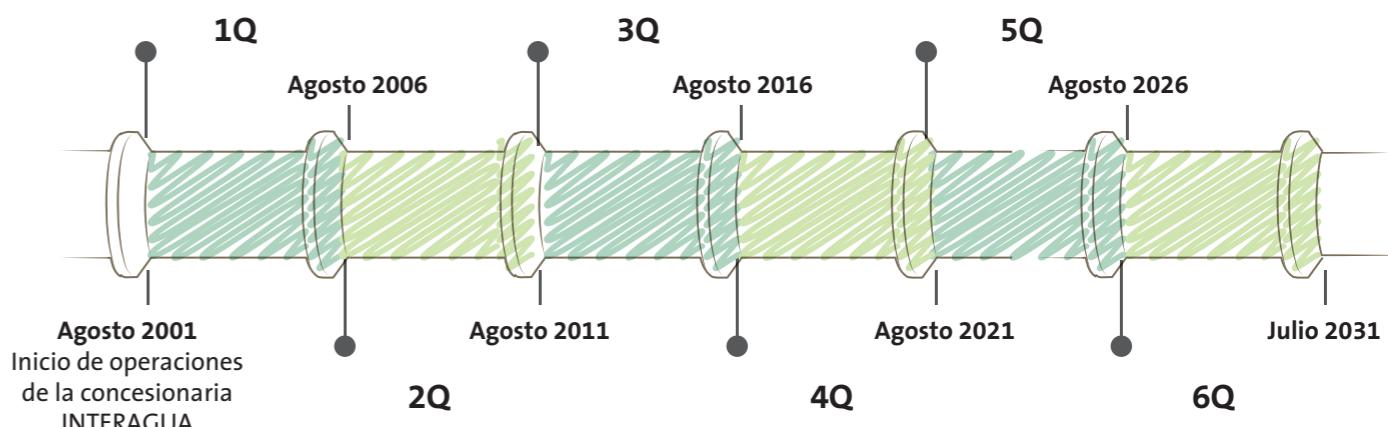
*Gastos varios: Servicios con terceros, Servicios de autoconsumo



¿Cómo lo hace?

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

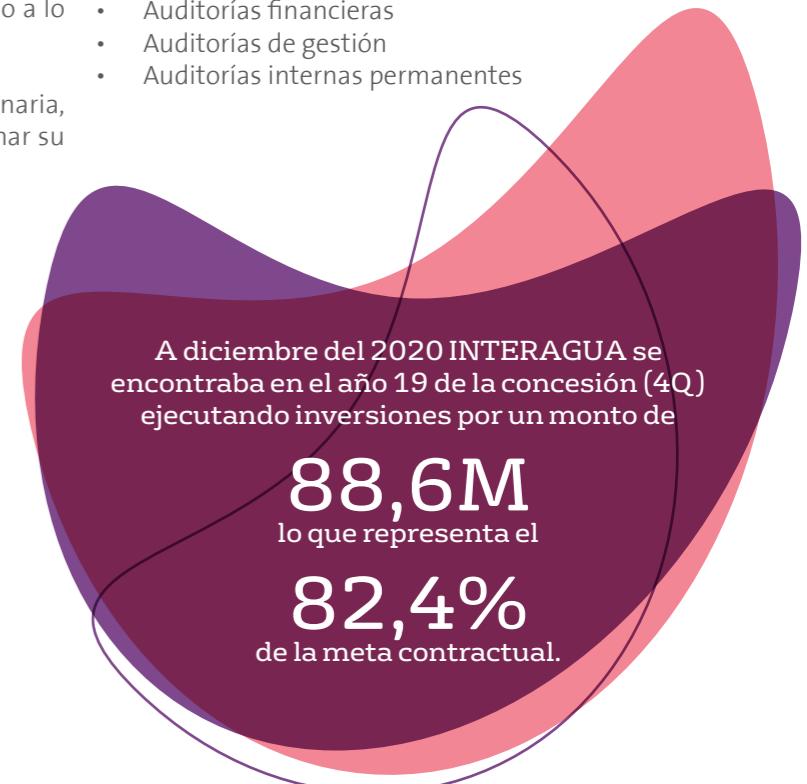
Contrato de concesión



¿Cómo lo evalúa?

Existen diversos mecanismos para evaluar el desempeño económico, entre los que destacan:

- Indicadores operacionales de gestión
- Seguimiento mensual del presupuesto.
- Comité de seguimiento y control de avances de obras
- Aprobación de proyectos a ejecutarse a través del comité de inversiones
- Auditorías financieras
- Auditorías de gestión
- Auditorías internas permanentes



PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

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

¿Por qué es importante?

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

En 2020 se invirtió más de US\$ 24 millones en proveedores locales de servicios de obras civiles, quienes a través de su propio equipo de profesionales, colaboran con los servicios de mantenimiento de estaciones de bombeo, alcantarillado, sistemas eléctricos, entre otros.

Se identificó a aquellas empresas con potencial de ser parte del listado de proveedores y contratistas sostenibles, lo cual será implementado en 2021 bajo los lineamientos de la ISO 20400:2019.



Los proveedores son **calificados** anualmente por un ente externo y evaluados internamente y deben comprometerse con la cultura ética

¿Cómo lo hace?

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

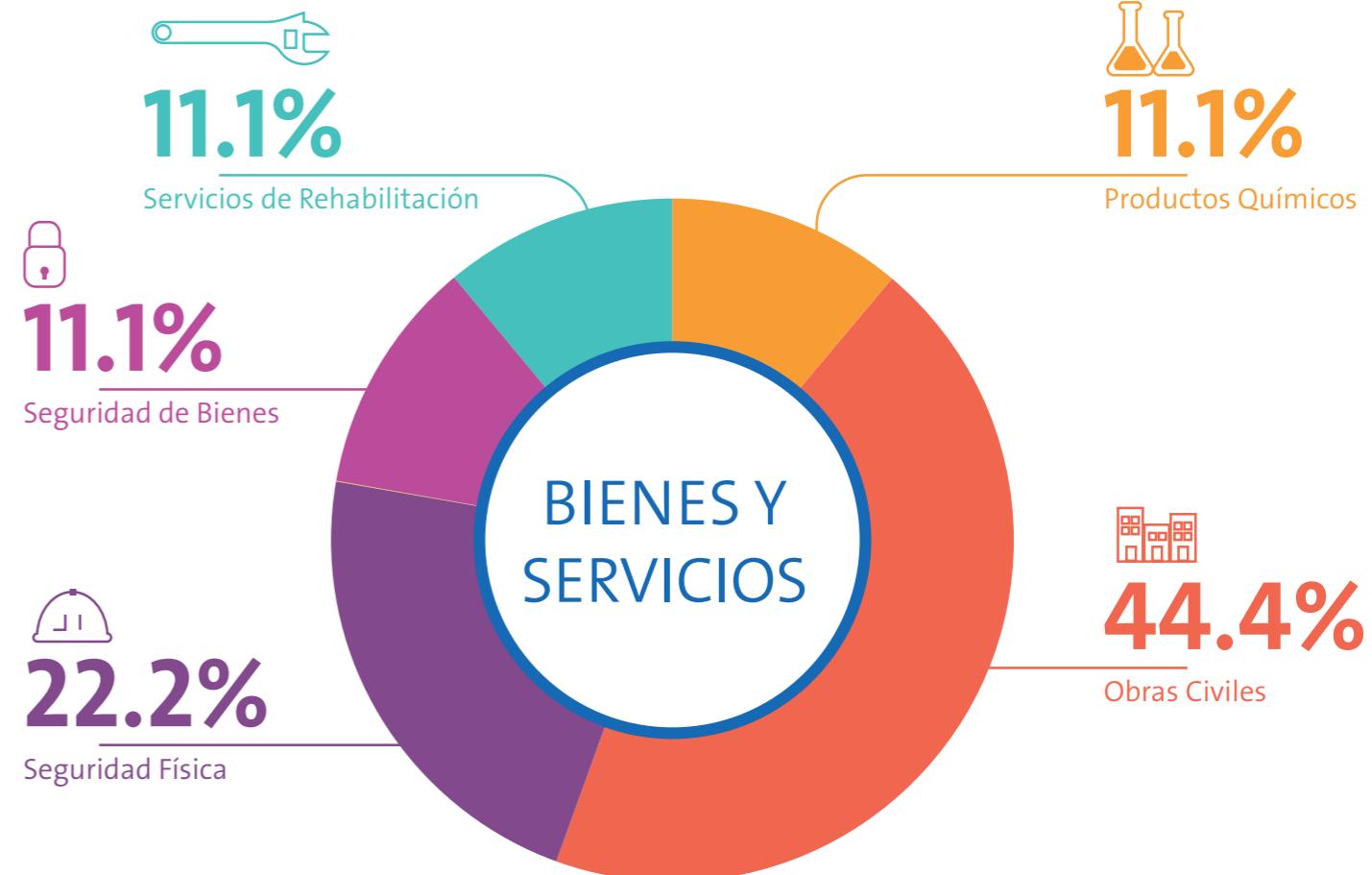
1. Emisión de términos de referencias (TDR).
2. Entrega de pólizas.
3. Firma de códigos y políticas.
4. Gestión de proveedores en LATIS hasta el cierre del contrato.
5. Seguimiento de indicadores de gestión e informes, trimestrales, semestrales y anuales para cada

proveedor. ¿Cómo lo evalúa?

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

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

Principales bienes y servicios adquiridos





RELACIONES HONESTAS

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

¿Por qué es importante?

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

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



INTERAGUA considera que la honestidad, la integridad y la lealtad son valores esenciales que guían todas sus actividades. En este sentido, la Zona Veolia LATAM & IBERIA ha establecido un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) conforme a la Norma UNE-ISO 37001, que engloba las unidades de negocio del Grupo. El alcance de este sistema en Ecuador, es la gestión de controles financieros y no financieros necesarios para mitigar los riesgos de soborno identificados en el desarrollo de actividades y servicios como: Gestión Técnica de Agua (Producción AAPP, Distribución AAPP, Comercialización AAPP y AASS, Recolección y tratamiento AASS, inversiones) incluido sus procesos estratégicos y de soporte, son de obligatorio cumplimiento para todo el personal y sus partes interesadas

Indicador	2019	2020
-----------	------	------

Proveedores/ Contratistas que firmaron la carta de aceptación y práctica de políticas de proveedores	0	135
Denuncias que fueron recibidas por el canal de alerta "whispli"	0	1
Colaboradores que realizaron el "Programa de Compliance"	205	1592

Las políticas antisoborno de INTERAGUA se encuentran alineadas a la meta 16.5 del ODS 16, que es reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.



Los lineamientos de la Guía de Ética son:

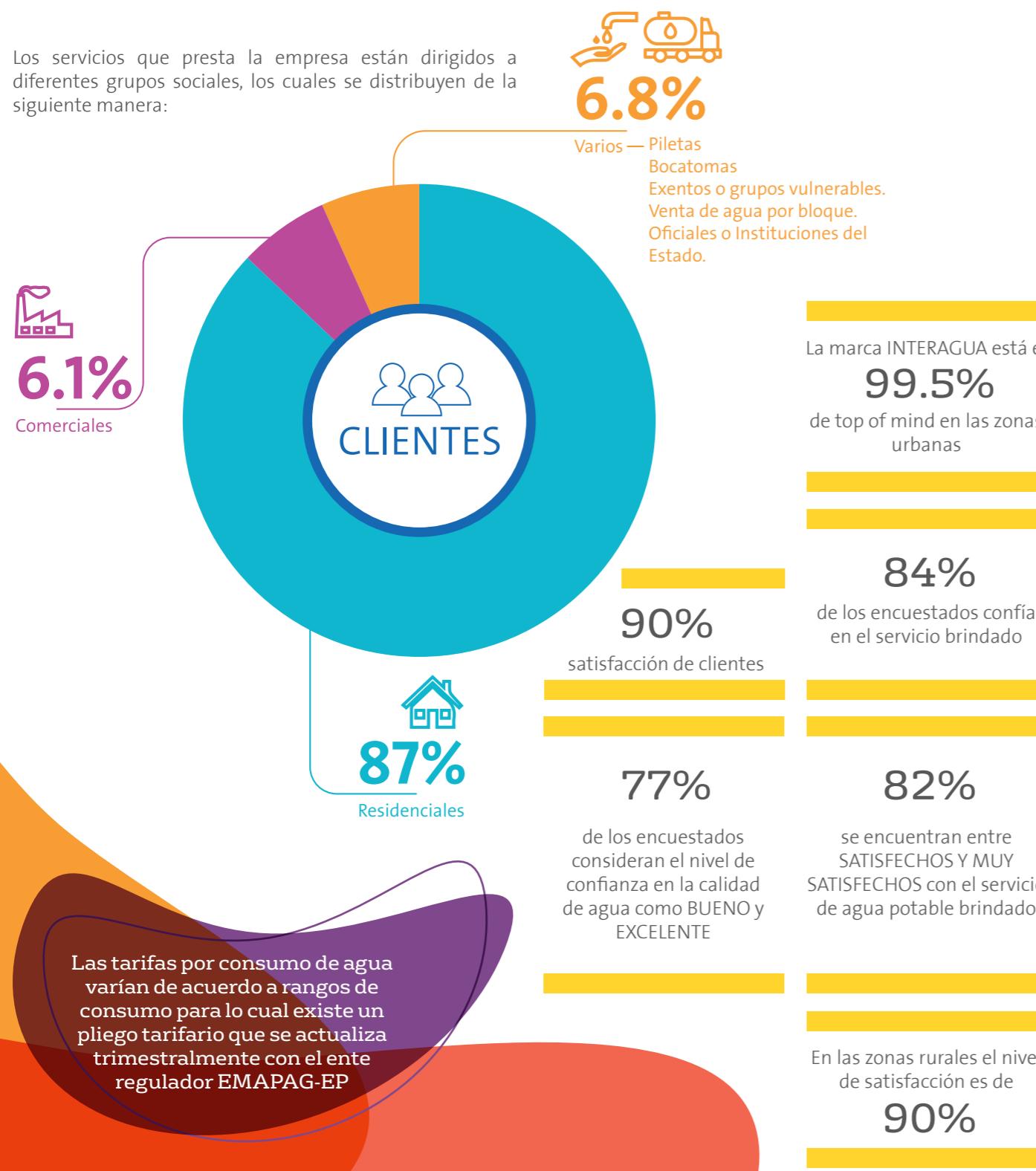


NUESTROS CLIENTES

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

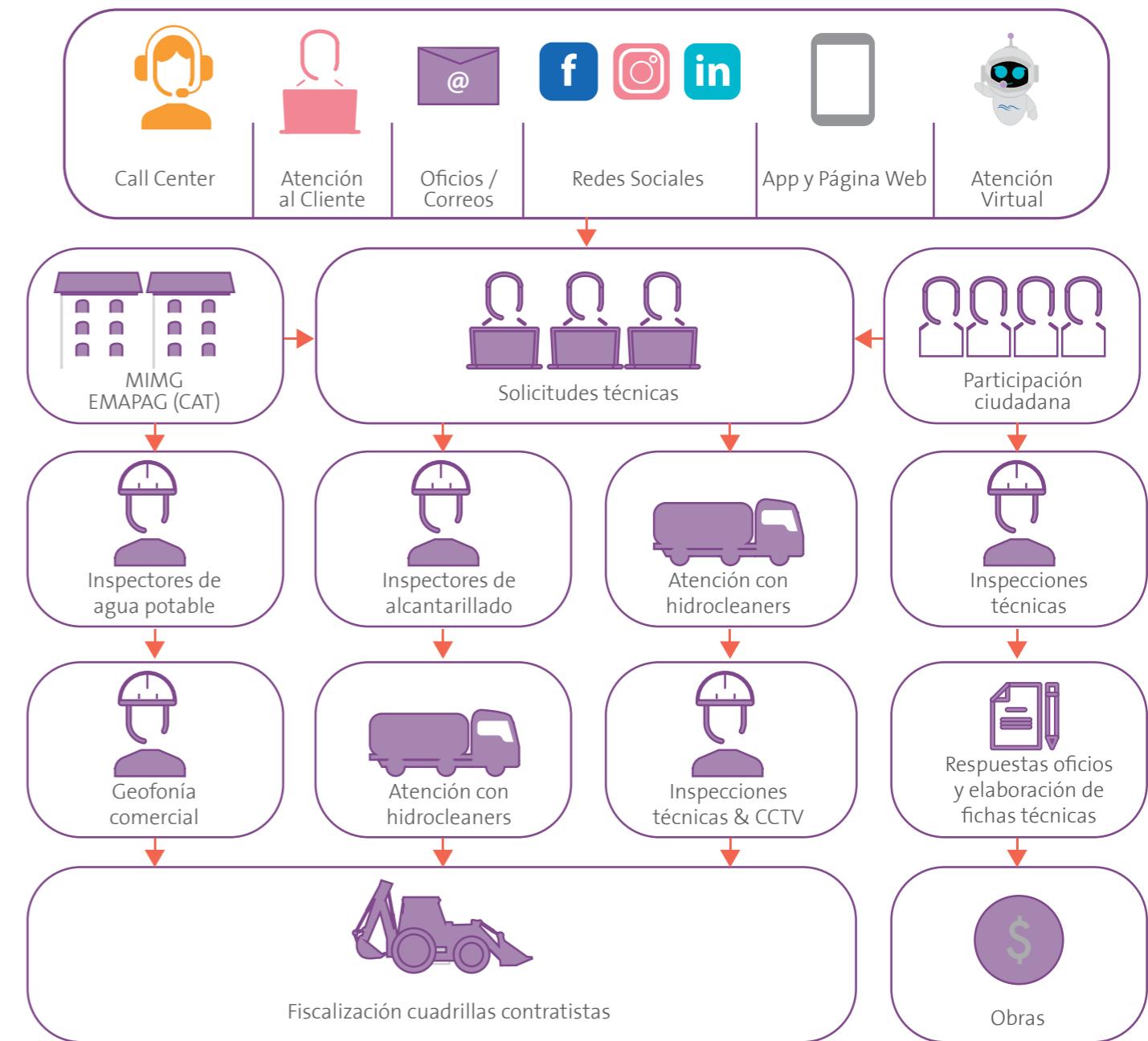
¿Cómo lo hace?

Los servicios que presta la empresa están dirigidos a diferentes grupos sociales, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:



Canales de recepción de trámites

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



GRI 416-2:
La empresa no ha recibido sanciones por incumplimiento de los parámetros que garantizan la salud y seguridad de los usuarios del servicio de agua potable



NUESTRO
COMPROMISO
CON EL
PLANETA



GESTIÓN DEL AGUA

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

Las Naciones Unidas aprobaron 17 objetivos como parte de la Agenda 2030. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar la vida y las perspectivas de las personas en todo el mundo. Nuestras operaciones están estrechamente vinculadas con la meta 6.1 del ODS 6: "Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable segura y asequible para todos."

Garantizamos la calidad del producto final Agua Potable, con el más estricto cumplimiento de parámetros de calidad y alcance en zonas urbanas y rurales.



Producción diaria de más de

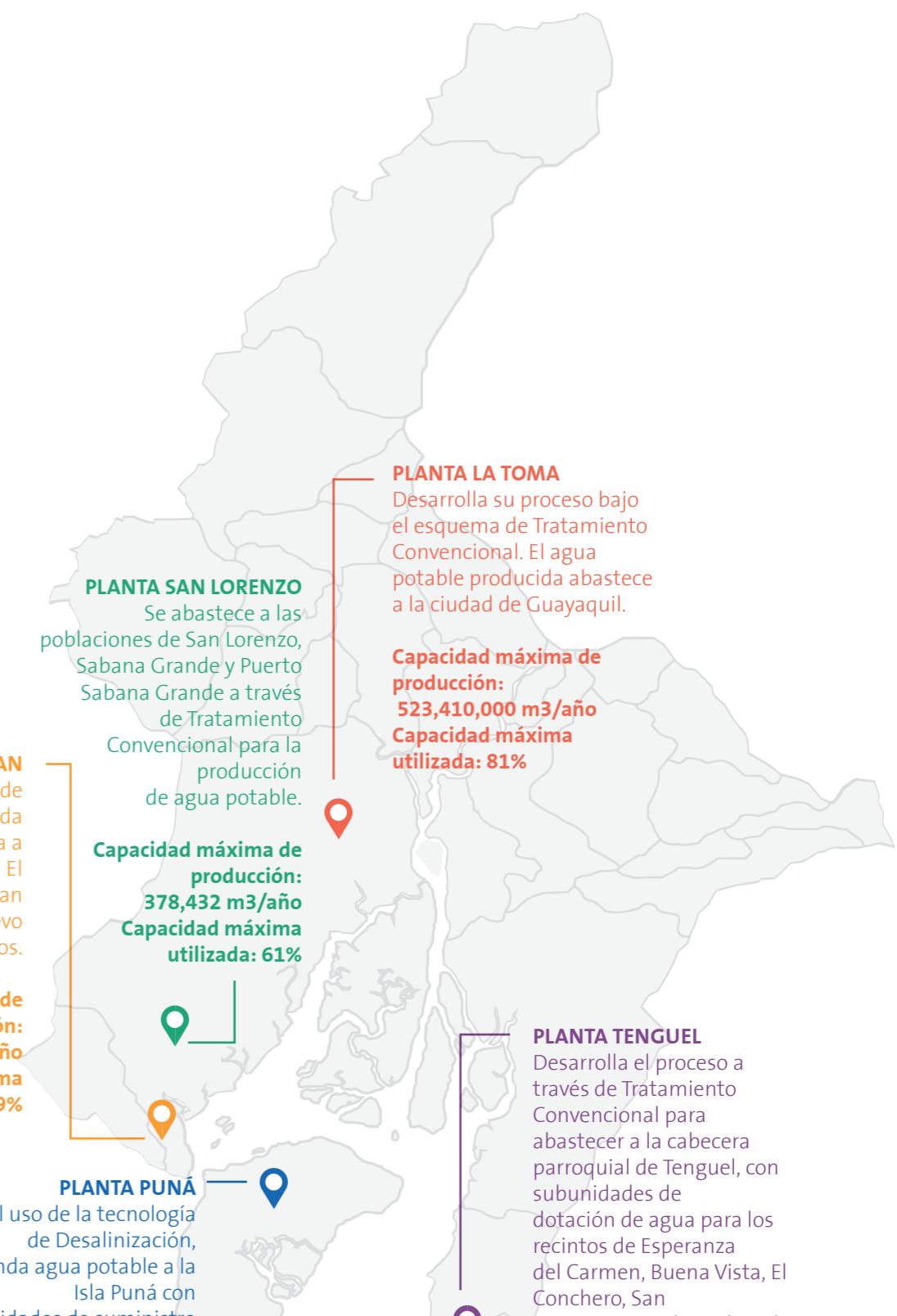
**1 millón m³
de agua
potable**

Abastecimiento a más de

**2 millones de
habitantes
con agua
potable**

¿Cómo lo hace?

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



Captación de agua potable

	2019	2020
	Volumen Anual Captado de Agua (m ³)	Volumen Anual Captado de Agua (m ³)
La Toma	421.953.668	426.450.903
San Juan	3.200.321	4.360.756
Puná	145.234	447.195
Pozos Puna	130.398	47.940
Tenguel	620.718	701.217
Pozos Tenguel	237.464	261.203
San Lorenzo	238.415	231.725




Medidores individualizados para el control de la dotación de agua potable



Laboratorio de medidores.



Equipos para el seguimiento y control de parámetros de caudal y presión



Equipos de monitoreo especializado en cada planta.



Plan de Reducción de Agua No Contabilizada (PRANC)



Smart Guasmo - Waterloss

Beneficios al usuario:

- Mejoras en tiempo de atención de reclamos
- Reducción de cortes emergentes
- Alertas tempranas de incidencias



¿Por qué implementar un proyecto en el Guasmo?

- Mejora de servicio en áreas vulnerables.
- Punto más lejano del Sistema Agua Potable de Guayaquil.

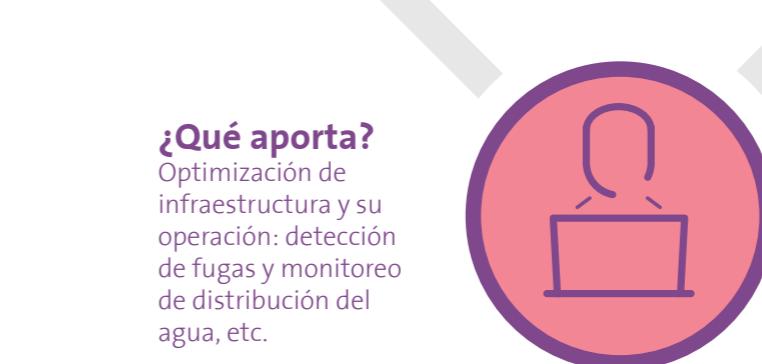
¿En qué consiste?

Implementación de sistemas inteligentes para la operación de agua potable.



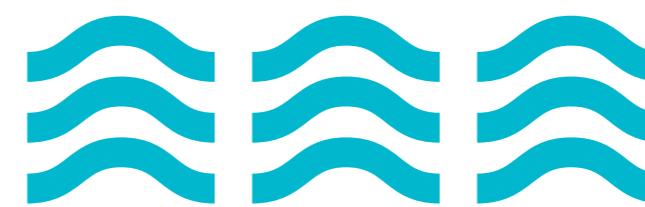
¿Cómo se hace?

Utilización de equipos y sensores conectados a tecnologías de información enlazadas en tiempo real.



¿Qué aporta?

Optimización de infraestructura y su operación: detección de fugas y monitoreo de distribución del agua, etc.



18,1%

de disminución de Agua No Contabilizada con respecto al 2019- Proyecto Smart Guasmo



EFLUENTES Y RESIDUOS

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

Efluentes

De acuerdo al INEC, en el año 2001, el 81,8% de las viviendas del área urbana de Guayaquil, recibían agua potable por tubería de manera discontinua e insegura y, únicamente el 51,8% de las viviendas urbanas eliminaban las aguas servidas a través de una conexión a la red pública de alcantarillado. La mayor parte de quienes no tenían acceso a los servicios se abastecían a través de vehículos cisterna ("tanqueros") y eliminaban sus aguas residuales mediante pozos sépticos o letrinas.



¿Por qué es importante?

La prestación del servicio de saneamiento comprende la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas de la ciudad de Guayaquil a través de la expansión de redes y el logro de metas de calidad en etapas progresivas.

la solución al déficit histórico y actual de tratamiento de Aguas Servidas, ha sido y es la intersección de las descargas al Estero Salado, la expansión y rehabilitación del sistema de alcantarillado sanitario, y la conducción de las aguas residuales hasta los sitios geográficos destinados para la construcción de las futuras PTAR regionales: Los Merinos y Esclusas.

Los planes de expansión de los sistemas de alcantarillado sanitario en los diferentes quinquenios, permitieron crear la conducción de las aguas servidas y la centralización del manejo de las mismas en el sur de la ciudad hacia la Estación Pradera lo cual hará posible su bombeo hasta la PTAR Las Esclusas, que está próxima a entrar en operación y de igual manera en el centro y norte de Guayaquil, para la Estación Progreso y la PTAR Los Merinos que empezará su construcción en el año 2021.

INTERAGUA trata aproximadamente **5,65 millones de m³** de aguas residuales mensuales, distribuidas de la siguiente manera:

Lagunas de oxidación
4.614.792 m³/mes

Lodos activados
843.695 m³/mes

Pantanos secos
379.008 m³/mes

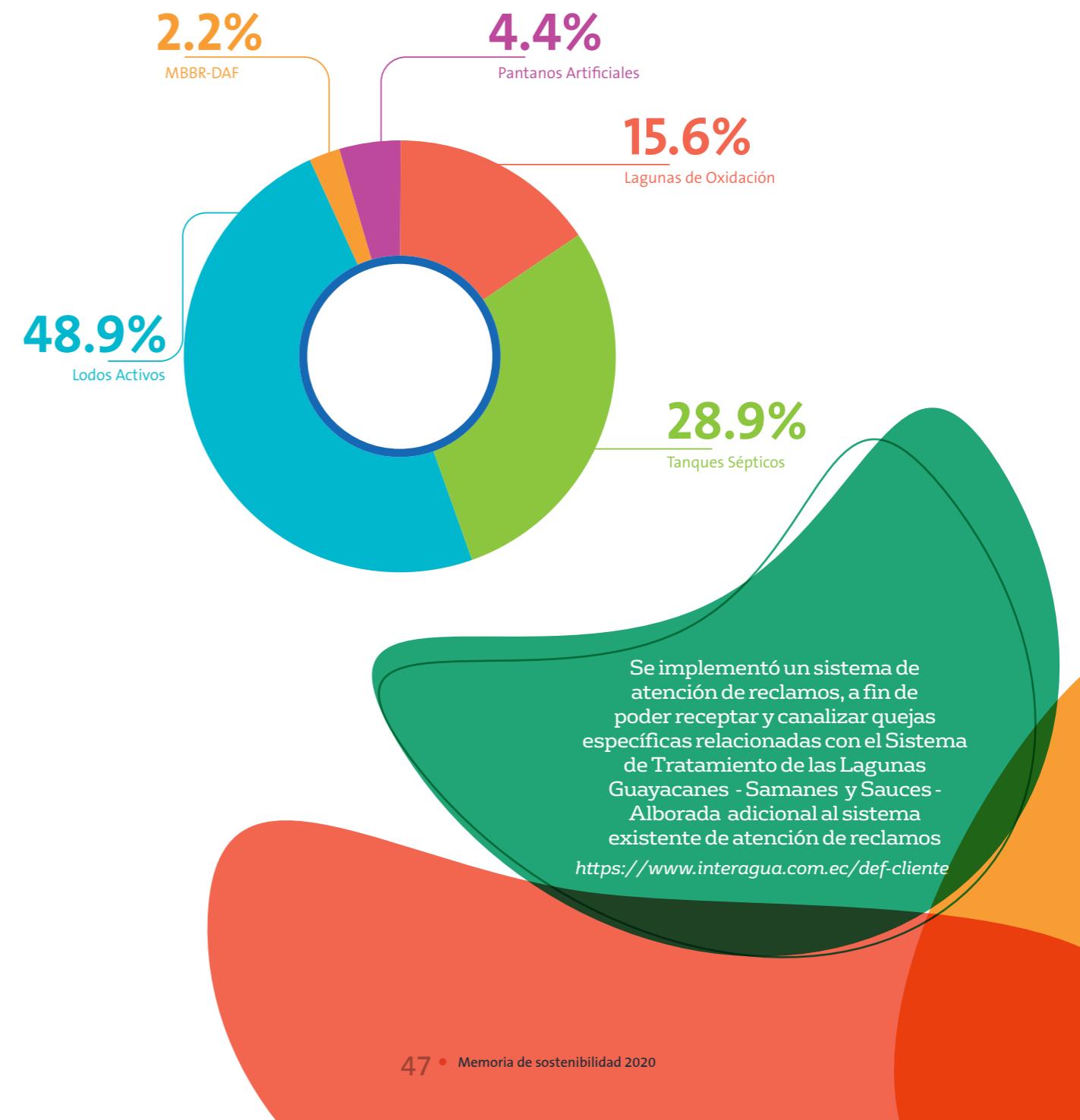
Tanques sépticos **71.200 m³/mes**

MBBR-DAF **18.998 m³/mes**

¿Cómo lo hace?

Actualmente Interagua opera 45 sistemas de tratamiento ubicadas en varios sectores de Guayaquil, vía Daule, vía la Costa, autopista Terminal Terrestre-Pascuales y las parroquias rurales de Tenguel, Posorja y El Morro que funcionan con diversas tecnologías tales como:

Tecnología de tratamiento de aguas residuales



La operación y el mantenimiento de las estaciones de bombeo de aguas residuales y aguas lluvias, también está en el alcance de los servicios de INTERAGUA. Actualmente se gestionan 100 estaciones de bombeo, siendo 98 de aguas residuales en diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil y 2 estaciones de aguas lluvias.

Estas estaciones son atendidas por operadores fijos y móviles, según la estación, cuya actividades son realizadas las 24 horas del día los 7 días de la semana, en horarios rotativos.

¿Cómo lo evalúa?

Como parte del control operativo de las plantas, se dispone de un laboratorio de control de procesos en el cual se realizan de manera permanente.



Análisis de sólidos
en suspensión,
índice volumétrico
de lodos
y materia orgánica.

Pruebas de jarras

Control de procesos

Con respecto al monitoreo del agua residual, mensualmente se realizan análisis de calidad en la entrada y salida de las plantas de tratamiento de aguas residuales, para que las áreas de operaciones puedan verificar el nivel de cumplimiento en descargas y el desempeño de los sistemas. Como parte de las medidas contempladas en los planes de manejo ambiental, se analiza de manera regular la calidad de los lodos que son obtenidos a través del tratamiento de las aguas residuales.



Se desarrollan obras para brindar a la ciudad 100% de cobertura y conexión al alcantarillado, así como planes para completar el tratamiento del 100% de las aguas residuales generadas en Guayaquil, estas son:

- PTAR Las Esclusas: actualmente en construcción por EMAPAG EP, servirá a 1.500.000 habitantes.
- PTAR Los Merinos: en licitación por EMAPAG EP, servirá a 1.436.696.
- PTAR Mi Lote: actualmente en construcción por EMAPAG EP.
- PTAR Vía a la Costa: se desarrollará en los dos últimos quinquenios de la concesión.
- PTAR Pantanos Secos (II fase): se desarrollará en el quinto quinquenio de la concesión.





Residuos

Los desechos peligrosos generados por las operaciones de Interagua son manejados por un gestor autorizado por la Autoridad Ambiental. El proceso de tratamiento para las corrientes generadas es la incineración controlada. Las frecuencias de recolección dependen de la cantidad y no se transportan ni gestionan al interior ningún tipo de desechos y residuos. Estos aspectos se encuentran descritos en el procedimiento para el manejo de los residuos y desechos generados.

La trazabilidad de la gestión se controla a través de Manifiesto Único de Entrega y Certificados de Disposición Final, los cuales se reportan a la Autoridad Ambiental en las Declaraciones Anuales cada mes de Enero.

Para el año 2021 se implementará un Sistema de Gestión denominado “Zero Waste” cuyo objetivo es optimizar la gestión actual y establecer metas de reducción, reciclaje y reutilización, minimizando así la corriente de desechos que es enviada al relleno sanitario.

En coordinación con la M.I. Municipalidad de Guayaquil, ejecuta desde el mes de octubre hasta el mes de marzo de cada año, el Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias, cuyo objetivo es mejorar el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial en la ciudad y evitar inundaciones a través de la remoción de material de azolve y residuos sólidos domésticos.

Estratégicamente la ciudad de Guayaquil y sus parroquias rurales, están divididas en 13 sistemas de drenaje de aguas lluvia, conformados por canales, conductos, alcantarillas y cañerías.

Gestión de residuos

Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias (ductos, canales, sumideros y cámaras) **octubre 2019 a marzo 2020: 190 MIL m³** de desalojo (maleza, azolve y desechos sólidos)

Plan de Mantenimiento de Aguas Lluvias abril 2019 a septiembre 2020: 25 MIL m³ de desalojo (maleza, desechos sólidos y palizada)

No se han registrado derrames significativos durante el periodo de la Concesión. Sin embargo, cuenta con procedimientos para el manejo y atención de derrames y todo su personal operativo cuenta con capacitaciones anuales en el manejo de químicos, desechos peligrosos y atención de emergencias.

Tipo de residuos	Modo de eliminación	Peso total en ton. 2019	Peso total en ton.2020
Peligrosos	Incineración	3,94	9,06
No peligrosos	Reciclaje	2,06	1,30
	Relleno Sanitario	38,4	27,5

*En 2020 se incrementó el peso de los desechos peligrosos debido la Pandemia COVID-19 y por el registro de nuevas instalaciones.

CONSUMO DE ENERGÍA

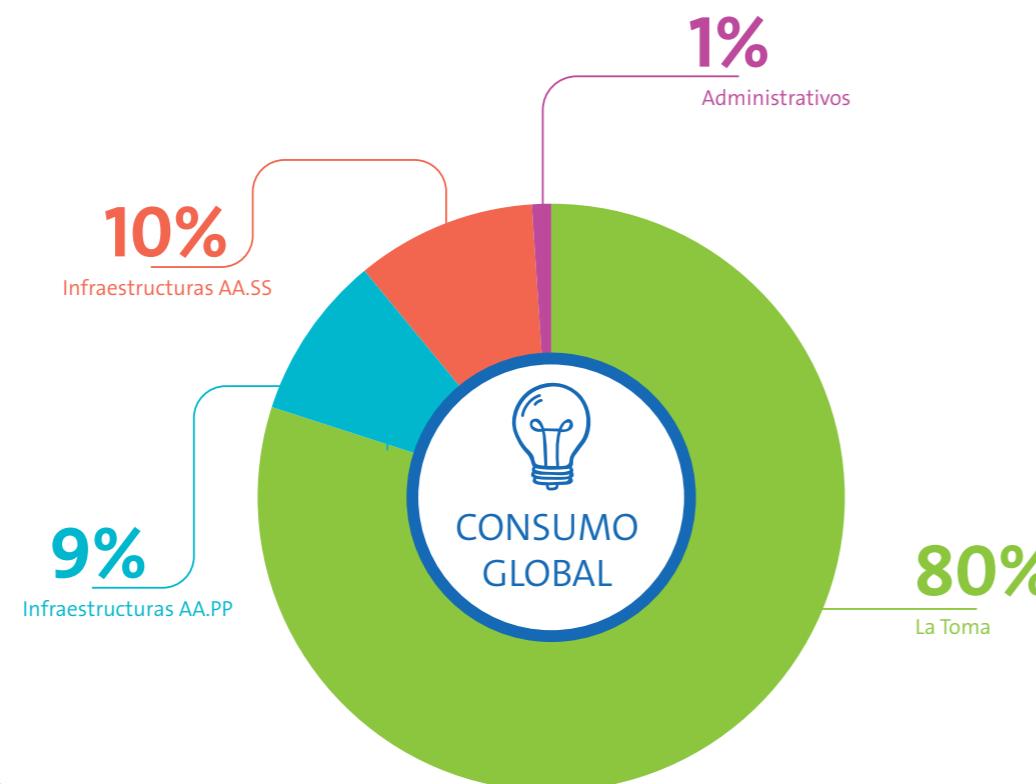
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1, GRI 302-3

¿Por qué es importante?

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

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

Consumo global de energía eléctrica



Nuestros objetivos estratégicos anuales están enfocados en la mejora del desempeño que se monitorea mediante 3 indicadores:

1. Consumo Específico.
2. Energía Específica.
3. Indicador de Oportunidad de Mejora Energética.

Consumo energético total

Combustible de fuentes no renovables	Total utilizado (KWh) 2019	Total utilizado (KWh) 2020
Energía Eléctrica	186.663.864	199.907.412
Combustible	12.216.917	11.616.562
Total	198.880.781	211.523.974

Nota: Consumo energético total dentro de la organización = combustible no renovable consumido + electricidad comprada para el consumo (Contenido 302-1 GRI, expresado en julio, vatios-hora o múltiplos). Factor de conversión tomado del Protocolo para Medición y Reporte-Campaña 2020 Agua Municipal- Estándar Grupo Veolia.

*La variación en el consumo de energía eléctrica reportado en 2020, se debió al incremento en la producción para el abastecimiento ininterrumpido durante el período de confinamiento por la pandemia Covid-19.

Como parte del alcance de la norma ISO 50001, en la Planta La Toma se ha realizado la distribución de los consumos de energía eléctrica por tipo de bombeo y otros detallados a continuación:

Consumo de energía en Planta La Toma

Tipo de energía	Total consumido (KWh) 2019	Total consumido (KWh) 2020
Consumo de grupos de bombeo verticales	105.072.370	104.277.902
Consumo de grupos de bombeo horizontales	40.731.819	41.035.786
Plantas, Oficinas, Talleres	4.816.468	4.945.104

1 Galón Diesel = 38.3 KWh

1 Galón Combustible para automóviles = 36.1 KWh

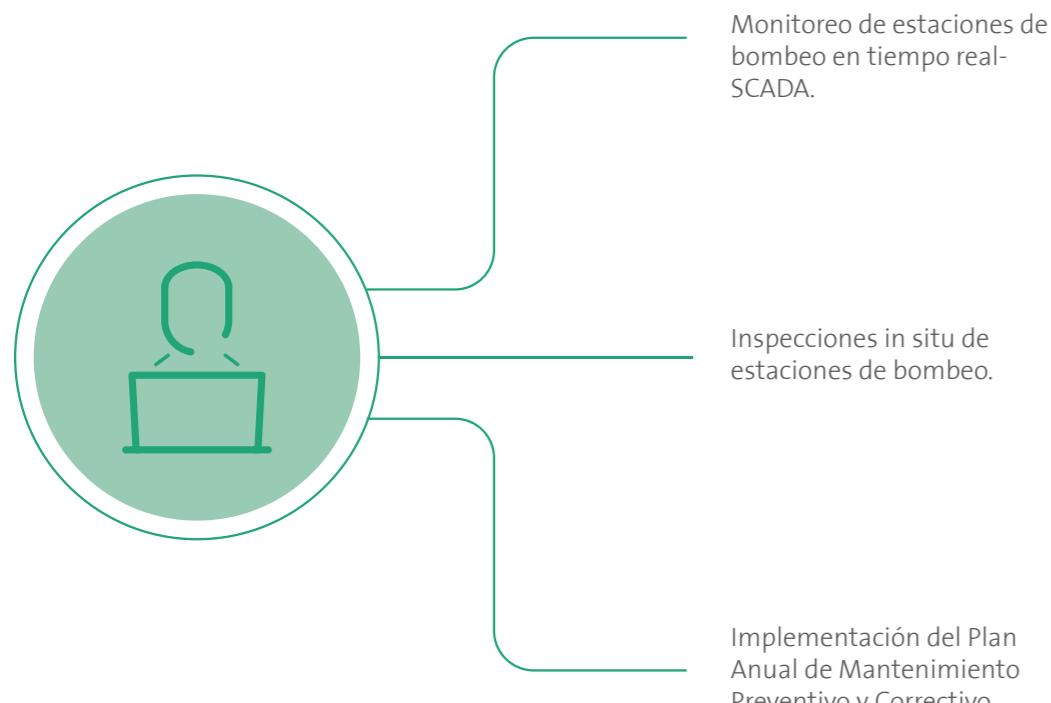
Fuente: Factores de conversión tomados del Protocolo para Medición y Reporte-Campaña 2020 Agua Municipal Estándar Grupo Veolia.

*La variación en el consumo de energía de los Grupos de Bombeo de Planta La Toma reportado en 2020, se debió al incremento en la producción para el abastecimiento ininterrumpido durante el período de confinamiento por la pandemia Covid-19.

¿Cómo lo hace?

A través del departamento de Eficiencia Energética se realiza el análisis de desempeño y evaluación de la calidad de la información reportada en las bases de datos operacionales.

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



Proyectos de eficiencia energética en implementación:

Visualización de variables energéticas en Planta La Toma

- Reducción de penalizaciones por bajo factor de potencia.
- Campañas de medición de caudal y energía específica.
- Categorización de tarifas por consumo de electricidad.
- Reemplazo de grupos de bombeo de agua.
- Desarrollo de modelos hidráulicos para la simulación de nuevos escenarios de bombeo.

Consumo específico Planta La Toma

Tipo de energía	2019	2020
Energía eléctrica KWh	150.620.627	150.258.792
Volumen de agua m ³	404.994.626	408.913.354
Consumo Específico KWh/m ³	0,372	0,367

Nota: se evidencia una mejora del 1,2% en el Consumo Específico con respecto al 2019, es decir, a pesar de haber producido más metros cúbicos de agua potable, el consumo de energía eléctrica fue menor.



Emissions totales de gases de efecto invernadero directas e indirectas (electricidad y combustible)

2019: 77,36 kT CO2eq*
2020: 78,57 kT CO2eq*

* Kilotoneladas de CO2 equivalentes

Los objetivos de Eficiencia Energética establecidos por la empresa se articulan con la meta 7.3. "de aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética" del ODS 7.



CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

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

¿Por qué es importante?

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

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

¿Cómo lo hace?

Es parte de la política integrada de gestión de la organización dar cumplimiento a los diferentes requisitos legales establecidos en la legislación ambiental vigente:

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

De las **45 PTARs** operadas por INTERAGUA, el **84% cuentan con autorizaciones administrativas ambientales** y el **16% se encuentran en proceso de regularización ante la Autoridad Ambiental competente**.

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

En 2020 se realizó el Proyecto "Compliance Ambiental" que permitió identificar los riesgos ambientales de las actividades que realiza la organización y levantar la línea base sobre las medidas que permitan aminorar las contingencias legales.



El propósito como empresa es preventivo, de esta manera evitar accidentes, contaminación, derrames, fundamentalmente garantizar que se cumpla la ley. Durante los años 2019 y 2020 la empresa no recibió multas monetarias significativas de parte de la autoridad ambiental competente.

Cumplimiento de requisitos legales ambientales

GRI 307-1

Regulación ambiental	2019	2020
Declaraciones Anuales	100%	100%
Informes Anuales de Cumplimiento	96%	100%
Auditorías Ambientales de Cumplimiento	100%	100%

El Departamento de Cumplimiento Legal Ambiental, realiza el seguimiento y control a los permisos ambientales de la organización, a través de la herramienta Smartsheet.

Autoridades reguladoras	Dirección de ambiente	Ministerio del Ambiente y Agua del Ecuador (MAAE)
Licencias Ambientales	13	3
Registros Ambientales	32	49



Monitoreos ambientales con laboratorios acreditados internos y externos, de acuerdo a las frecuencias de los Planes de Manejo Ambiental.



Auditorías internas y externas para el sistema de gestión integrado, Contrato de Concesión y cumplimiento legal.



Actualización de las matrices de aspectos e impactos ambientales de las operaciones (ISO 14001) y análisis de tareas para las actividades de contratistas.

Derrames

significativos
de petróleo, combustibles,
residuos o sustancias
químicas

2019: 0
2020: 0

16
Licencias
81
Registros



NUESTRO
COMPROMISO
CON LA
SOCIEDAD

EMPLEOS GENERADOS

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

¿Por qué es importante?

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

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

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

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

La Dirección de Recursos Humanos promovió la creación del Fondo de Solidaridad" con el objetivo de apoyar a los colaboradores en condición de vulnerabilidad ante situaciones de extrema necesidad, bajo la premisa del 1x1, donde la empresa aporta el valor que aporta el colaborador. En 2019 se amplía el alcance del fondo, incorporando el Programa "Mejoramiento de Vivienda" y al cierre de 2020 se ejecutaron 6 proyectos habitacionales.

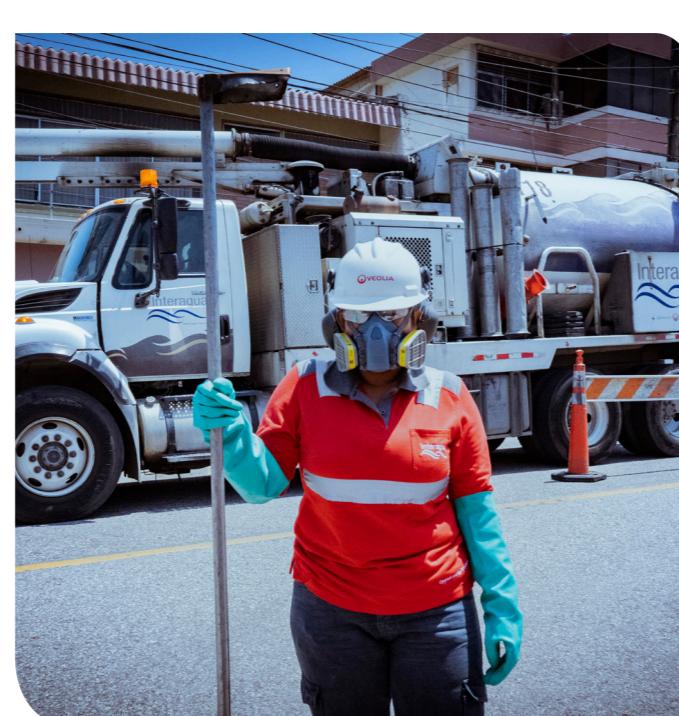


27%

de los colaboradores de son menores de 30 años.

22.1%

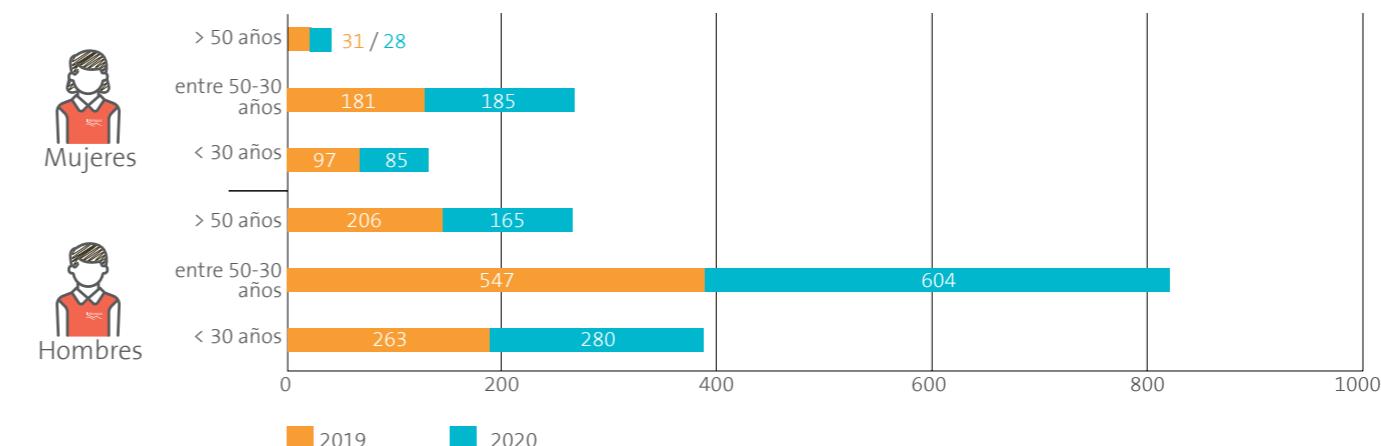
de los colaboradores de son mujeres



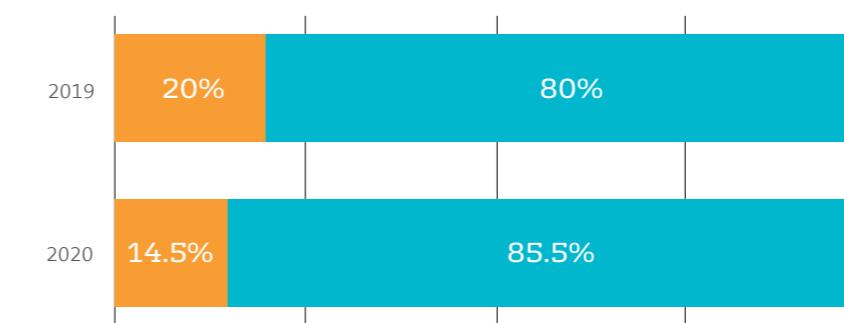
¿Cómo se evalúa?

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

Colaboradores por género



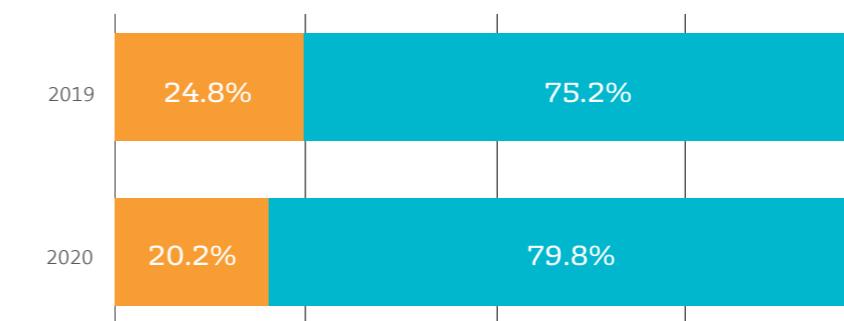
Nuevas contrataciones por género



% mujeres en nuevas contrataciones

% hombres en nuevas contrataciones

Colaboradores que dejan la organización por género



Mujeres

Hombres

RELACIONES TRABAJADOR Y EMPRESA

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

Nuevas contrataciones



Gestión de empleabilidad

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

Permiso parental

Indicadores	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
# Total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	56	13	56	18
# De empleados que han tenido derecho a permiso parental y lo han acogido.	56	13	56	18

* El 100% de los colaboradores que tuvieron permiso parental se reincorporaron al trabajo luego de su periodo

Total de empleados que han regresado al trabajo terminado el permiso parental y que siguen siendo empleados 1 año después de regresar

Tasa de regreso al trabajo			
Tasa de regreso al trabajo posterior al permiso parental (%)	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de regreso al trabajo posterior al permiso parental (%)	100	100	100
Tasa de retención de empleados posterior al permiso parental (%)	96	92	98

¿Por qué es importante?

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

¿Cómo lo hace y cómo lo evalúa?



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



Comunicación abierta con grupos focales de cada área.



Encuestas de clima laboral



Mejora continua de los procesos mediante la implementación de encuestas.



- Política Salarial
- Política de movimiento interno
- Trabajo social

INTERAGUA
posee varios canales de comunicación directa con sus colaboradores

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

- Código de trabajo
- Servicio médico de la empresa
- Ley de discapacidades
- Políticas y procedimientos
- Código de ética y reglamento interno.

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

Para los colaboradores que están por ingresar a la empresa, se realiza una validación de su perfil y se establece un plan de formación que permite el cierre de brechas con respecto al descriptivo del cargo.

De igual manera, se realizan auditorías internas y externas en frecuencia anual para el seguimiento del sistema integrado de gestión.

La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva

Comunicación eficaz de los cambios

Cuando existen cambios operacionales nuestra empresa busca la vía más eficaz para comunicarlos a sus colaboradores. En el caso de que existan ascensos, por ejemplo, una vez informado del cambio, se genera una guía de entrenamiento y cuenta con 60 o 90 días, dependiendo del cargo, para tomar posesión de este.

PREVENCIÓN SEGURIDAD Y SALUD

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

¿Por qué es importante?

La prevención, la seguridad y la salud no solo es un valor importante para la organización sino que se ha convertido en el ADN para la continuidad de la operación, aún más en el contexto vivido con la pandemia de la COVID-19.

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

Los 5 pilares del compromiso de prevención, seguridad y salud

- #1 Involucramiento de la línea directiva
- #2 Mejora de la gestión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo
- #3 Mejora de la comunicación y el diálogo
- #4 Formación e involucramiento de todos nuestros colaboradores
- #5 Vigilancia y control del desempeño de la prevención de seguridad y salud

En el año 2019, las visitas VIVIR identificaron condiciones inseguras, con más de 700 oportunidades de mejora y en 2020 fueron más de 794, de las cuales se lograron mejorar 400.



¿Cómo lo hace?

Se cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con un alcance a todas las áreas operativas y administrativas de la empresa. La organización considera que cualquier afectación a sus colaboradores, a todo nivel, debe ser gestionada, asegurando el bienestar físico, psicológico y social del colaborador.

- COMPROMISO DE PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD
- REGLAS SIEMPRE SEGURO (ALWAYS SAFE RULES) DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
- REGLAS FUNDAMENTALES
- ESTÁNDARES DE GESTIÓN PARA TRABAJOS DE ALTO RIESGO (EGTAR)
- APP "WE" PARA EL REPORTE DE ACTOS/CONDICIONES INSEGURAS
- ALERTA DE SEGURIDAD
- PROGRAMA VIVIR



¿Cómo lo evalúa?

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

Accidentabilidad

	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes con pérdida de días				Accidentes con pérdida de días
Índice de frecuencia de accidentes	0.73	0.22	0.62	0.16
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Tasa de días perdidos	6.31	0.66	1.32	1.56
Tasa de absentismo laboral	S/I	S/I	1.36	S/I
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0

* Nota: La tasa de riesgo de 2019 fue 0.0074 y en 2020 fue 0.0037. Mientras que en el índice de gravedad en 2019 fue 0.0037 y en 2020 fue 0.013

* Los accidentes de pequeña envergadura (nivel primeros auxilios) no están incluidos en la tasa de frecuencia de accidentes (TFA). Se toman en cuenta todos los días, laborables y no laborables. Con respecto al cálculo de los días perdidos, se toma en cuenta como primer día perdido, el día siguiente de ocurrido el accidente anualmente en la forma y tiempo requerido por el organismo de control.

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

Durante las reuniones de los Comités Paritarios de Seguridad y Salud, se sugieren mejoras para las situaciones de riesgo identificadas y los planes de acción a seguir. Los colaboradores, participan activamente de las visitas de seguridad por parte de los gerentes de la organización donde se valora cada una de las actividades realizadas por los trabajadores, con intercambio de ideas y oportunidades de mejora.



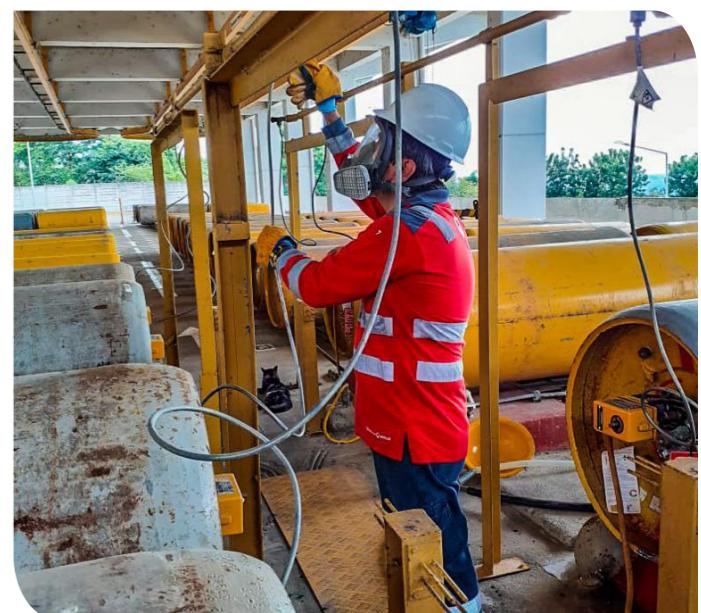
Para hacer frente a la Pandemia del COVID-19, se establecieron varios mecanismos para la protección de la salud de los colaboradores. El Grupo VEOLIA estableció un Plan de Contingencia que estuvo estructurado en 4 fases:

#1 Actividad normal

#2 Alerta, entre el 90% y el 100 % del personal disponible durante 1 semana, donde se establecieron grupos de trabajo o aforo para las áreas administrativas

#3 Crisis, se definieron los medios mínimos para operar las instalaciones y se declaró la situación excepcional como tiempo de cuarentena o tratamiento del COVID-19

#4 Retorno progresivo a la “nueva normalidad”





DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN EL TRABAJO

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

¿Por qué es importante?

Los procesos de atracción del talento procuran incorporar a profesionales jóvenes, manteniendo criterios de equidad de género. Sin embargo, por el giro del negocio y el tipo de funciones que se requieren para la operación, sigue primando la contratación masculina frente a la femenina. Para superar esta limitación, promueve la formación de las capacidades de la mujer a través del programa “Escuela de Operadoras”, donde se convoca a profesionales del sexo femenino para formarse en conocimientos técnicos como mecánica básica, electrónica, economía del hogar y electricidad.



¿Cómo lo hace?

Cuentan con un Procedimiento de Atracción del Talento, que establecen lineamientos y criterios para que todos los procesos de selección se realicen bajo un esquema de igualdad de condiciones para todos, es decir, igualdad de oportunidades a los participantes, candidatos internos o externos, respetando la diversidad (etnia, creencia, religión, identidad de género, edad, nacionalidad y/o discapacidad).



Mandos altos
(directivos)
29%
son mujeres.



Mandos medios
208
colaboradores forman parte de este grupo



Grupo de apoyo
225
mujeres colaboran en este grupo



Yes WE DO
La red de equidad de género de Veolia

La Red WEDO tiene como objetivo fomentar la equidad de género trabajando sobre 3 ejes de la organización:

- Incrementar la diversidad de género en las operaciones.
- Aumentar el número de mujeres en los órganos ejecutivos y de gestión del Grupo.
- Promover la diversidad de género en los órganos de representación.

A través de una red local en Currents establece una comunicación con toda la zona. La red local de Ecuador se lanzó en marzo de 2019 durante una sesión por el día de la mujer.

En 2019 - 2020 se lanzaron las campañas:

- “Yo soy WEDOer”, para la que se visitaron sedes de INTERAGUA a fin de dar a conocer la red y sensibilizar sobre temas de la equidad de género.
- “Ser mujer es mi superpoder” con dummies para fotografía con motivo del día de la mujer.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZAS

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

¿Por qué es importante?

Contar con personal capacitado es fundamental en el sector del agua. Esto implica velar por dos frentes: cumplimiento legal y de seguridad, junto con el desarrollo de habilidades blandas y competencias que deben tener los colaboradores para enfrentar los proyectos que surgen en lo cotidiano. El compromiso formativo se extiende también al resto de los grupos de interés, haciéndolo concreto de manera focalizada, a través del contacto directo con la comunidad donde tienen influencia con talleres que son útiles para el desarrollo de sus localidades, los cuales son realizados en conjunto con nuestro ente regulador.

GRI 404-2

La organización desarrolla programas técnicos mandatorios por cumplimiento legal, ambiental, de seguridad y salud ocupacional y especializados, según la necesidad de la organización. El manejo de la transición cuando ingresan nuevos colaboradores que no han terminado el bachillerato (requisito mínimo para posiciones operativas) se analiza cada caso, presupuesto y validación de los 90 días de prueba, puede acceder al beneficio del pago de estudios. Para quienes se encuentran cursando o requieren cursar carreras de tercer y cuarto nivel, se gestionan convenios con instituciones educativas y se socializa en la intranet de la empresa.

Media de horas de formación recibidas *

	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nivel directivo	62	119	30	36
Nivel administrativo	18	21	8	13
Nivel operativo	18	20	13	13

* Para el cálculo de la media de horas de formación para el 2019 y 2020 se consideró el registro de las formaciones en modalidad presencial y virtual. Los valores decimales fueron redondeados a números enteros para facilitar la lectura.



¿Cómo lo hace?

Porcentaje de cumplimiento de horas de formación y enseñanza por niveles

	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nivel directivo	59%	41%	66%	34%
Nivel administrativo	50%	50%	63%	37%
Nivel operativo	75%	25%	79%	21%

56 mujeres
8 egresados

fueron formadas y graduadas del programa “Escuela de Operadoras”, de las cuales 9 son parte de nuestro equipo, cumpliendo con la meta establecida para este periodo.

Las políticas de Formación y Enseñanza de la organización, van de la mano con la meta 4.3 del ODS 4 “De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad.



¿Cómo lo evalúa?

Para evaluar la eficacia de las capacitaciones, se cuenta con un formato denominado Evaluación de la Efectividad de la Capacitación que se encuentra a disposición de todos los colaboradores dentro del sistema de gestión. El procedimiento de formación indica que este formato debe ser enviado a los jefes que supervisan la gestión de cada colaborador y debe ser completado luego de 60 días de la finalización del evento.

INICIATIVA DE IMPACTO

GRI 403-3, GRI 403-6, GRI 403-8

¿Por qué es importante?

A través del Comité Permanente COVID-19 Veolia Ecuador creado el 20-02-2020 y conformado por el Director General y el Director de cada área de la organización o representante de estos se establecieron los siguientes lineamientos:



Creación de Call Center (PBX)-Número Único, atendido por las Trabajadoras Sociales, con el objetivo de monitorear de manera personalizada a los colaboradores



Semaforización de colaboradores:

AMARILLO: Colaboradores en operación permanente.

AZUL-ROJO: Colaboradores rotativos.

BLANCO: 100% Teletrabajo.

NARANJA: Colaboradores que por la naturaleza de sus actividades, no podía trabajar durante la pandemia

MORADO: Colaboradores con diversas condiciones de vulnerabilidad, especialmente asociadas a la salud.



Dotaciones de ayuda: 2100 canastas de víveres y desinfección para el personal operativo en campo.



Desinfección diaria de plantas, estaciones, vehículos y oficinas (hasta la actualidad).



Comunicaciones corporativas permanentes como apoyo a los colaboradores antes, durante y después de la cuarentena.

- Evaluación permanente de la semaforización de los colaboradores.
- Pruebas COVID previo al reingreso a las actividades.
- Suministro semanal de mascarillas y alcohol a todos los colaboradores de la organización.
- Aforo de 35%
- Servicio de expresos para los colaboradores que no poseen vehículo propio o corporativo (servicio puerta a puerta).
- Colocación de señalética, anuncios y la implementación de medidas de bioseguridad en todas las sedes, de conformidad con lo establecido en la Ordenanza Municipal para mitigar el COVID 19.
- Reporte semanal de encuesta médica, el cual es llenado por cada colaborador.
- Reconocimiento a los colaboradores que tuvieron participación relevante durante el periodo de Pandemia:

Durante 2020 se entregó
a los colaboradores

Más de
216.058

mascarillas quirúrgicas

8 médicos
3 psicólogos

a disposición 24 horas y 7
días de la semana

**1 centro
médico
ambulatorio**

para la atención
personalizada y exclusiva de
los colaboradores

Las políticas de
Seguridad y Salud en
el Trabajo van de la
mano con la meta 3.5
del ODS 3 “Fortalecer
la prevención y el
tratamiento del abuso
de sustancias adictivas,
incluido el uso indebido
de estupefacientes y
el consumo nocivo de
alcohol.”



IMPACTO EN LA COMUNIDAD

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

¿Por qué es importante?

La organización cuenta con un programa de iniciativas sociales que son un conjunto de actividades enfocadas en la innovación y fortalecimiento de las comunidades. Seguimos la filosofía de aportar a la comunidad con conocimientos, actividades y beneficios para su desarrollo social, económico, gobernabilidad y mejorar sus condiciones de vida.

¿Cómo lo hace?

Se fomenta una interacción eficaz entre las comunidades aledañas a sus operaciones, a través del Departamento de Gestión Comunitaria, con el objetivo de generar respuestas a la comunidad y sea el canal oficial para transmitir los planes y proyectos de la organización.

Al inicio del año 2020 se realizó un plan de trabajo en las comunidades, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, este plan se reinventó, dejando ver la creatividad y la capacidad de adaptación de la organización. Esta nueva situación permitió iniciar un ciclo de talleres virtuales dirigido a líderes comunitarios y gestores sociales, donde se abarcaron temas relacionados a la educación ambiental, talleres de formación de líderes, emprendimiento y desarrollo de mingas de limpieza en diferentes comunidades.

¿Cómo lo evalúa?

El departamento de Gestión Comunitaria lleva un control diario de las diversas actividades planificadas, las mismas que sirven para medir y cuantificar la efectividad y cumplimiento de las metas que se encuentran alineadas con el plan estratégico de la organización.

165.983 m³

de agua por tanqueros

156.000

personas se capacitaron en
los programas Somos Agua
en el Proyecto Aguas del
Sinaí

3.500

Intervenciones sociales en
los diferentes Programas de
Gestión Comunitaria

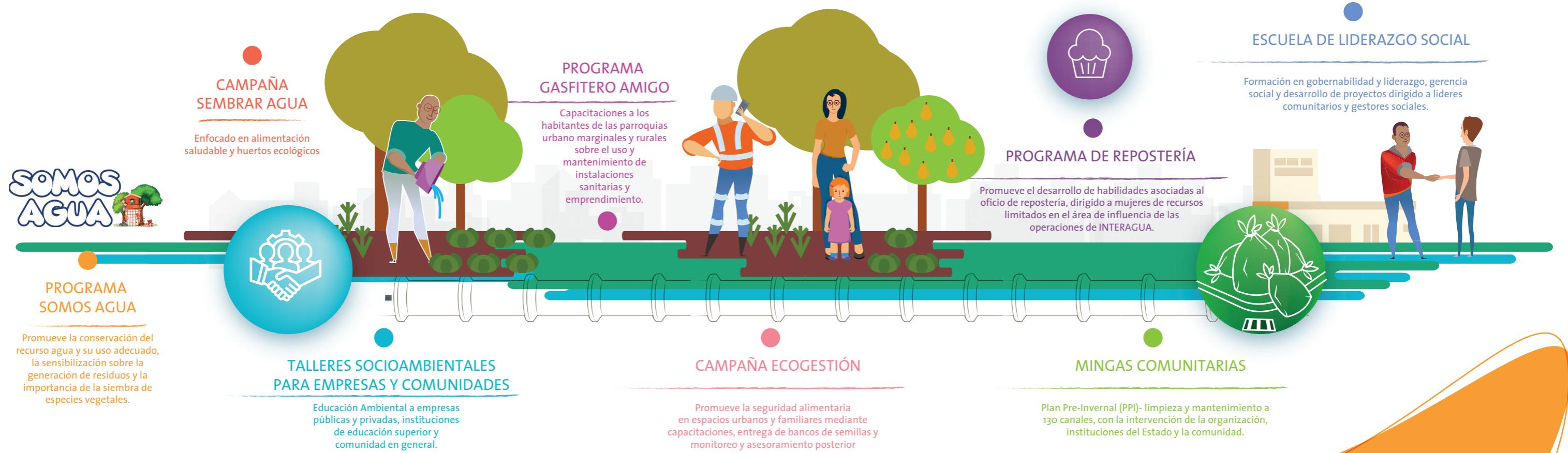
Los colaboradores de
Interagua y Veolia Ecuador,
realizaron un aporte
voluntario y dotaron de

5.224 kits de alimentos para familias
en condición de vulnerabilidad y
extrema pobreza de los sectores de
Monte Sinaí, Petrillo, Nobol y Manta
durante la pandemia.

PROGRAMAS SOCIO AMBIENTALES

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

Los programas socio ambientales desarrollados están dirigidos a la sensibilización de los miembros claves de las comunidades, en la importancia de la conservación y uso racional de los recursos naturales de la de los principios de la sostenibilidad, que busca asegurar la disponibilidad de recursos para las generaciones presentes y futuras. Estos programas llegan a las comunidades a través de talleres, charlas, capacitaciones, conferencias y diversas actividades lúdicas con enfoque participativo.





GLOSARIO DE TÉRMINOS

AAPP: agua potable.

AASS: alcantarillado sanitario.

AALL: alcantarillado pluvial.

GRI: Global Reporting Initiative.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PTAR: Planta de Tratamiento de Agua Residual

4Q: cuarto quinquenio.

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

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

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

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

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

Contrato de Concesión: acuerdo entre dos partes con el objeto de otorgar a una de las partes, llamada concesionario, la prestación, operación, explotación, organización y/o gestión, total o parcial, de un producto, marca o servicio, o la construcción, explotación

ÍNDICE DE CONTENIDO

GRI STANDARDS, PACTO GLOBAL Y ODS

GRI 102-55

o conservación de una obra o bien destinados al servicio o uso público, así como aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad contratante.

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

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

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

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

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

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

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

Quinquenio: Período de cinco años

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/ Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
GRI 102-1	Nombre de la organización	5, 8, 10			
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8, 16, 18, 38, 39			6.7
GRI 102-3	Ubicación de la sede	8, 12, 16, 18			
GRI 102-4	Lugares de operación	8, 12, 16			
GRI 102-5	Naturaleza del régimen de propiedad	8			
GRI 102-6	Mercados atendidos	12, 16, 38, 39			
GRI 102-7	Tamaño de la organización	17, 18			
GRI 102-8	Información sobre los empleados	21, 25, 60 a la 72		Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	6.3.10; 6.4.1; 6.4.2; 6.4.3; 6.4.4
GRI 102-9	Cadena de suministros	18			
GRI 102-10	Cambios significativos en la cadena de suministros	Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad de Interagua por lo que no se pueden reportar cambios significativos en la cadena de suministros.			
GRI 102-11	Principio de precaución	La legislación ambiental ecuatoriana tiene dentro de sus pilares el principio de precaución. Página 26		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	6.5.3; 7.2; 7.3
GRI 102-12	Iniciativas externas	22, 23		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	7 y 8
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	22, 23			
ESTRATEGIA					
GRI 102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones	5, 6			3.3.5; 4.7; 6.2; 7.4.2

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
ÉTICA E INTEGRIDAD					
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10, 11, 36, 37		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	4.3; 4.4
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36, 37			
GOBERNANZA					
GRI 102-18	Estructura de gobierno	24, 25			
GRI 102-19	Delegación de autoridad	24, 25			
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24, 25			
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	14			
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	24, 25		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	6.5.4; 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	25			
GRI 102-25	Conflictos de intereses	36			
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	24, 25, 26			
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26			
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26		Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	26		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	26			
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	28, 29			
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	28, 29			

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 102-40	Listado de los grupos de interés	14, 38, 39			
GRI 102-41	Convenios de negociación colectiva	Interagua no tiene convenios de negociación colectiva.			
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14			
GRI 102-43	Gestión de los grupos de interés	14, 26, 44			
GRI 102-44	Principales asuntos y preocupaciones identificadas	14, 26, 44			
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
GRI 102-45	Entidades incluidas en el balance financiero	22			
GRI 102-46	Definición del contenido del reporte su alcance	28, 29			
GRI 102-47	Listado de asuntos materiales	28, 29			
GRI 102-48	Reformulaciones de la información	Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad de Interagua por lo que no se pueden reportar reformulaciones en la información.			
GRI 102-49	Cambios en el reporte	Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad de Interagua por lo que no se pueden reportar cambios en el reporte.			
GRI 102-50	Periodo reportado	5			
GRI 102-51	Fecha del último reporte	No aplica			
GRI 102-52	Ciclo de reporte	Anual			
GRI 102-53	Punto de contacto sobre asuntos del reporte	jessica-alexandra.guerron@interagua.com.ec daniela-delvalle.simosa@veolia.com			
GRI 102-54	Conformidad con el Estándar GRI	5, 6			
GRI 102-55	Índice de contenido GRI	180			
GRI 102-56	Verificación externa	El presente reporte no ha tenido verificación externa.			

GESTIÓN ECONOMICA					
Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32, 33			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32, 33			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32, 33			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	32, 33	 		6.8.1; 6.8.2; 6.8.3; 6.8.7; 6.8.9
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34, 35			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34, 35			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34, 35			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	34, 35		Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	6.4.3; 6.6.6; 6.8.1; 6.8.2; 6.8.7
ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	36, 37			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 37			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 37			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	36, 37		Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36, 37			
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	36, 37			

GESTIÓN AMBIENTAL					
Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
ENERGÍA					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52 a 55			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52 a 55			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52 a 55			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 302-1	Consumo energético de la organización	52 a 55		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	6.5.4
			 		
AGUA					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42 a la 45			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42 a la 45			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42 a la 45			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	42 a la 45		Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 303-3	Extracción de agua	42 a la 45			6.5.4
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46 a la 51			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46 a la 51			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46 a la 51			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	46 a la 51	 	Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	6.5.3
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	46 a la 51	 		6.5.3
GRI 306-3	Derrames significativos	46 a la 51	 		6.5.3
GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	46 a la 51			6.5.3

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	56, 57			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56, 57		Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56, 57			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	56, 57			4 y 6
DESEMPEÑO SOCIAL					
Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
EMPLEO					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60 a la 62		Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 a la 62		Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 a la 62			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60 a la 62			6.4.4
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	60 a la 62			6.4.4
GRI 401-3	Permiso parental	60 a la 62			6.4.4
RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA EMPRESA					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	63		Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	63			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	63			6.4.3; 6.4.5

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	64 a la 67			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64 a la 67			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64 a la 67			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64 a la 67			6.4.6
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	64 a la 67			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	64 a la 67			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	64 a la 67			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	64 a la 67			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	64 a la 67			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64 a la 67, 72			6.4.6; 6.8.8
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	64, 67			6.4.6; 6.8.8
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 71			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40, 71			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40, 71			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 404-1	Media de hora de formación al año por empleado.	40, 71			6.4.7
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40, 71			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5

Indicadores GRI Standards	Contenidos Generales	Páginas/Comentarios	ODS	Pacto Global	ISO 26000
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68, 69			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68, 69	 	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68, 69			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	68, 69			4.8
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	73 a la 75		Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	73 a la 75		Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos. un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73 a la 75			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	73 a la 75			4.2; 6.3.9; 6.5.1; 6.5.3; 6.86.8.8
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42, 43			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42, 43			6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42, 43		Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	42, 43			6.7.1; 6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8
GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	42, 4			4.6; 6.7.1; 6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS

(GRI 102-53)

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

Síguenos en nuestras Redes Sociales:

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

Si deseas más información sobre nuestra memoria de Sostenibilidad:

jessica-alexandra.guerron@interagua.com.ec
daniela-delvalle.simosa@veolia.com

