



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

NUESTRA AMBICIÓN  
ES ENORME, NUESTRA  
DETERMINACIÓN TAMBIÉN



# Memoria de Sostenibilidad Veolia

## Colombia y Panamá 2021

### Comité Editorial

Michel Mori  
Director de Transformación,  
SGI, Sostenibilidad  
Ambiental y RSC

Diana Londoño  
Líder corporativa  
Comunicaciones

Paola Ruíz  
Líder Corporativa Sistema  
de Gestión Integral

Estefanía Montes  
Líder Corporativa  
Marketing

Érica Maldonado  
Líder Corporativa  
Responsabilidad  
Social Corporativa

GOOD  
Dirección creativa  
Diseño y  
diagramación

Ruth Elisa Castro  
Líder Corporativa  
Sostenibilidad Ambiental

# Contenido

<b>01</b> Mensaje de nuestro director ..... 04	<b>09</b> Transformación para crecer con la naturaleza ..... 28
<b>02</b> La transformación ecológica es nuestro propósito ..... 06	<b>10</b> Veolia más cerca de ti ..... 62
<b>03</b> Una base sólida inspira un gran equipo ..... 08	<b>11</b> Lo mejor de Veolia para nuestros clientes ..... 82
<b>04</b> El ADN que nos une ..... 10	<b>12</b> Nuestro desempeño financiero para transformar ..... 88
<b>05</b> Resultados elevados, potentes y exigentes ..... 12	<b>13</b> Personas que hacemos posible la transformación ecológica ..... 92
<b>06</b> Determinación y ambición por la calidad y la innovación ..... 14	
<b>07</b> Verdaderos campeones de la transformación ..... 15	
<b>08</b> Somos Veolia ..... 16	

## Mensaje de nuestro director país



EN 2021, NO NOS RENDIMOS, Y SIEMPRE FUIMOS OPTIMISTAS. HEMOS CONTINUADO SUMANDO ESFUERZOS Y AVANZADO JUNTOS, PARA ENFRENTAR DE LA MEJOR MANERA POSIBLE LA ACTUAL CRISIS SANITARIA. SIN DUDA, NUESTRO COMPROMISO ES GENERAR BENEFICIOS Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTRO PLANETA, LAS COMUNIDADES Y NUESTROS COLABORADORES. PARA LOGRARLO, NOS AFIANZAMOS EN NUESTRA ESTRATEGIA IMPACT 2023, BAJO EL ENFOQUE DEL DESEMPEÑO MULTIFACÉTICO DESPLEGADO EN CINCO DIMENSIONES (FINANCIERA, COMERCIAL, PLANETA, COLABORADORES Y SOCIEDAD).

En nuestra dimensión ambiental, procuramos soluciones innovadoras que den respuesta a los desafíos que tenemos para reducir la brecha en el acceso a los servicios esenciales, buscando la gestión eficiente de los recursos naturales, promoviendo la economía circular, aportando a la lucha contra el cambio climático y respetando la naturaleza en el entorno de los sitios donde operamos. Acompañamos a los diferentes sectores productivos, territorios y a sus comunidades para asegurar un crecimiento sostenible en el tiempo, preparándonos para el futuro. Nuestro propósito es prestar servicios confiables y diferenciales frente a nuestros competidores, con los más altos estándares de calidad. A través de nuestra dimensión social, enfilamos esfuerzos a atender muy de cerca las necesidades de la comunidad, creando y ejecutando iniciativas que impacten de manera positiva la calidad de vida en su entorno. Fortalecidos a través de nuestra dimensión financiera, buscamos enfocarnos en acciones idóneas para generar eficiencias y mejoras en nuestros procesos. Somos una compañía que valora

y escucha a sus clientes y, a través de nuestra dimensión comercial, creamos soluciones a la medida de sus necesidades para entregarles experiencias memorables. Nada de esto sería posible sin el apoyo de nuestra fuerza humana: nuestros colaboradores son nuestra prioridad, por lo cual, potencializamos su desarrollo y velamos siempre por su seguridad.

Así, nos consolidamos como líderes de la Transformación Ecológica que es nuestro día a día y el ADN de nuestra organización. Para mí, es un honor el poder presentar a todos ustedes nuestra Memoria de Sostenibilidad 2021, documento que consolida todas nuestras acciones en Colombia y Panamá, con el fin de dejar una huella positiva e indeleble en todos nuestros públicos de interés.

---

**Óscar García**  
Director país

# La transformación ecológica es nuestro propósito

Nuestra finalidad es convertirnos en la empresa de referencia de la transformación ecológica. Esta es la ambición de nuestro programa estratégico Impact 2023.

La transformación ecológica es una urgencia frente al cambio climático, a fin de:

**Actuar** para ir más allá de la transición e implementar las soluciones que nuestras sociedades necesitan para cambiar el rumbo.

**Actuar** para asumir los grandes retos ecológicos y construir un futuro mejor y más sostenible para todos.

«Un negocio es exitoso porque es útil, no a la inversa».

**Antoine Frérot, Veolia**  
Chairman & CEO

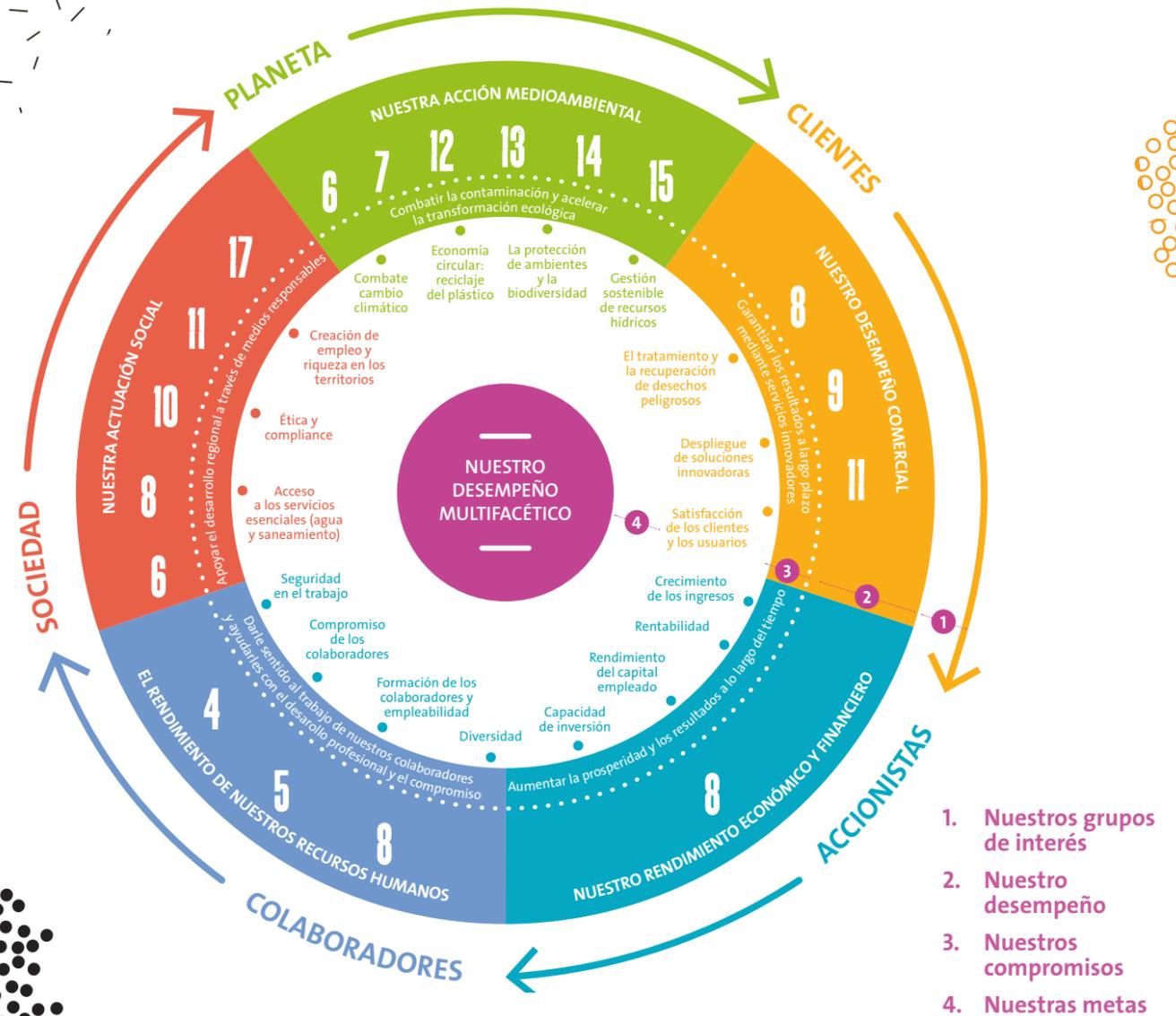
**Actuar** para y con nuestros grupos de interés, porque lograremos el éxito siendo útiles para ellos.

**Actuar** canalizando el compromiso de nuestros *resourcers* para avanzar juntos, no rendirnos nunca y ser optimistas.

**Actuar** para acelerar, inventar y promover las actividades que tienen mayor impacto tanto en el presente como en el futuro.

**Actuar** para que nuestro desempeño multifacético nos permita obtener resultados de alto impacto en sus cinco dimensiones, que para nosotros forman un todo indivisible.

La transformación ecológica es nuestro propósito



Contribuimos al progreso humano y a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU; nuestro propósito no es solo un documento ni un eslogan: hace que nuestra compañía pueda enfrentar los desafíos del futuro.

Gestionamos nuestras cinco dimensiones para asegurar la prosperidad a largo plazo de las partes interesadas, porque el valor que generamos debe ser bueno para todos.

La rueda del desempeño multifacético es una brújula para medir el avance y desempeño de nuestra estrategia Colombia y Panamá.



# Una base sólida inspira un gran equipo

Estos son nuestros líderes que impulsan la transformación ecológica.



**JHON JAIRO MARTÍNEZ**  
Director de operaciones de Residuos y Regulación



**JUDITH BUELVAS**  
Directora administrativa y financiera



**MANUEL VICENTE BARRERA**  
Director de operaciones de Agua



**LUZ ADRIANA ISAZA**  
Directora de Recursos Humanos



**ÓSCAR GARCÍA POVEDA**  
Director país



**CLAUDIA BAHAMÓN**  
Directora técnica y de Performance



**MICHEL MORI**  
Director de Transformación, SGI, Sostenibilidad Ambiental y Responsabilidad Social Corporativa



**CAMILO HERNÁNDEZ**  
Director de Operaciones Industriales



**PABLO ALEJO**  
Director de Desarrollo de Negocios



**VERÓNICA VELÁSQUEZ**  
Directora jurídica

# El ADN que nos une

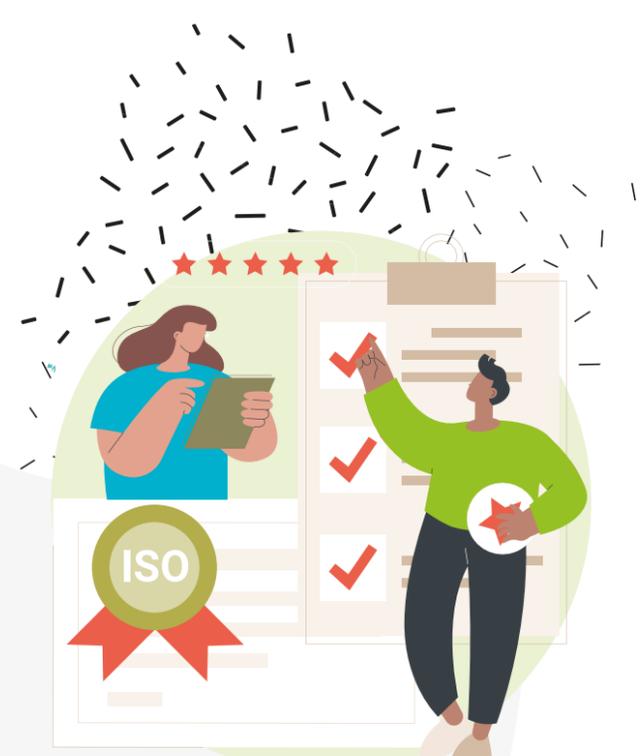
## Solidaridad

Colaborar para conseguir un...

## bien común

## Innovación

¡Es la **clave** de nuestro trabajo!



**Satisfacción del cliente:**  
objetivo fundamental de nuestro trabajo

## Responsabilidad



**Capacidad de reconocer y aceptar**  
las consecuencias de nuestros comportamientos

## Respeto

Presente en cada una de nuestras acciones

- A las leyes
- A las personas
- Al reglamento interno

# Resultados elevados, potentes y exigentes

## Nuestras partes interesadas



1.240.252  
TONELADAS DE RESIDUOS  
DISPUESTAS

Servicios  
PARA LA INDUSTRIA

18  
SECTORES DE LA  
ECONOMÍA ATENDIDOS

4  
OPERACIONES DE  
EFICIENCIA ENERGÉTICA

36  
OPERACIONES DE  
RESIDUOS MUNICIPALES

MÁS DE  
189.000  
TONELADAS DE  
RESIDUOS PELIGROSOS  
GESTIONADAS

MÁS DE  
6 millones  
DE HABITANTES  
CUBIERTOS

13 ODS  
18 Objetivos  
19 KPI

4  
operaciones  
de energía

52  
municipios  
donde  
hacemos  
presencia

11  
Parques Tecnológicos  
Ambientales

36  
operaciones  
de residuos

15  
operaciones  
de agua

99.825.690  
de agua potable tratada

1.276.402  
de personas con acceso  
a agua potable

85 %  
de las unidades de  
negocio acreditadas

ISO  
9001, 14001,  
45001

8.842  
resourcers

Explorer  
nuestro programa  
de innovación

Más de 17.000  
clientes  
industriales directos  
e indirectos

1  
marca de  
unidades  
operacionales  
móviles

41  
plantas de  
potabilización

15  
operaciones  
de agua

1.073.467  
de personas con acceso  
a saneamiento básico

# Determinación y ambición por la calidad y la innovación

Buscamos la estandarización y definición de políticas, procesos y herramientas que faciliten el desarrollo, crecimiento y mejora del desempeño de la Organización, en cumplimiento de la normativa vigente, lineamientos del Grupo, requisitos y obligaciones contractuales y demás requisitos y necesidades de nuestros grupos de interés, asegurando la alineación y cumplimiento de la estrategia y objetivos del Grupo, dentro del marco de la integridad y la cultura de cumplimiento.

Como organización de referencia, hemos desarrollado un modelo de gestión único, donde contamos con **23 operaciones** certificadas en:

-  **GESTIÓN DE CALIDAD, BAJO LA NORMA ISO 9001**
-  **GESTIÓN ANTISOBORNO, BAJO LA NORMA ISO 37001**
-  **GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BAJO LA NORMA ISO 45001**
-  **GESTIÓN AMBIENTAL, BAJO LA NORMA ISO 14001**
-  **SELLO BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN BPI**

OTRAS CERTIFICACIONES:

-  **GESTIÓN ENERGÉTICA, BAJO LA NORMA ISO 50001 PARA NUESTRAS OPERACIONES DE AGUA**
-  **CONFORMIDAD DE PRODUCTO BAJO LA NORMA ISO 17067 PARA NUESTRAS OPERACIONES DE VSI**
-  **ESTÁNDAR DE CALIDAD MUNDIAL PARA LABORATORIOS DE ENSAYOS Y CALIBRACIONES, BAJO LA NORMA ISO 17025**
-  **ESTÁNDAR NORSOK - GTC 310**
-  **VERIFICACIÓN Y CONTABILIZACIÓN DE GEI, BAJO LA NORMA ISO 14064 PARA NUESTRA OPERACIÓN DE VSI**
-  **REGISTRO ÚNICO DE CONTRATISTAS RUC, PARA NUESTRA OPERACIÓN DE VSI**
-  **SELLO DE EQUIDAD LABORAL EQUIPARES EN NUESTRA UN DE TUNJA**

## Innovación

**29** ideas avanzando en el proceso de innovación

**260** colaboradores que participaron en retos de innovación de la organización

**144** horas de formación en innovación

**226** colaboradores formadores

# Verdaderos campeones de la transformación



**Premio ANDESCO a la Sostenibilidad**  
Mejor Empresa EMAS  
Pasto by Veolia



**Reconocimiento de la Red de Pacto Global**  
como mejor iniciativa, que aporta al cumplimiento del ODS 14 Vida Submarina, por el programa **“Isla Fuerte Piensa Verde”**



**Reconocimiento como Empresa Inspiradora de la ANDI 2.º año consecutivo**  
por la implementación del programa **“Recuperador Amigo”**



**Reconocimiento de la Red de Pacto Global**  
como mejor iniciativa, que aporta al cumplimiento del ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles, por el programa **“Recuperador Amigo”**

# Somos Veolia

167 AÑOS DE HISTORIA EN EL MUNDO, TRANSFORMANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS, SIENDO RESPONSABLES CON EL MEDIOAMBIENTE Y CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE LA HUMANIDAD

€28.508 millones en ingresos

Presencia en 44 países a nivel mundial

+178.000 colaboradores al servicio de nuestros clientes



Municipal



Comercial



Industria



PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - TUNJA - BOYACÁ

## Agua

Ofrecemos soluciones para la gestión integral del ciclo del agua, a fin de garantizar el acceso y la renovación del recurso.

VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO

San Andrés  
Servicio de acueducto y alcantarillado

VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA

Montería  
Servicio de acueducto y alcantarillado

VEOLIA AGUAS DE TUNJA

Tunja  
Servicio de acueducto y alcantarillado

VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA

Villanueva, San Juan, Barrancas, Distracción, El Molino, Fonseca, Hatonuevo  
Servicio de acueducto y alcantarillado

VEOLIA AGUAS DE LA SABANA

Sincelejo, Chinú, Sincé, Corozal - Sucre, Magangué - Bolívar  
Servicio de acueducto y alcantarillado

## Transformando a Colombia y Panamá

Participamos en soluciones de gestión medioambientales en las principales ciudades.

15 operaciones de gestión del ciclo del agua

36 operaciones en gestión de residuos

11 Parques Tecnológicos Ambientales

4 operaciones de energía

Tenemos cobertura nacional para el manejo de residuos peligrosos y especiales, así como saneamiento portátil en las principales ciudades del país. **Además, proveemos a la industria de proyectos en eficiencia energética.**



**Operaciones móviles de gestión de agua (Sanidad portátil y RTD)**

**Regional Costa Norte**

- Barranquilla
- Cartagena
- Sincelejo
- Montería
- Bosconia

**Regional Centro, Alto y Medio Magdalena**

- Bogotá
- Santa María - Boyacá
- Tunja

- Flandes
- Neiva

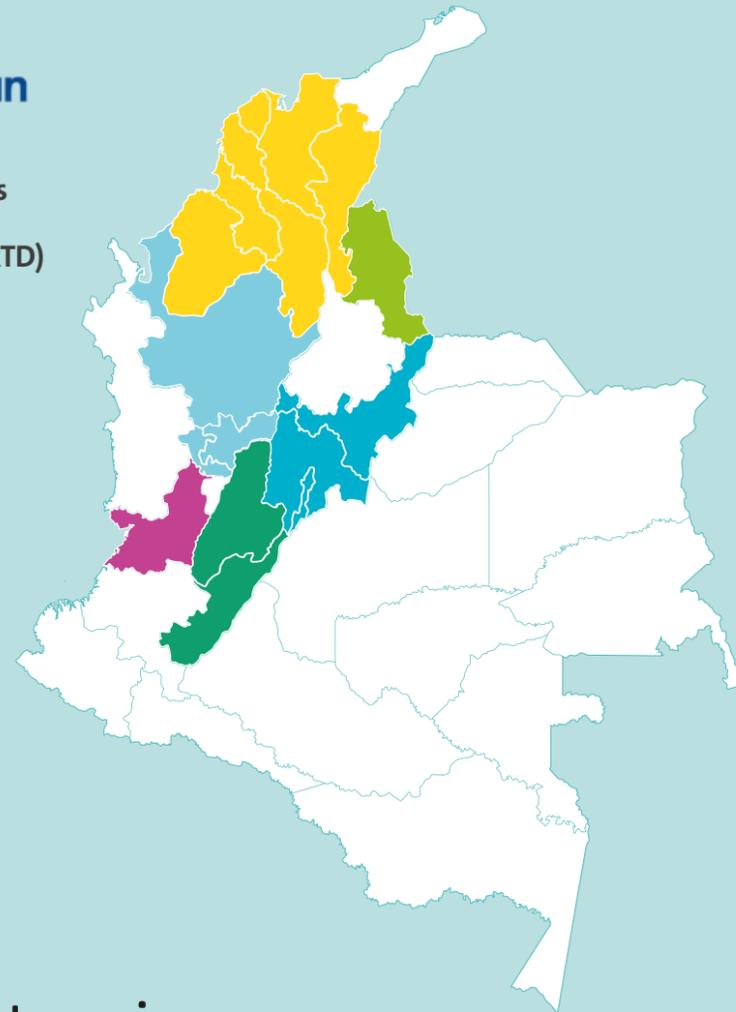
- Cúcuta

**Regional Eje Cafetero - Antioquia**

- Manizales
- Pereira
- Medellín (Sabaneta)
- Rionegro
- La Pintada

**Regional Suroccidente**

- Cali
- Palmira
- Buga
- Buenaventura



## La importancia del agua

El agua es el recurso esencial para la vida y la biodiversidad del planeta, es fuente de desarrollo económico y social. En Veolia, trabajamos para preservar los recursos hídricos, nos comprometemos a cuidarlos y a transmitir su verdadero valor, incentivando un consumo responsable y eficiente.

Alineamos nuestro objetivo en la gestión del agua para aportar a los ODS.



Preservación del recurso hídrico para **SUMINISTRAR AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO BÁSICO**



**Agua potable**

**15** municipios atendidos con 41 plantas de producción de agua potable

**2.870** km de red de agua potable, equivalentes a la trayectoria de ida y regreso de Nariño a Sincelejo, aprox.

**4** operaciones con certificación en eficiencia energética ISO 50001

**7.466** medidores inteligentes para control, seguimiento y monitoreo del recurso

**59%** eficiencia de las redes para evitar pérdidas del recurso

**99.825.690** m<sup>3</sup> de agua potabilizada

**79.326.138** m<sup>3</sup> de agua superficial captada

**34.726.767** m<sup>3</sup> de agua subterránea captada

**1.276.402** habitantes con acceso a agua potable



SANEAMIENTO PORTÁTIL - SEPTICLEAN

**Agua residual**

**15** municipios atendidos con 16 plantas de tratamiento de agua residual

**1.073.467** habitantes con saneamiento básico

**47.443.650** m<sup>3</sup> de agua residual tratada

**73%** cobertura y tratamiento de las aguas residuales

**2.041** km de red de agua residual, equivalentes a la trayectoria de ida y regreso de Manizales a Riohacha, aprox.

**Sanidad portátil**

**3.000** unidades de saneamiento portátil de alcantarillado móvil

**40.000** toneladas de residuos líquidos de clientes industriales tratados



GESTIÓN RESIDUOS - CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

# Residuos

GESTIÓN INTEGRAL DE TODO TIPO DE RESIDUOS, ENFOCADOS A LA RENOVACIÓN Y REUTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS

## Nuestra gestión en residuos ordinarios

Apoyamos la construcción de ciudades y comunidades sostenibles, aportando a los ODS



Más de 6 millones de habitantes cubiertos

10.863 toneladas de residuos municipales recuperados

36 municipios en Colombia y Panamá, en los departamentos de: Atlántico, Bolívar, Caldas, Casanare, Cesar, Nariño, norte de Putumayo, Santander, Valle y Panamá

1.920.003 toneladas de residuos gestionados distribuidos en recolección, barrido y CLUS

8.490.390 km recorridos en la recolección de residuos

1.240.252 toneladas Dispuestas en 8 Parques Tecnológicos Ambientales

1.270.113 toneladas de residuos recolectados

4.075 toneladas de metano capturado, equivalentes a 81.766 toneladas de carbono

### Gestión de residuos municipales

**VEOLIA ASEO CARTAGENA**  
Cartagena y Barranquilla  
Recolección, transporte, servicios CLUS, aprovechamiento

**EMAS PANAMÁ by VEOLIA**  
La Chorrera  
Parque Tecnológico Ambiental El Diamante  
Recolección, transporte y disposición final

**EMAS CALDAS by VEOLIA**  
Manizales, Chinchiná, Anserma, Palestina y otros  
Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda  
Recolección, transporte, servicios CLUS, disposición final y aprovechamiento

**EMAS PASTO by VEOLIA**  
Pasto  
Parque Tecnológico Ambiental Antanas  
Recolección, transporte, servicios CLUS, disposición final y aprovechamiento

**VEOLIA ASEO VALLE**  
Buga, Cali, Palmira, Tuluá y otros  
Parque Tecnológico Ambiental Presidente  
Recolección, transporte, servicios CLUS, disposición final y aprovechamiento

**EMAS PUTUMAYO by VEOLIA**  
Mocoa  
Parque Tecnológico Ambiental Wayra  
Recolección, transporte y disposición final

**VEOLIA CESAR**  
Aguachica  
Parque Tecnológico Ambiental Bateas  
Recolección, transporte, servicios CLUS, disposición final y aprovechamiento

**VEOLIA ASEO CÚCUTA**  
Cúcuta  
Parque Tecnológico Ambiental Guayabal  
Recolección, transporte, servicios CLUS, disposición final y aprovechamiento

**VEOLIA YOPAL**  
Yopal  
Recolección, transporte, servicios CLUS

**VEOLIA ASEO SANTANDER**  
Bucaramanga, Barrancabermeja  
Recolección, transporte, servicios CLUS

CLUS: (COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUSCRIPTOR, INCLUYE SERVICIOS DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS, CORTE DE CÉSPED, PODA DE ÁRBOLES, ENTRE OTROS).



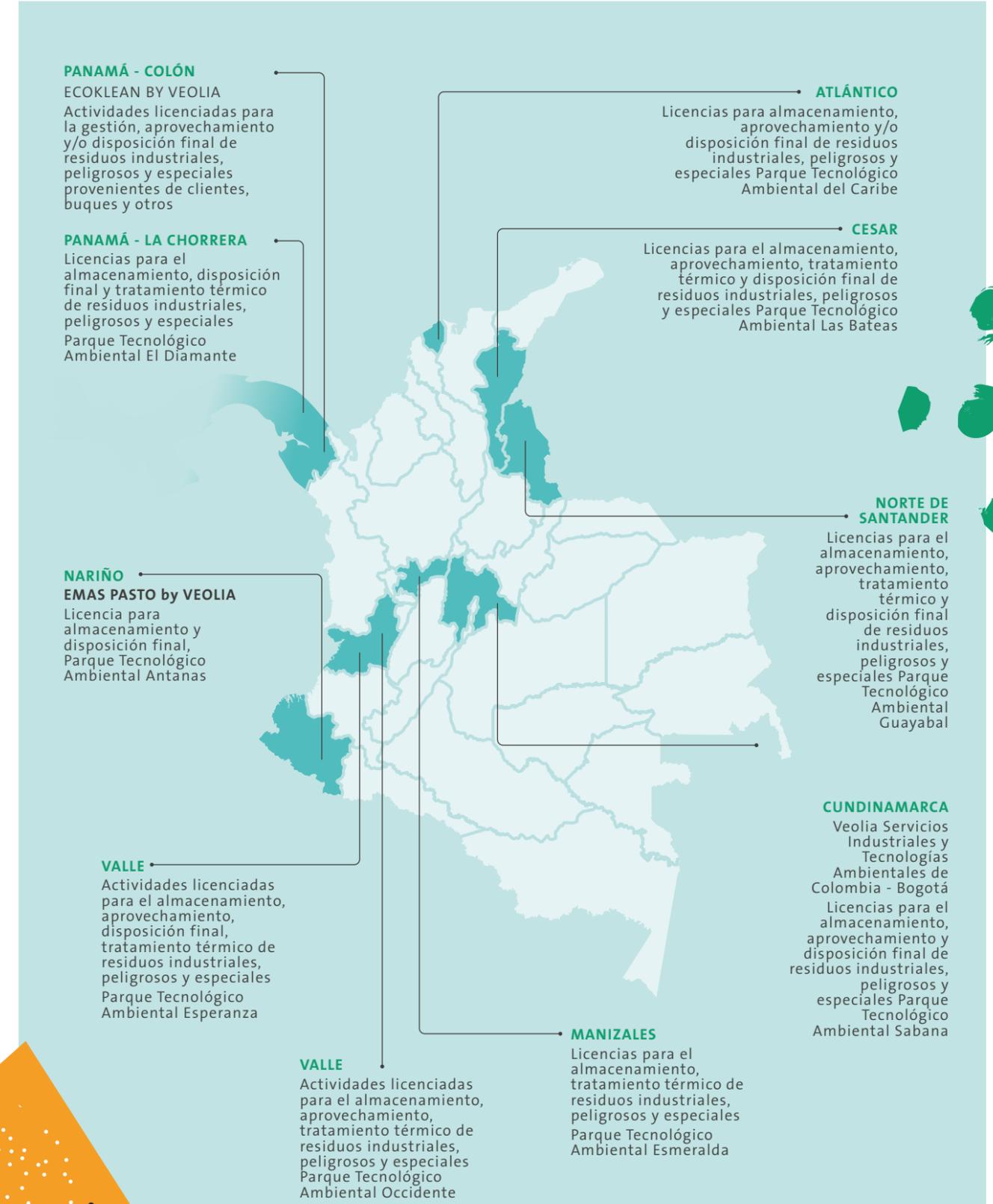
PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL LA SABANA-MOSQUERA - CUNDINAMARCA

# Servicios industriales

SOMOS EL PRINCIPAL ALIADO DE LA INDUSTRIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES AMBIENTALES EN TRATAMIENTO Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS, INDUSTRIALES Y HOSPITALARIOS

Veolia Servicios Industriales Colombia y Panamá - VSI con presencia nacional

Albedo Presente en **19** de los 32 departamentos **29%** de cobertura en municipios del país



## Gestión con nuestros clientes industriales



Nuestro interés es ser una empresa útil para la sociedad y las industrias, que atiende sus intereses. Lo logramos así:

## Más de 189 mil toneladas

de residuos peligrosos e industriales gestionados, a destacar:



## Gestión con nuestros clientes en sus instalaciones

**531.482 m<sup>3</sup>**  
de agua residual tratada de nuestros clientes Alquería y Colcafé

**Más de 100.000**  
toneladas de residuos gestionadas de nuestro cliente Ecopetrol

**15.695**  
toneladas de TWM\* gestionadas de nuestros clientes Coca-Cola FEMSA, Nestlé, Argos, Nutresa, Riopaila y Litoplas

\*TWM (TOTAL WASTE MANAGEMENT)

## Energía

SOLUCIONES FLEXIBLES E INNOVADORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Garantizamos a nuestros clientes:

- Ahorros
- Operación y mantenimiento de instalaciones
- Garantía total
- Financiación
- Ejecución de obras
- Acuerdo de suministro de energía (PPA: Power Purchase Agreement)



## Energía Colombia



**Contrato de operación y mantenimiento del Distrito Térmico La Alpujarra de EPM**  
- Mantenimiento y operación de 3 *chillers* eléctricos de 1.000 TR y 1 *chiller* de absorción de 500 TR, una microturbina de 1.000 kW y los equipos auxiliares asociados.

**Contrato de operación y mantenimiento de los equipos de aire acondicionado del Hospital San Rafael de Itagüí, Antioquia**  
- Mantenimiento de 57 equipos de aire acondicionado y cambio de más de 700 unidades de iluminación por tecnología LED.

**Coca-Cola FEMSA Colombia - Trigeneración para producción de electricidad, frío y vapor.**  
Capacidad eléctrica instalada de 2.800 kW, capacidad frío 420 TR y capacidad de la caldera 200 bhp.



## Centro de Monitoreo HUBGRADE

Es un servicio que funciona como facilitador y es una herramienta para proyecciones y toma de decisiones. HUBGRADE es parte del proceso de mejora continua adoptada por Veolia y trasladado a soluciones operativas tangibles que son llevadas por los clientes diariamente, lo que nos permite:



### KPI

*benchmarking* y análisis avanzados



### Análisis

de energía, agua y flujos de material



### Análisis

en tiempo real para incrementar el rendimiento



### Ahorros

y ganancias extras para nuestros clientes



### Monitoreo,

control, optimización y autonomía



### Transparencia

y trazabilidad

Parque Tecnológico  
Ambiental Bateas  
Aguachica - César  
**-tortuga morrocoy-**



# TRANSFORMACIÓN PARA CRECER CON LA NATURALEZA Y CONTIGO

DIMENSIÓN AMBIENTAL

# La transformación ecológica que necesita el planeta

ESTAMOS VIVIENDO UN MOMENTO HISTÓRICO; NUNCA ANTES EL FUTURO DE LA HUMANIDAD ESTUVO TAN ÍNTIMAMENTE LIGADO A LAS EXIGENCIAS ECOLÓGICAS. ES URGENTE TRABAJAR EN PRO DEL CLIMA, DE QUE LOS RECURSOS NATURALES NO SE AGOTEN.

La biodiversidad se está extinguiendo, y es hora de actuar e ir más allá para hacer compatible el medioambiente con el desarrollo humano. Para ello, Veolia tiene una visión más amplia, más potente y también más exigente: la **transformación ecológica**.

La **transformación ecológica** significa trabajar para cambiar por completo los patrones de producción y consumo. Consiste en colocar la ecología en el centro de cada proceso y de cada debate; significa crear soluciones radicales y útiles que aporten una respuesta a los desafíos de la humanidad, como:

**Promover** la economía circular para luchar contra el agotamiento de los recursos

**Inventar** una agricultura que consuma menos recursos

**Descarbonizar** la industria para luchar contra el calentamiento climático

**Salvaguardar** la biodiversidad

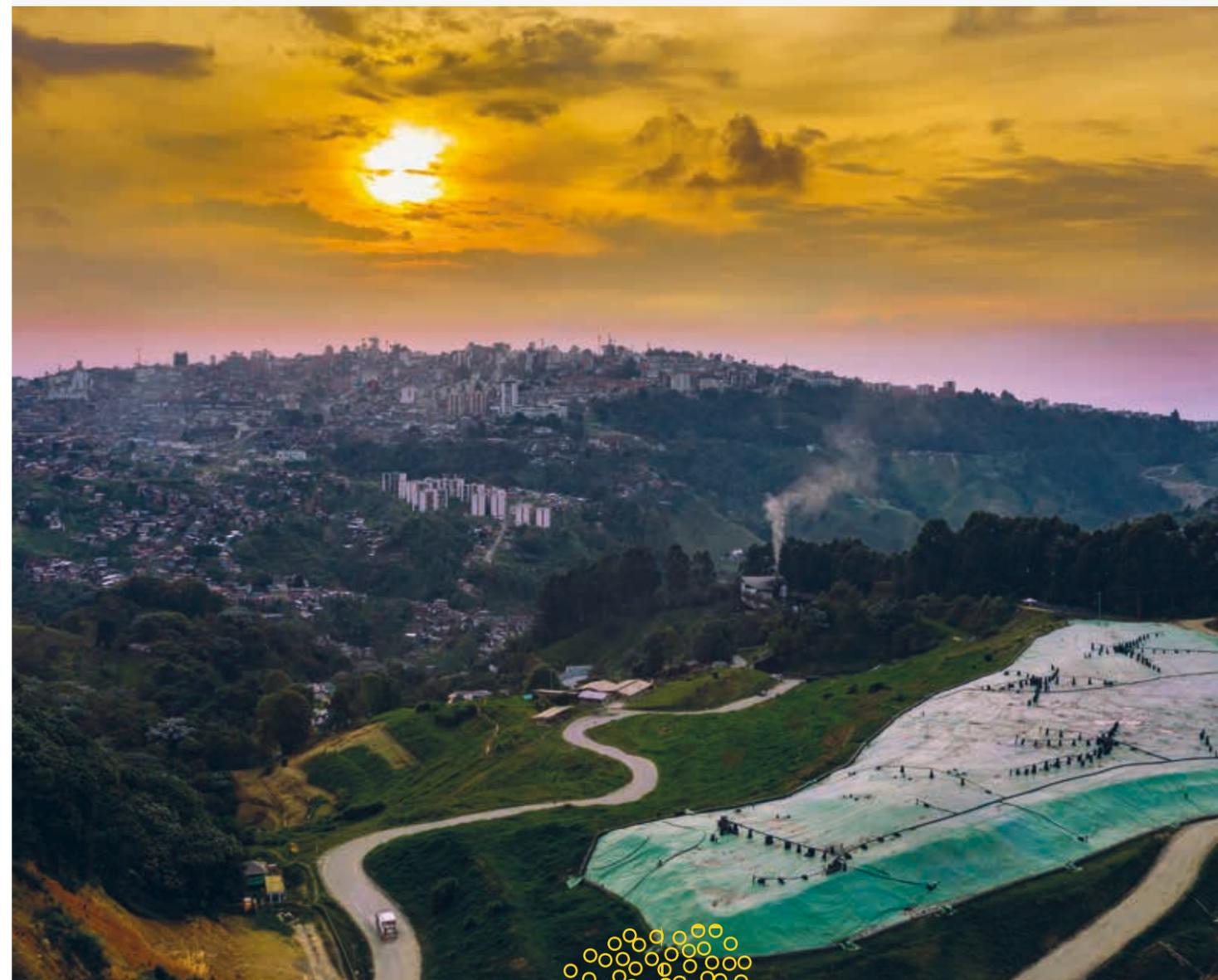
**Descontaminar** el aire, el agua y los suelos

## Desempeño ambiental

Nuestro compromiso con el planeta: combatir la contaminación y acelerar la transformación ecológica

### Nuestros objetivos priorizados

-  Luchar contra el cambio climático
-  Fomentar la economía circular
-  Proteger el medioambiente y la biodiversidad
-  Gestionar de manera sostenible los recursos hídricos



PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL  
LA ESMERALDA - MANIZALES - CALDAS

Nada de esto es posible sin la actuación coordinada de todos nuestros grupos de interés, nuestros colaboradores, nuestros clientes, **NUESTROS ACCIONISTAS, NUESTROS SOCIOS Y, DE FORMA MÁS AMPLIA, EL CONJUNTO DE LA SOCIEDAD.**



# Transformación hacia un mundo sin carbono



## Alineamos nuestro objetivo

Lucha contra el cambio climático con los ODS; buscamos reducir las emisiones para ser compatibles con una trayectoria baja en carbono, obteniendo los siguientes resultados:

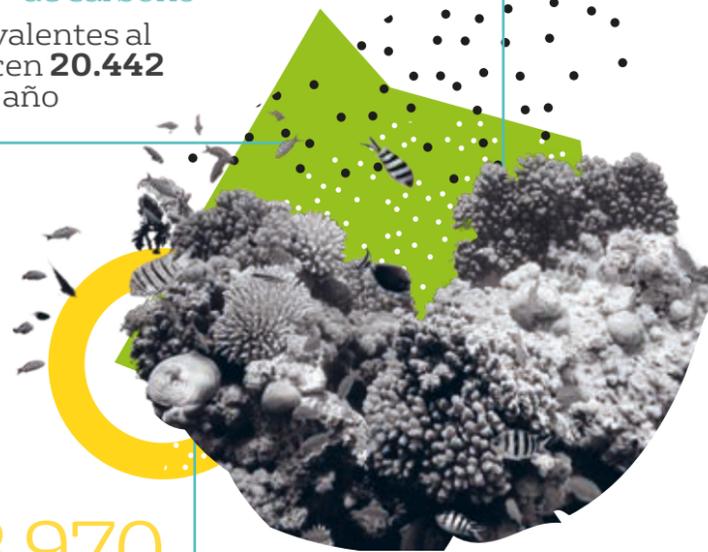
4.075 toneladas de metano = 81.766 toneladas de carbono

reducidas equivalentes al CO<sub>2</sub> que producen 20.442 colombianos al año

# 85 %

de sustitución de gas natural por energía renovable (biogás) proveniente de relleno sanitario usado para la incineración de residuos, reduciendo más de

6.400 ton CO<sub>2</sub>



4,15 GWh toneladas de metano ahorradas con medidas de eficiencia energética, equivale al consumo anual de electricidad de 2.207 hogares

98.970 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas por el aprovechamiento de más de 102.773 toneladas de residuos



PROYECTOS TRANSFORMACIÓN DE METANO

LA REDUCCIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO SE PRIORIZÓ en Pasto, Manizales y Buga, Colombia.

## Mitigación

Nuestras soluciones de mitigación del cambio climático permiten, directa o indirectamente, reducir las emisiones de gases efecto invernadero - GEI, enfocados en la reducción de nuestras propias emisiones de CO<sub>2</sub> que proceden de procesos de combustión en nuestros procesos de incineración, transporte, en la reducción del metano emitido en nuestros rellenos sanitarios y en la reducción de nuestro consumo energético.

4.075 ton de metano, disminuyendo 81.766 toneladas de CO<sub>2</sub> con la **captura y quema de metano.**

La reducción del metano que se emite a la atmósfera en nuestras operaciones de disposición de residuos es un proceso fundamental en la lucha contra el cambio climático.



| APROVECHAMIENTO ENERGÉTICO BIOGÁS

## Generación de energía renovable

La generación de energía renovable en nuestros procesos es fundamental para la reducción de los gases efecto invernadero - GEI. En 2021, se implementó en Manizales - Colombia, el proyecto de uso de energía

renovable que proviene del aprovechamiento del biogás generado en la operación de disposición de residuos ordinarios para **surtir 54.000 kWh de energía al horno incinerador de residuos peligrosos.**

**85 %**  
DEL GAS NATURAL FUE SUSTITUIDO POR BIOGÁS

**6.400**  
emisiones evitadas al año de CO<sub>2</sub> en Manizales, Colombia

## Trigeneración de energía

Promovemos la eficiencia energética logrando grandes rendimientos a través de la generación a partir de gas, por medio de la trigeneración, de tal forma que se reduzca la dependencia energética.

Así, se fortalece el respeto al medioambiente, la reducción del consumo de energía, la reducción de costos operativos y la eventual reducción de gases efecto invernadero.



| TRIGENERACIÓN ENERGÉTICA COCA COLA - FEMSA - BARRANQUILLA - ATLÁNTICO

**80%**

de nuestras operaciones de agua cuentan con certificado ISO 50001 en eficiencia energética **San Andrés, Montería, Sincelejo y Tunja, Colombia**

**523,33**  
ton CO<sub>2</sub> evitadas en Sincelejo - Colombia

**4,15 GWh**  
reducidos en Sincelejo

con las acciones de eficiencia energética implementadas, lo que equivale al consumo anual de **2.207 hogares**

## Inventario, medición y reducción GEI

Con nuestra herramienta **GreenPath** y la metodología del Grupo, seguimos nuestra huella de carbono para implementar planes de mejora buscando la reducción de nuestras emisiones.



## Emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas

Reciclar los residuos significa poner en el mercado materias primas secundarias que sustituyen a la cantidad equivalente de materiales vírgenes, evitando así parte de los impactos medioambientales relacionados con la producción.

Estas emisiones evitadas reducen las de alcance 3 de los clientes de Veolia que utilizan materiales reciclados.

Así, por ejemplo, el plástico reciclado representa un 70% menos de emisiones de GEI en comparación con el material virgen. En este sentido, **98.970 TON CO<sub>2</sub> FUERON EVITADAS EN EL APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS.**



LOGÍSTICA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - YOPAL - CASANARE

## Logística sostenible

Promovemos que nuestras operaciones de recolección de residuos se gestionen de tal forma que se reduzcan las emisiones de carbono, por lo que se realiza un monitoreo y acciones constantes para su disminución, a través del seguimiento de los km recorridos y el consumo de combustible.

Emisiones de CO<sub>2</sub> relacionadas con la recogida de residuos

1,61 kg CO<sub>2</sub>/km

equivalentes a la reducción de

6,9 ton CO<sub>2</sub>

con metas establecidas a cada UN para adaptarse a sus palancas locales

## Adaptación al cambio climático

### Agua y saneamiento

#### Reúso de agua

67.429 m<sup>3</sup>,

buscando la gestión sostenible del recurso hídrico.

### Agua y saneamiento

#### Tratamiento de ARD

73%

del agua residual que recolectamos es enviada a un sistema de tratamiento de las aguas residuales.

### Transporte

#### Recolección de residuos georreferenciada

100%

Dentro de la mejora de los sistemas de información geográfica de la infraestructura de transporte monitoreamos **284 vehículos pesados**, lo que nos permite optimizar las rutas de recolección.



| APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS - PASTO - NARIÑO

# Transformando para cuidar los recursos del planeta

### Alineamos nuestro objetivo



Fomento de la economía circular para promover una producción sostenible

Veolia busca, de forma sostenible, preservar los recursos naturales, para limitar el consumo de recursos: agua, materias primas, especialmente a través de la recuperación de residuos y energía.

**RESIDUOS RECUPERADOS**  
24.584 ton

Devueltos a un nuevo ciclo productivo, en nuestras operaciones de **Pasto, Valle, Manizales, Aguachica, Cúcuta - Colombia.**

Evitando la emisión de **15.840 ton de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera.

Nuestros clientes Nestlé y Coca-Cola evitaron con nuestro apoyo la emisión de **7.100 ton CO<sub>2</sub>**.

**RESIDUOS TRATADOS PARA VALORIZACIÓN ENERGÉTICA**  
10.019 ton

*Blending* como sustituto de combustible en nuestras operaciones VSI en Galapa y Yumbo - Colombia, Ecollean - VSI en Puerto Colón - Panamá.

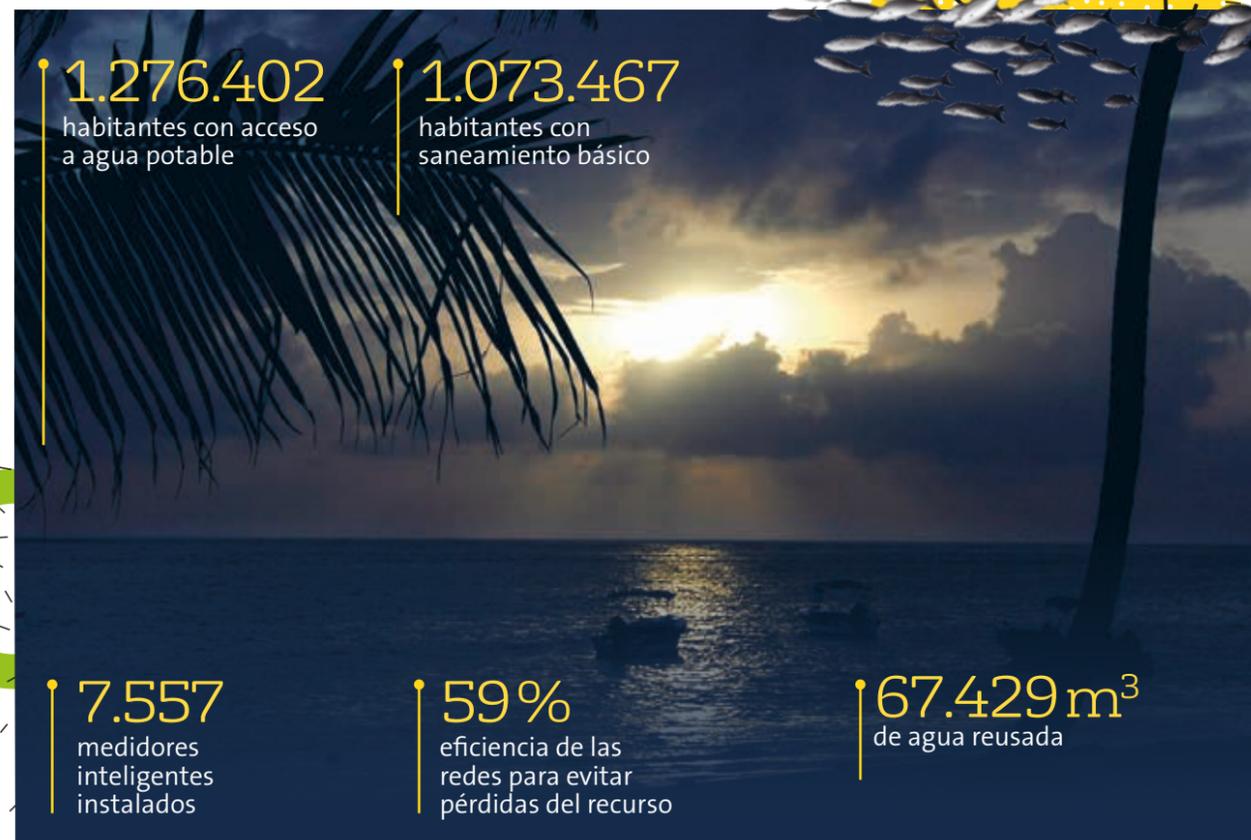
Evitando la emisión de **12.290 ton de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera.

**BIOPRODUCTOS**  
68.170 ton

Lodos biorremediados en nuestras operaciones VSI en Barrancabermeja, de la mano de Ecopetrol - Colombia.

Evitando la emisión de **70.840 ton de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera.

# Transformamos el valor del agua



EMISARIO SUBMARINO - SAN ANDRÉS - SAN ANDRÉS ISLAS

## Alineamos nuestro objetivo

Preservación del recurso hídrico para suministrar agua limpia y saneamiento básico



El agua es el recurso esencial para la vida y la biodiversidad del planeta, y también es fuente de desarrollo económico y social. En Veolia, nos esforzamos para preservar los recursos hídricos, nos comprometemos a cuidarlos y a transmitir su

verdadero valor, incentivando un consumo responsable y eficiente. Trabajando juntos debemos garantizar que el agua esté al alcance de todos.

Las actividades humanas interfieren en el ciclo natural del agua y reducen

Índice de rendimiento del agua potable  
**59 %**

La capacidad de los medios acuáticos para realizar funciones ecológicas esenciales para la vida en la Tierra. Por un lado, la extracción y el consumo de agua tienden a reducir la disponibilidad de los recursos hídricos locales y, por otro los vertimientos degradan su calidad. La artificialización del suelo aumenta los riesgos relacionados con el agua, como las sequías e inundaciones, los cuales, impulsados por el crecimiento demográfico, el desarrollo económico, la industrialización y la creciente utilización de los recursos hídricos, son múltiples y cada vez más importantes.

La experiencia probada de Veolia en la gestión sostenible de los recursos hídricos es un activo comercial que le permite asumir compromisos ambiciosos con sus clientes y responder a las expectativas de los ciudadanos.



PLANTA DESALINIZADORA - SAN ANDRÉS - SAN ANDRÉS ISLAS

## Captación

**79.326.138 m<sup>3</sup>**  
superficial

**34.726.767 m<sup>3</sup>**  
subterránea

## Potabilización

**99.825.690 m<sup>3</sup>**  
de agua suministrada distribuida en **2.870 km**

## Alcantarillado

**47.836.150 m<sup>3</sup>**  
de agua tratada en sistemas de tratamiento de aguas residuales

**2.041 km**  
de red de alcantarillado gestionada

Desarrollando controles, monitoreo y seguimiento inteligente de todas nuestras operaciones.

Medidores inteligentes instalados

**7.557**

Gestionamos el agua de una manera cada vez más eficiente, disminuyendo las fugas y los consumos no registrados (fraudes, ausencia de medidor o medición incorrecta) que contribuyen a que no toda el agua llegue de manera controlada al consumidor final. La gestión inteligente se realiza gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de control.



PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES - TUNJA - BOYACÁ

En cuanto al manejo de aguas residuales:

Protegemos los cuerpos naturales para evitar que se deterioren, promoviendo el acceso a saneamiento, aumentando y optimizando la infraestructura de tratamiento de aguas residuales, de tal forma que la calidad de las aguas residuales sea la mejor.

**AGUA Y SANEAMIENTO**  
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS

**73%**

de nuestra agua recolectada pasa por sistema de tratamiento.



PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES - MONTERÍA - CÓRDOBA

Se reúsan en nuestras operaciones de Manizales, Valle y Barrancabermeja **MÁS DE 67 MILLONES DE LITROS DE AGUA.**

El reúso y la reutilización de agua han resultado ser una de las alternativas donde promovemos la reducción de la dependencia de agua dulce. Por lo tanto, aumentamos la capacidad de las fuentes superficiales, reducimos los vertimientos y mejoramos la calidad del recurso hídrico y de los ecosistemas acuáticos y otros asociados.

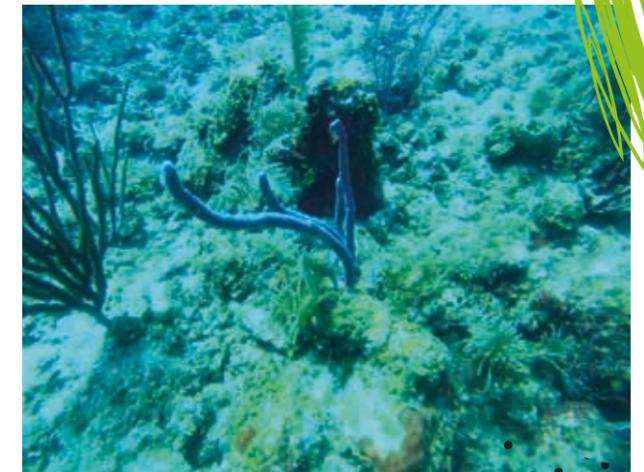
Buscamos la gestión sostenible del recurso hídrico; este reúso equivale a

**27**  
piscinas olímpicas.

## Nuestro emisario submarino en San Andrés



MORENA VERDE MAR SAN ANDRÉS ISLAS



ESPONJA TUBULAR MAR SAN ANDRÉS ISLAS

En nuestra operación de San Andrés, ofrecemos servicios de saneamiento básico a más de 27 mil habitantes, el alcantarillado sanitario se presta en el perímetro sanitario "North End", a través de 3 estaciones de bombeo de aguas residuales y la disposición final al emisario submarino. Las

descargas al mar se hacen cumpliendo la normatividad vigente. Semestralmente, caracterizamos 11 puntos en un radio de 200 m aproximadamente, para determinar que las características bióticas y abióticas se mantengan en el área de influencia del emisario.

Encontramos **60** especies entre lechos marinos, corales, peces, micro y macroalgas, y esponjas, entre otros.

# Nos transformamos por y para la naturaleza

**Alineamos nuestro objetivo:** Protección al medioambiente y la biodiversidad, donde el 100% de los sitios sensibles deben tener una gestión ecológica para promover la vida en la Tierra, en cumplimiento con el ODS 15



**1** metodología mundial con una herramienta del grupo desarrollada para medir la huella ecológica de nuestras operaciones y de nuestros clientes



PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL PRESIDENTE BUGA - VALLE DEL CAUCA



AVISTAMIENTO OSO DE ANTEOJOS - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL ANTANAS - PASTO - NARIÑO

Nuestras operaciones se encuentran ubicadas en diferentes lugares de Colombia y Panamá, algunas en sitios reconocidos por su alta biodiversidad, así que Veolia quiere generar una dinámica colectiva fuerte que unifique a sus colaboradores, sus comunidades, sus clientes y organizaciones para trabajar activamente en la protección del medioambiente y la biodiversidad, buscando trabajar en dos niveles:

Para lograrlo, hemos introducido herramientas de cálculo cuantitativo y cualitativo, implementando guías que nos permitan desarrollar prácticas de gestión ecológica –Carta de Espacios Verdes– y medir nuestra huella ecológica en los sitios catalogados como sensibles.

Desde Veolia, además de identificar y conocer los impactos negativos de la operación y sabiendo que el negocio genera unas oportunidades positivas en el medioambiente y la biodiversidad, nos enfocamos en generar y plantear acciones positivas vía la implementación de estas herramientas en **11 sitios** sensibles:

- Reduciendo el impacto de nuestras actividades y las de nuestros clientes sobre la naturaleza en 5 factores que degradan la biodiversidad, como son: la destrucción de los hábitats, el manejo de las especies invasoras, la sobreexplotación de los recursos, la contaminación y el cambio climático.

- Creando condiciones favorables a la preservación de los ecosistemas y las especies.

**92%** de las instalaciones libres de fitosanitarios

**53%** de la gestión ecológica implementada

**Más de 790** actividades de sensibilización en temas de protección al medioambiente y la biodiversidad

**11** sitios sensibles priorizados, ubicados en: Pasto-Nariño, Mocoa-Putumayo, Buga-Valle, Manizales-Caldas, Mosquera-Cundinamarca, Aguachica- Cesar, Barrancabermeja-Santander, Galapa-Atlántico, en Colombia, y La Chorrera - Panamá

**100%** de los sitios sensibles midieron la huella ecológica e implementaron acciones

**680ha** de áreas analizadas con 166 acciones estratégicas que vinculan nuestra actividad con los ecosistemas

**65%** de implementación de la aplicación de acciones para el mejoramiento de la huella ecológica

**10** hábitats estudiados priorizando 4 especies en amenaza y 3 áreas protegidas

# Mejoramos la huella ecológica de nuestras operaciones

SE IDENTIFICARON LOS IMPACTOS NEGATIVOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LA OPERACIÓN A TRAVÉS DE UNA METODOLOGÍA RECONOCIDA, Y ENCONTRAMOS VARIAS CATEGORÍAS, ASÍ:



## Fragmentación de hábitats terrestres y acuáticos

La fragmentación de hábitats es una de las principales amenazas para la biodiversidad. En términos generales, nuestros sitios sensibles no tienen barreras que rompan la conectividad, nuestros cerramientos no son muy altos y tienen algunos corredores vegetales.

**Con las acciones frente a la fragmentación, buscamos** aumentar o mejorar la permeabilidad del sitio entre los espacios naturales dentro y fuera de las áreas donde operamos (hábitats terrestres y acuáticos combinados).

## Artificialización de hábitats terrestres y acuáticos

La protección o mejora de la calidad ecológica de los hábitats en relación con nuestras actividades es un indicador de nuestro desempeño operativo.

La artificialización de hábitats es una de las principales amenazas a la biodiversidad. El nivel de artificialización de la tierra es, por tanto, un indicador especialmente importante. Así, identificamos en nuestros sitios sensibles:

10

tipos de hábitat:

3

acuáticos y

7

terrestres

**Con las acciones frente a la artificialización de hábitats buscamos** Incrementar la extensión de los espacios naturales en el sitio.



## Protección a la biodiversidad en general

La diversidad de especies es un indicador clave del interés ecológico de un sitio. Puede evaluarse comparando el tipo de poblaciones y la diversidad en el sitio con la que se encuentra naturalmente en las regiones donde operamos.

Los resultados que a continuación se muestran nos indican que nuestros **11 sitios** sensibles poseen gran cantidad de biodiversidad.

| SENDERO ECOLÓGICO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL ANTANAS PASTO - NARIÑO

En nuestros Parques Tecnológicos Ambientales, se han creado espacios en los que convivimos con la naturaleza. Con estas acciones, buscamos mejorar o restaurar la capacidad de biodiversidad en los sitios donde operamos.

92

especies de herpetos



1

especie de mamífero en estado de peligro, según la UICN\*

\*UNIÓN INTERNACIONAL PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA

| IGUANA PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL PRESIDENTE BUGA - VALLE DEL CAUCA



| LAGARTIJA AZUL PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL CARIBE GALAPA - ATLÁNTICO



| AVISTAMIENTO BABILLA HEMBRA PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL DEL CARIBE GALAPA - ATLÁNTICO



| AVISTAMIENTO FALSA CORAL PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

| AVISTAMIENTO OSO HORMIGUERO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER



| PERICO PEQUEÑO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL CARIBE GALAPA - ATLÁNTICO



| AVISTAMIENTO PUERCO ESPIN PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL PRESIDENTE BUGA - VALLE DEL CAUCA

| CARPINTERO HABADO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL BATEAS AGUACHICA - NORTE DE SANTANDER



| AVISTAMIENTO TRIGUILLO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL ANTANAS PASTO - NARIÑO

206

especies de flora

51

especies de herpeto mamíferos

1

especie en estado de peligro, según la UICN

362  
especies de aves,

1  
especie en  
estado de peligro,  
según la UICN

24  
especies  
migratorias



| CARA CARA PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL PRESIDENTE BUGA - VALLE DEL CAUCA

## Protección a especies raras o amenazadas

Las especies raras o amenazadas (registradas en la Lista Roja de Especies Amenazadas de la UICN) son las más afectadas por las diversas presiones sobre los hábitats naturales. Preservar estas especies y revertir su declive son

nuestros retos importantes a considerar relacionados con la biodiversidad.

En cuanto a especies raras o amenazadas en nuestras operaciones o cerca de ellas, encontramos:

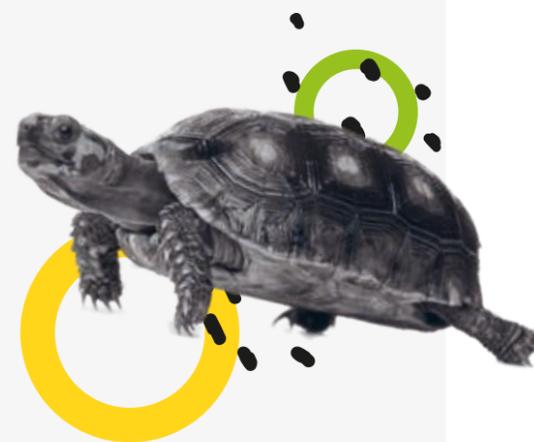
### FLORA

3 especies vedadas, como: el roble (Quercus), el helecho arbóreo (Cyathea) en nuestro Parque Tecnológico Ambiental Antanas - Nariño - Colombia, y el árbol de Panamá (*Thevetia peruviana*) en nuestro Parque Tecnológico Ambiental el Diamante - La Chorrera - Panamá

### FAUNA

Encontramos 3 especies en estado de peligro, según UICN:

**Tortugas morrocoy** (*Chelonoidis carbonaria*) - PTA Las Bateas - Aguachica - César - Colombia. Es clave aclarar que esta especie no se encuentra en nuestro sitio sensible; las especies que identificamos llegan en los camiones recolectores de basura, y la población las arroja como desecho cuando llegan a nuestro Parque. Cuando esto sucede, las rescatamos y generamos un hábitat donde puedan permanecer y vivir. Buscamos concientizar a la población para que no las arroje a los residuos, pues están amenazadas y debemos preservarlas.



| AVISTAMIENTO TORTUGA MORROCOY PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL BATEAS AGUACHICA - CESAR

**Gorrión de anteojos** (*Atlapetes flaviceps*) - PTA La Esmeralda - Manizales - Caldas - Colombia  
**Venado de cola blanca** (*Mazama rufina*) - PTA Guayabal - Cúcuta - Norte de Santander - Colombia

Aunque no se tuvo evidencia de la presencia del jaguar en PTA San Silvestre, ubicado en Barrancabermeja - Santander - Colombia, buscamos que nuestra operación mantenga su corredor biológico.



| AVISTAMIENTO VENADO DE COLA BLANCA PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

Estos indicadores nos permiten demostrar que podemos vivir y convivir con la naturaleza en los sitios sensibles donde operamos. Contamos con planes de manejo ambiental que nos permiten mantener corredores biológicos donde las especies naturales encuentran un hábitat adecuado para vivir; en el caso de las aves migratorias, son bioindicadores que muestran que no hay fragmentación de sus corredores biológicos y que encuentran las condiciones ideales de alimento y hospedaje por algún tiempo.

**Con las acciones, buscamos conocer y preservar las especies raras o amenazadas presentes en el sitio; en cada caso, se cuenta con un plan de manejo específico para cada especie.**



ATARDECER PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL SAN SILVESTRE BARRANCABERMEJA - SANTANDER

## Contaminación lumínica

La contaminación lumínica impacta significativamente el buen funcionamiento de los ecosistemas, especialmente la fauna. Este fenómeno altera el comportamiento y la supervivencia de muchas especies.

**62%** de los 11 sitios sensibles han generado acciones para contrarrestar la contaminación lumínica.

Con la implementación de acciones frente a este impacto buscamos mejorar la calidad de vida o supervivencia de especies perturbadas por luz artificial.

## Localización de los sitios en áreas protegidas

**3** de nuestros sitios sensibles se encuentran cerca de áreas constituidas como protegidas:

El Parque Tecnológico Ambiental de la Sabana está ubicado a más de 0,5 km de la laguna de la Herrera, importante por ser un reservorio hídrico, hábitat de diversidad de especies de fauna y de flora, ofrece áreas de gran belleza paisajística, laboratorio de investigación científica y potencial recurso turístico. En el estudio biótico

que Veolia Servicios Industriales - VSI realizó en la zona, podemos encontrar 68 especies de aves, 26 de ellas migratorias, 2 en estado de peligro según la UICN, como son la tingua bogotana (*Rallus semiplumbeus*) y la Tingua moteada (*Gallinula melanops bogotensis*). Además, se hallaron 2 especies de herpetos y muy poca presencia de mamíferos.



AVIFAUNA LAGUNA LA HERRERA - MOSQUERA - CUNDINAMARCA

El Parque Tecnológico Ambiental de San Silvestre se encuentra ubicado a más de 2 km del DRMI – Distrito Regional de Manejo Integrado del Humedal San Silvestre, y es reconocido por su importancia natural y social. Aquí, nuestra operación tiene un área de sustracción que la separa del humedal mayor a los **30.608 m<sup>2</sup>**.

El Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda se encuentra ubicado a menos de 2.000 metros de la Reserva Natural de Monte León - Parque Regional Natural de gran riqueza en flora y fauna.

Las acciones implementadas integran estas localizaciones asegurando que no las impactamos y protegemos su entorno.

## Propagación de especies invasoras

La propagación de especies exóticas (flora, fauna pequeña o grande) que probablemente se presenten de forma duradera y compitan con especies nativas o las reemplacen es una amenaza importante para los ecosistemas y la biodiversidad, especialmente en islas y en sitios que albergan un gran número de especies endémicas, raras o amenazadas. En algunos casos, las especies exóticas pueden alterar completamente los ecosistemas y sus características (por ejemplo, su estructura o el tipo de especies que componen las comunidades), o contribuir a ciertas disfunciones, como los incendios.

En relación con la evaluación de la huella, se determinará en qué medida el sitio o sus actividades **CONTRIBUYEN A LA INTRODUCCIÓN O PROPAGACIÓN DE ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS.**

En este sentido, encontramos:

92%

de los sitios sensibles generaron acciones frente al manejo de especies invasoras.

8

especies invasoras fueron identificadas.

30

acciones se implementarán para su manejo adecuado.

Con las acciones, se busca reducir los riesgos que plantea la presencia de especies invasoras en el sitio.



PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL DEL CARIBE GALAPA - ATLÁNTICO

## Eutrofización por vertidos al agua

Se implementan acciones vinculadas al control de los “procesos” de las actividades que generen vertimientos al agua. En términos generales, se verifica la afectación del cuerpo receptor en cuanto a la presencia de sustancias químicas en el agua. Es un factor importante de degradación ambiental y sus impactos sobre la biodiversidad son claros; las acciones se enfocan en la evaluación de superficies y/o cuerpos de agua que han recibido con frecuencia aportes de nutrientes provenientes de nuestros vertidos líquidos.

El control del impacto generado por los vertimientos en los cuerpos receptores es una prioridad, por medio de control y monitoreo permanentes, con el cual buscamos reducir el impacto de las descargas en los medios acuáticos.

En los 11 sitios sensibles, el 23 % realizan vertidos tratados a cuerpos de agua. En estos sitios, medimos más de **3.679 PARÁMETROS AL AÑO Y HEMOS OBTENIDO UN CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL 99%.**

## Acidificación por emisiones al aire

Se implementan acciones vinculadas al control de los “procesos” de las actividades que generen emisiones al aire. En términos generales, se verifica la afectación a la calidad del aire en cuanto a la presencia de sustancias químicas. Es un factor importante de degradación ambiental y sus impactos sobre la biodiversidad son claros. Las acciones se enfocan en la evaluación de sitios que han recibido con frecuencia aportes de nutrientes provenientes de nuestras emisiones atmosféricas.

En 2 de los sitios sensibles, se realizan emisiones atmosféricas directas.

El control del impacto generado por las emisiones atmosféricas es una prioridad, por medio de control y monitoreo permanente con el cual buscamos reducir el impacto en el componente atmosférico.



## Estrés hídrico

Actualmente, de nuestros sitios sensibles, ninguno tiene amenaza de estrés hídrico. Con la evaluación de este impacto, se busca generar acciones para disminuir la presión ejercida por el sitio sobre los recursos hídricos.

## Emisiones de GEI

Los gases de efecto invernadero, CO2, metano u otras emisiones, ponen al planeta en un curso de cambio climático global, calentamiento y eventos extremos que son cada vez más fuertes y frecuentes. Sabemos que el cambio climático se convertirá rápidamente en la principal causa de pérdida de biodiversidad. Es vital que reduzcamos o, si es posible, detengamos estas emisiones y, por lo tanto, su contribución local

a un problema global. Puede puntuar las acciones en función del grado de compromiso y los resultados obtenidos.

En este sentido, Veolia busca generar acciones con el fin de medir, gestionar y reducir su huella de carbono, tal como se presenta en nuestro capítulo Transformación hacia un mundo sin carbono. En nuestros 11 sitios sensibles, tuvimos 1.113 Kton CO<sub>2</sub> generadas.

El mejoramiento de la huella ecológica en nuestras operaciones se enmarca en cinco ejes estratégicos con acciones que tienen impactos positivos en los entornos naturales y la biodiversidad de nuestra área de influencia directa:

### Eje 1 Gestión ecológica de espacios verdes

Para evitar la destrucción de los hábitats, en nuestros **11 sitios** sensibles se implementó la Carta de espacios verdes. Los espacios verdes se definen como cualquier espacio, excepto las áreas completamente inorgánicas (por ejemplo, edificios, carreteras, zonas de construcción, operación, depósitos de lixiviados, etc.). Para Veolia, la importancia ecológica es mayor cuando el manejo es extensivo en lugar de intensivo. Idealmente, la gestión de los espacios verdes pretende ser parte de un plan de gestión que identifique los retos y acciones a adoptar para cada tipo de hábitat



! GESTIÓN ESPACIOS VERDES - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL ANTANAS - PASTO - NARIÑO

**680ha**

cuadrados de espacios analizados; 382 acciones para mejorar la gestión de los espacios verdes, de las cuales **hemos realizado el 53 %**, entre las que se destacan:

**15.211**

árboles plantados entre setos y arbustos nativos de la región

**149,8 ha**

de área protegida se tienen en los **11 sitios** sensibles como refugios favorables a la vida silvestre y desarrollar un entorno favorable para la biodiversidad

**13**

mapas de zonificación de las diferentes áreas de las UN, donde proyectamos georreferenciar mapas interactivos con puntos de interés, zonas con presencia de las especies de fauna y flora, fuentes de agua, vías de acceso, comunidad aledaña, etc.



! GESTIÓN ESPACIOS VERDES - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL - CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

### Eje 2 La lucha contra la sobreexplotación de los recursos

La sobreexplotación de los recursos acuáticos o biológicos genera estrés que puede resultar en su desaparición o degradación, tanto cualitativa como cuantitativamente. Como resultado de la sobreexplotación, los recursos se vuelven no renovables. Es importante asegurarse de que el sitio utilice sus recursos de manera sostenible en sus procesos industriales. En caso contrario, deben adoptarse medidas para salvarlos, sustituirlos o compensarlos.

A este respecto, en nuestros Parques Tecnológicos Ambientales catalogados como sitios sensibles, se busca extraer el valor a lo que antes era un residuo o un desecho. En ese sentido, hemos valorizado:

### Cero uso de productos fitosanitarios

Dentro de la gestión de espacios verdes, se busca dejar de utilizar productos fitosanitarios. Los residuos de plaguicidas se encuentran en los ríos y las aguas subterráneas, en el aire y el agua de lluvia, y en el suelo. El uso de plaguicidas es también una de las principales causa del declive de los polinizadores.

Veolia busca mejorar esta práctica en sus instalaciones, la transición hacia el "**fito cero**" es un reto, pero, sobre todo, una oportunidad para cambiar nuestros estándares estéticos integrando aún más la naturaleza en los espacios verdes.

**92%**

de instalaciones libres de fitosanitarios

**100%**

de las instalaciones presentan procedimientos operativos para actuar frente a las especies invasoras

51

toneladas de residuos peligrosos internos aprovechados

162

toneladas de residuos internos aprovechados

671

toneladas de escombros aprovechados en fabricación de adoquines y ladrillos en Pasto



1 HUERTA ESPECIES NATIVAS - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL EL DIAMANTE LA CHORRERA - PANAMÁ

67.429m<sup>3</sup>

de agua reusada en Manizales, Valle y Barranca

3.609m<sup>3</sup>

en uso y aprovechamiento de agua lluvia en Pasto y Cúcuta



1 REÚSO DE AGUAS - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL SAN SILVESTRE - BARRANCABERMEJA - SANTANDER

56,7

toneladas de lodos o residuos orgánicos recuperados como abono orgánico en Pasto, Putumayo, Manizales y Cúcuta

28.763

toneladas de residuos se dejaron de disponer promoviendo su aprovechamiento y evitando la generación de 98.970 ton de CO<sub>2</sub>

### Eje 3 Acciones en favor del cambio climático

Los gases de efecto invernadero, como CO<sub>2</sub>, metano u otras emisiones, ponen al planeta en un curso de cambio climático global, calentamiento y eventos extremos que son cada vez más fuertes y frecuentes. Sabemos que el cambio climático se convertirá rápidamente en la principal

causa de pérdida de biodiversidad. Es vital que reduzcamos o, si es posible, detengamos estas emisiones y, por lo tanto, su contribución local a un problema global.

3 sitios sensibles priorizados con sistemas metrológicos tecnificados generadores de bonos de carbono como aportantes a la reducción de GEI.

Con la implementación de estas acciones, buscamos optimizar la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero - GEI en los sitios sensibles.

Nuestros proyectos instalados en 31% de nuestros sitios sensibles han sido priorizados para la reducción de GEI Pasto, Manizales y Buga, Colombia. 81.766 ton de CO<sub>2</sub> se dejaron de emitir

6.400 ton CO<sub>2</sub> se dejaron de emitir en el aprovechamiento de biogás en el horno incinerador de Manizales.



## Eje 4 La lucha contra las especies invasoras

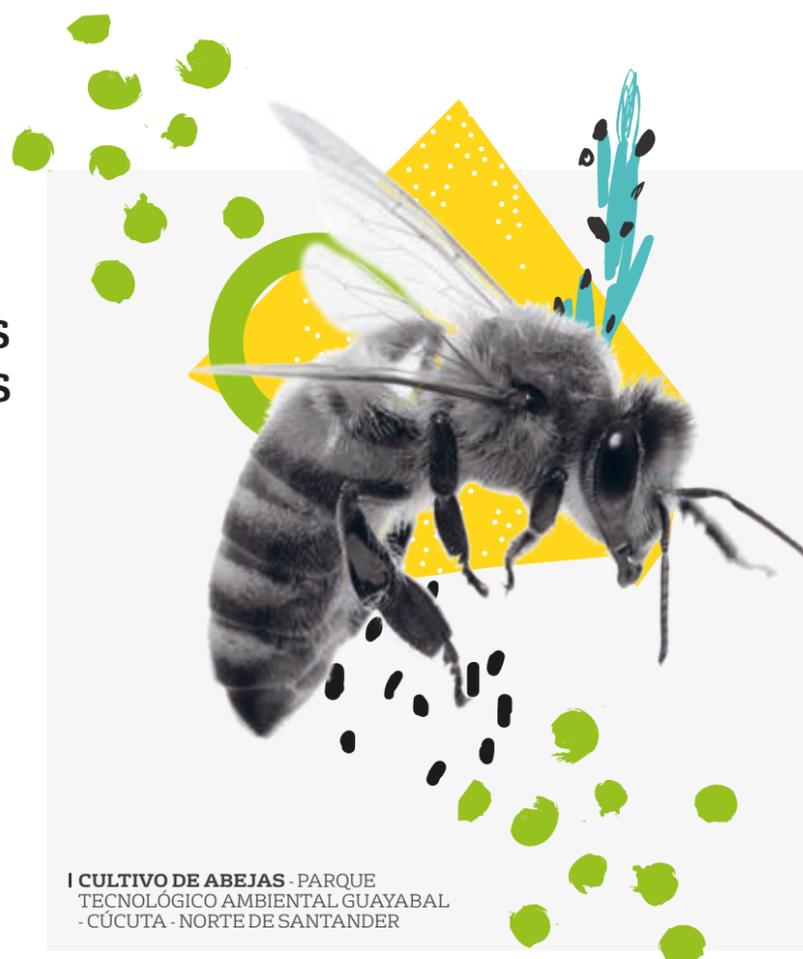
Dada la gravedad de la amenaza de las especies invasoras, es importante implementar una política coherente de identificación, prevención y control.

**3 sitios** sensibles identificaron especies invasoras: Cúcuta, Mosquera y Panamá; **2 especies** invasoras fueron identificadas en Colombia, como son el caracol africano, y el retamo espinoso; **6 especies** invasoras fueron identificadas en Panamá: yarumo, rayado, erizo de Caracas, rosa amarilla, anona y guabito.

**30 acciones** específicas frente a especies invasoras.

**12 sitios** sensibles han eliminado el uso de fitosanitarios en el mantenimiento de sus instalaciones.

Promovemos la polinización de las plantas en flor, salvajes o cultivadas, ya que es indispensable para que la vida continúe sobre la tierra, por lo que hemos desarrollado **1 refugio** artificial favorable a la vida silvestre, construido en nuestro Parque Tecnológico Guayabal ubicado en Cúcuta - Norte de Santander - Colombia, donde se instaló la granja de abejas con un área de 81 m<sup>2</sup> y 9 colmenas con más de



¡ CULTIVO DE ABEJAS - PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL - CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

**90.000 individuos** que producen **60 litros de miel al año**, la cual se reparte entre funcionarios y visitantes del parque.

Este proceso esencial es de un valor inestimable, no solo porque a casi todo el mundo le gusta la miel, sino porque es una muestra fehaciente de que la magia de la Transformación Ecológica es posible porque gestionamos desechos y conjugamos la biodiversidad, la vida, la seguridad alimentaria y la naturaleza en un solo lugar.

## Eje 5 Prevenir la contaminación

Para Veolia, la degradación ambiental es un factor importante, con grandes impactos sobre la biodiversidad. Es fundamental implementar una política de reducción y control de las descargas al aire y suelo.

Para Veolia, el cumplimiento de la legislación y la normativa ambiental es una premisa en su

marco de transparencia, el cumplimiento de la ley y el respeto por las normas. De esta manera, analizamos, monitoreamos y hacemos seguimiento a nuestras operaciones para evitar impactos ambientales asociados a los recursos aire, suelo y agua, así como el control y prevención de accidentes e incidentes ambientales.

11

accidentes ambientales se produjeron en 2021, entre ellos, 4 derrames en nuestras operaciones; no obstante, su atención fue inmediata y no se generaron impactos ambientales adversos.

## Transformamos comportamientos



¡ APOYO GESTIÓN AMBIENTAL ESCUELAS - VEOLIA MONTERÍA

### Educación y sensibilización en protección al medioambiente y la biodiversidad

Buscamos que nuestros colaboradores y la comunidad que nos rodea entiendan, conozcan, sientan y actúen para ser actores protagonistas en la protección del medioambiente y la biodiversidad; sabemos que juntos podemos ser parte de la solución, **100%** de nuestras operaciones con actividades de sensibilización, **790** actividades internas y externas en las que comunicamos, sensibilizamos y educamos a las personas, buscando cambiar hábitos y comportamientos en nuestra organización y en sus hogares.



# VEOLIA, MÁS CERCA DE TI

DIMENSIÓN SOCIAL

# Compartiendo valor para la sociedad

En Veolia Colombia y Panamá, estamos comprometidos a aportar al dinamismo de los territorios donde hacemos presencia, no solo a través de los servicios públicos que entregamos y de las inversiones que realizamos localmente para mantener, conservar y desarrollar las infraestructuras y el acceso sostenible a los servicios esenciales, sino que, además, colaboramos estrechamente con las comunidades locales para responder a los retos que se les plantean, y apoyamos su desarrollo.

## SER UNA EMPRESA ALIADA PARA LOS TERRITORIOS SIGNIFICA:

**258.957 personas**

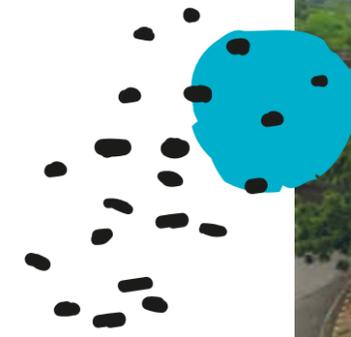
que se benefician de soluciones inclusivas para acceder a los servicios de agua o saneamiento en nuestras operaciones de agua.

**6.087 nativos**

en condiciones de vulnerabilidad de la zona insular de la ciudad de Cartagena, que reciben el servicio de recolección y manejo de residuos sólidos con tarifas subsidiadas.

**86.192 personas**

habitantes de los barrios más vulnerables, identificados por las secretarías de salud de los municipios como zonas de alto riesgo para contraer enfermedades como zika, dengue y chikungunya, se beneficiaron de jornadas de recolección gratuita de residuos inservibles para evitar la proliferación de los insectos transmisores de estas enfermedades.



GESTIÓN RESIDUOS, CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER

**7.022 personas**

de las comunidades del área de influencia directa de nuestros Parques Tecnológicos Ambientales, que se beneficiaron de la recolección gratuita de residuos ordinarios.

**256 empleos directos**

para las comunidades aledañas de nuestros Parques Tecnológicos Ambientales.

**4 nuevos empleos formales**

para personas que están en su proceso de reintegración a la vida civil luego de la firma de los acuerdos de paz.

**90.522 personas**

que han participado de nuestras acciones de sensibilización y educación ambiental en Colombia y Panamá.

## EN NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD, HEMOS PRIORIZADO 3 OBJETIVOS:

-  Ética y cumplimiento
-  Trabajo y creación de riqueza para los territorios
-  Acceso a los servicios esenciales (agua y saneamiento)



# Ética y cumplimiento



## 242 colaboradores gerentes y líderes de proceso

participaron en la campaña "Mi Ética y mi Cumplimiento", a través de la cual se reforzó el mensaje de que las reglas y normas de ética y cumplimiento son "no negociables" y deben aplicarse de forma prioritaria, de acuerdo con nuestros valores.

## Realizamos 2 jornadas dirigidas a todos los colaboradores de Veolia Colombia y Panamá

para presentar el Decálogo de Transparencia Volumen II : una cartilla virtual que describe de forma resumida los principales aspectos de los Procedimientos Clave de Veolia.

## Desplegamos la formación online "Compliance 2021 Training Program",

dirigida a **600 colaboradores** de Veolia Colombia y Panamá; logrando un cumplimiento de la cobertura del **100%**.

## Realizamos la actualización

de la Cartografía de Riesgos Anticorrupción.

## Recibimos de la Agencia Francesa Anticorrupción - AFA el reporte preliminar de los resultados de la auditoría

en la que participamos durante el año 2020, en el que valoró positivamente los diversos programas, políticas, procedimientos y controles establecidos en nuestro país, para prevenir y gestionar riesgos de corrupción.

Fomentamos condiciones de trabajo que favorecen el **COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS PERSONAS.**

## Obtuvimos la ampliación de nuestro certificado del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)

para nuestras operaciones de Montería, San Andrés, Valle, Cúcuta, Santander y Cesar, y Veolia Energía, por parte del ente certificador **AENOR**.

## En 2021, se notificó que cumplimos al 92% en la campaña CAP 2020,

adelantada por Veolia Corporativo, que busca efectuar la autoevaluación del programa de Compliance en Colombia, para medir la eficacia del mismo.

*"Reafirmamos nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento, a través de nuestras políticas corporativas que refuerzan los principios de transparencia y buen gobierno".*

**Implementamos medidas preventivas, procedimientos y controles para combatir las prácticas comerciales contrarias a la ética de los negocios, y garantizamos el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas aplicables a nivel nacional e internacional.**

# Trabajo y riqueza para los territorios



## Desarrollo local

Avanzamos en la economía circular y apoyamos el cumplimiento del ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), impulsando las actividades de reciclaje y reutilización de materiales, brindando a todos nuestros grupos de interés información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible, a través de nuestro programa **Recuperador Amigo** trabajamos de la mano con los recuperadores de oficio fortaleciendo su labor en la cadena del aprovechamiento y promovemos procesos de articulación entre la política pública, la operación industrial y la ciudadanía, para el manejo integral de los residuos de una manera eficiente e inclusiva.

I PROGRAMA RECUPERADOR AMIGO

*“Estamos construyendo una sociedad equitativa e incluyente”.*

**3.016**  
toneladas

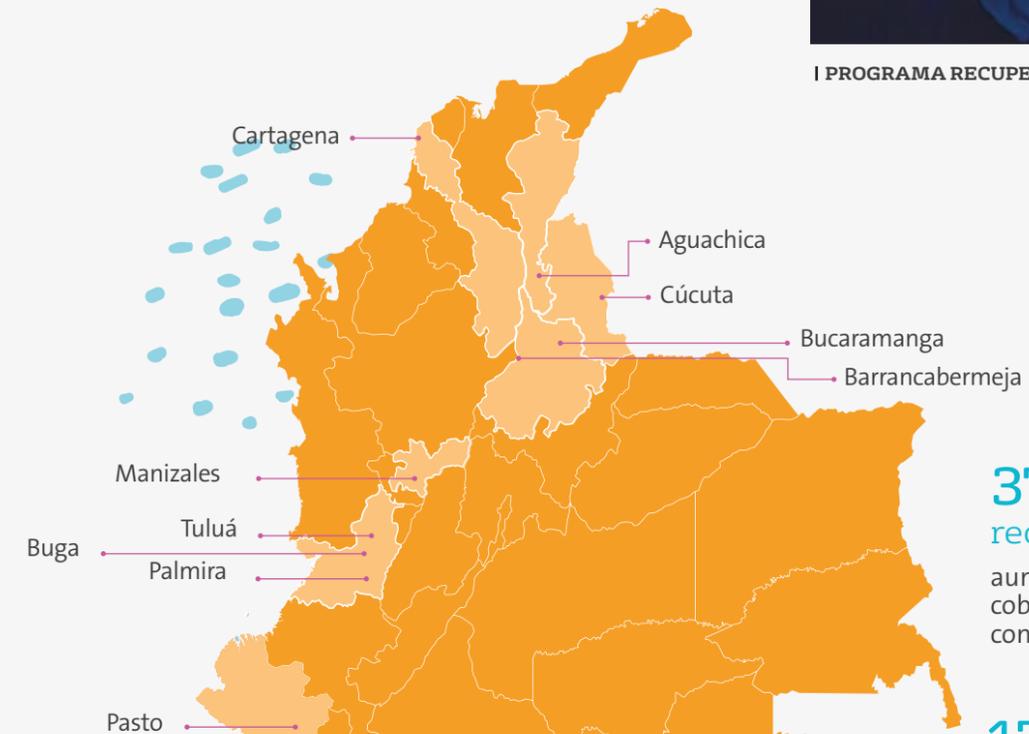
de material aprovechable gestionadas por los recuperadores, incrementamos el **14,5 %** con respecto a 2021.

**74.349**  
personas

sensibilizadas en adecuada separación de residuos.

**\$1.747.431.930**  
en ingresos  
para los recicladores.

## Programa “Recuperador Amigo”



**374**  
recicladores  
aumentamos la cobertura un **12 %** con respecto a 2021.

**17**  
organizaciones.

**10**  
municipios.

- Vamos de la mano con el reciclador, unidos por la transformación ecológica.
- Vamos de la mano con nuestros aliados en cada ciudad y con los gobiernos locales, recibimos contribuciones de la Alcaldía de Pasto, la Gobernación de Nariño y el área de proyección social de la Universidad Mariana.

*“Somos una empresa con el propósito de transformar el mundo”.*



I PROGRAMA RECUPERADOR AMIGO



**APOSTAMOS A LA INCLUSIÓN PARA AUMENTAR EL ALCANCE Y LA ESCALA DE IMPACTO.**

**LIDERANDO EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA AMBIENTAL DE ISLA FUERTE.**



| LIMPIEZA DE PLAYA ZONA INSULAR, CARTAGENA BOLIVAR

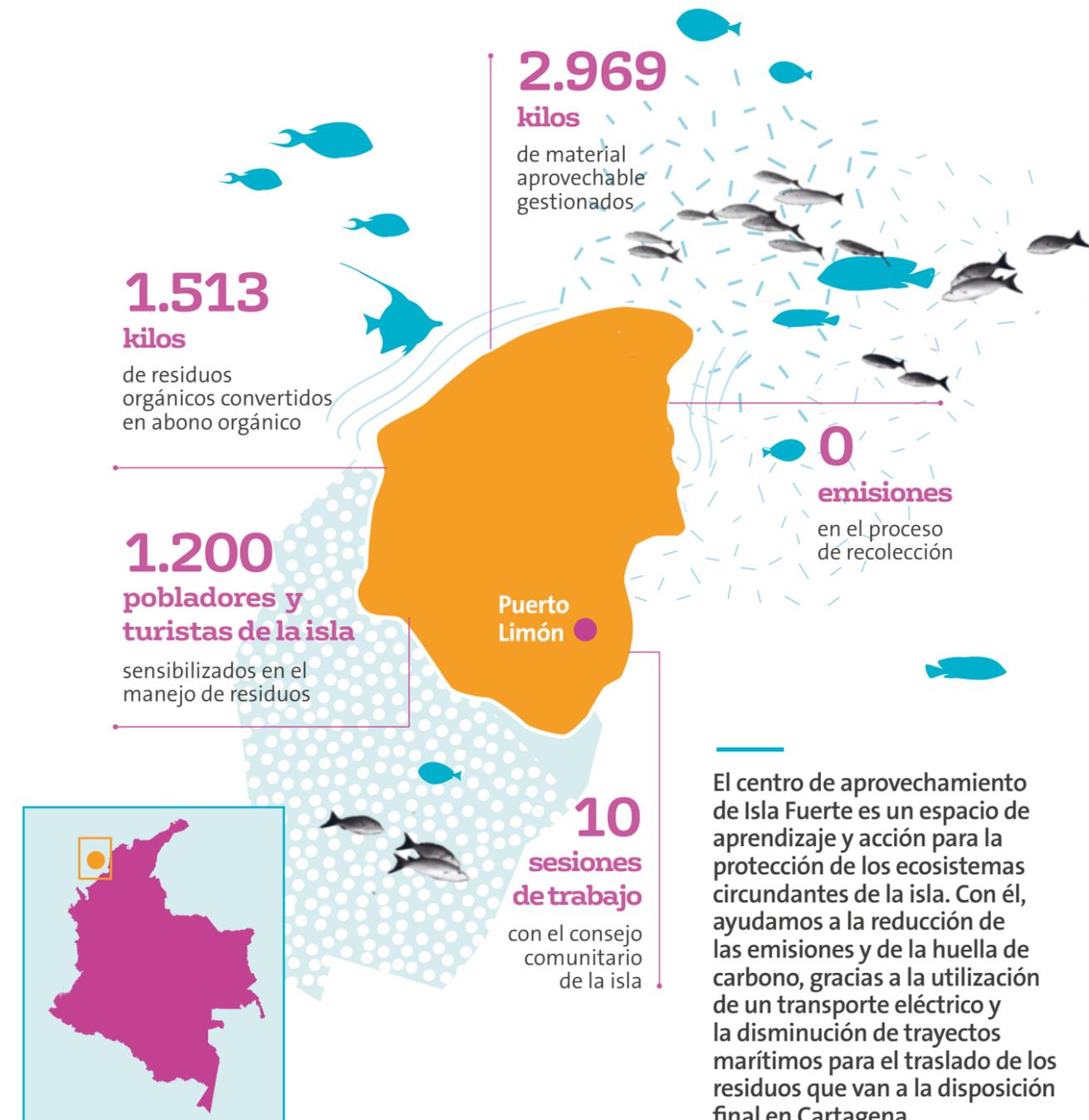
Con el programa “Isla Fuerte Piensa Verde”, avanzamos en la transformación ecológica y apoyamos el cumplimiento del ODS 14 (Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos), a través de la reducción de la contaminación marina, en particular, la producida por actividades realizadas en tierra y mediante el trabajo articulado con los nativos de la isla, las autoridades ambientales y la actividad de la empresa, fortaleciendo el aprovechamiento y manejo integral de los residuos, impulsamos la gestión sostenible de la agricultura y el turismo en la zona insular de Cartagena.

*“Aportamos a la protección de los ecosistemas oceánicos y de los manglares del territorio, a través de un proceso continuo de educación ambiental”.*



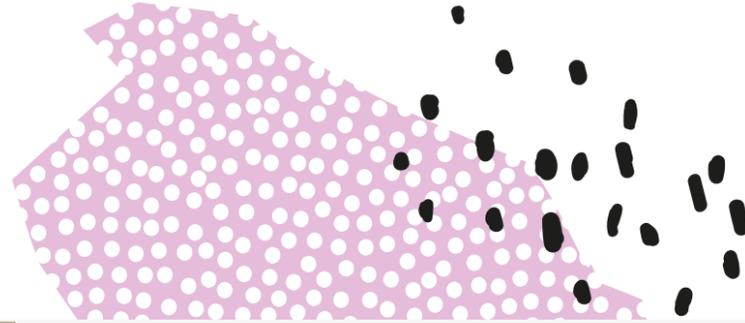
| ECOSISTEMA DE MANGLAR

**Programa “Isla Fuerte Piensa Verde”**



El centro de aprovechamiento de Isla Fuerte es un espacio de aprendizaje y acción para la protección de los ecosistemas circundantes de la isla. Con él, ayudamos a la reducción de las emisiones y de la huella de carbono, gracias a la utilización de un transporte eléctrico y la disminución de trayectos marítimos para el traslado de los residuos que van a la disposición final en Cartagena.

## Diálogo con nuestros grupos de interés



*“Nos esforzamos por tejer vínculos de confianza duraderos con nuestros clientes y audiencias”.*



| VEOLIA EN TU BARRIO, CARTAGENA - BOLÍVAR



### VEOLIA EN TU BARRIO

✓ **37.951**

personas

se integraron a nuestras jornadas; preparamos espacios para escuchar sus necesidades y abordamos de manera conjunta las problemáticas ambientales de sus barrios.

- ✓ Mantuvimos nuestro formato virtual **“Veolia Contigo”** a través de 8 transmisiones en vivo y de *webinars* con temas de interés para nuestras audiencias, por las plataformas de Youtube y Facebook, logrando

**7.319**

participantes

- ✓ Impactamos a

**44.130**

clientes con nuestras campañas de cultura de pago

y seguimiento respecto a los alivios del Gobierno en las tarifas de nuestros servicios, por la condición de emergencia generada por la pandemia.



### ESCUELA DE LÍDERES VEOLIA

- ✓ Formamos

**952**

líderes sociales,

con los cuales fortalecimos los vínculos de comunicación, apoyamos su gestión y los mantuvimos informados sobre la operación del servicio.

- ✓ Realizamos **dos alianzas estratégicas** con las otras empresas de servicios públicos de las ciudades de Manizales y Cúcuta, en las que

**135**

líderes sociales en un diplomado en liderazgo y gestión ambiental.

## VALORAMOS LA IMPORTANCIA DEL ROL DE LOS LÍDERES COMUNITARIOS

en el mejoramiento de la calidad de vida y el acceso a los servicios esenciales en sus comunidades, promovemos sus habilidades y mejoramos sus conocimientos para ayudarlos a crecer.



| CERTIFICACIÓN EN LIDERAZGO, ESCUELA DE LÍDERES, MONTERÍA - CÓRDOBA

**LOS CLIENTES SON UN PILAR FUNDAMENTAL DE NUESTRA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO ECONOMICO;** escucharlos es una práctica que desarrollamos de manera permanente por parte de nuestra organización.

## Cultura ambiental Veolia



GUARDIANES AMBIENTALES,  
MANIZALES - CALDAS

### EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA UNA SOCIEDAD RESILIENTE Y SOSTENIBLE

Durante el año 2021, se presentaron algunas dificultades importantes en la continuidad de la atención escolar en Colombia, no solo por las restricciones de la pandemia, sino también por las manifestaciones sociales del paro nacional, lo que generó la suspensión de clases

en los programas educativos de las instituciones por varias semanas, afectando la participación de varios colegios en nuestros programas, sin embargo, a partir del mes de agosto, se logró el desarrollo de actividades tanto virtuales como presenciales en nuestros programas:

**3.653**

estudiantes

participaron en Alrededor de Iberoamérica

**2.925**

niños y niñas

Guardianes del Agua y del Medio Ambiente

**8.244**

visitantes

en nuestras plantas de agua y Parques Tecnológicos Ambientales

**4.981**

horas de formación



*"Somos agentes de cambio, promovemos la educación ambiental como una herramienta de transformación cultural en el cuidado y uso sostenible de los recursos".*

En el programa "Alrededor de Iberoamérica", FORMAMOS PEQUEÑOS LÍDERES PARA LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA.



PREMIACIÓN ALREDEDOR DE IBEROAMÉRICA, SINCELEJO - SUCRE

Esta campaña de sensibilización ambiental, organizada por Veolia América Latina en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), está dirigida a niños y niñas de colegios de nuestra región, para concientizarlos sobre diferentes temáticas ambientales y protección de la biodiversidad.

Este año, con el objetivo de adaptarnos al contexto actual y teniendo como prioridad la prevención y salud, realizamos una edición especial, más virtual y digital. De esta manera, como empresa líder de servicios ambientales,

mantuvimos nuestro compromiso de brindar conocimiento y experiencias significativas de aprendizaje a las nuevas generaciones.

Desarrollamos la temática Ecosistemas Sostenibles, y los participantes plasmaron todo lo aprendido en un proyecto para el cuidado de su entorno, el cual debían documentar a través de la realización de un video. Los mejores proyectos fueron premiados, destacando, además, a las escuelas más participativas.

Gracias a la numerosa participación de los niños y niñas de las diferentes

regiones de nuestras operaciones que hicieron las formaciones y presentaron sus proyectos, contamos con nuevos líderes de su comunidades para transformar sus entornos y hacerlos más sostenibles. Especialmente, vamos a trabajar de la mano con Thomas Jerónimo Cruz, del Instituto Educativo La Garita, de la ciudad de Cúcuta, que obtuvo el reconocimiento al mejor proyecto de 2021 "Recicla - Vende - Merca", y quien será nuestro influenciador participando activamente durante el año 2022 como inspirador para nuestras comunidades.

• **45** ciudades impactadas  
 • **3.653** niños y niñas  
 • **108** profesores  
 • **90** escuelas

2.925

guardianes ambientales

Realizamos talleres enfocados en temas de manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, además del uso y ahorro eficiente del agua.

También, promovimos acciones de conciencia ambiental y transformación de comportamientos ciudadanos para la protección de los entornos, en las fechas de las celebraciones ambientales mundiales más importantes, como los días del agua, de la tierra, del medio ambiente y del árbol, entre otras, promoviendo así el sentido de pertenencia por las ciudades y por el planeta.

8.244

visitantes a nuestras Plantas de Tratamiento de Agua y Parques Tecnológicos Ambientales

Muchas de las experiencias significativas de aprendizaje ambiental con las comunidades las logramos a través de visitas guiadas a nuestras operaciones, en las cuales los grupos de interés nos conocen y aclaran inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos y en el tratamiento y distribución del agua.

**“IDENTIDAD AMBIENTAL Y ACCIONES COMUNITARIAS, JUNTOS TRABAJANDO POR LA SOSTENIBILIDAD”.**

A través de la participación en celebraciones ambientales, con acciones de limpieza y mantenimiento a espacios públicos y ambientales de las ciudades, nuestros colaboradores se sumaron a campañas en alianza con las alcaldías municipales y otras empresas privadas para **la siembra de árboles y la recolección de residuos de posconsumo** como plásticos y llantas, con el fin de darles correcta disposición y aportar a la disminución de gases efecto invernadero.

*“Buscamos inspirar al cambio y desarrollar las capacidades de liderazgo de las nuevas generaciones”.*

EDUCACIÓN AMBIENTAL,  
BARRANCABERMEJA - SANTANDER

## Solidaridad y ciudadanía

- En el área de influencia directa de nuestros rellenos sanitarios o Parques Tecnológicos Ambientales, incluyendo las operaciones de servicios industriales, se mantienen **256 empleos directos para las comunidades aledañas.**
- En el Parque Tecnológico Ambiental San Silvestre, en la ciudad de Barrancabermeja, **capacitamos a 15 mujeres rurales a través del proyecto Recreando y Renovando el Mundo,** para la elaboración de artesanías con materiales reciclables.
- Iniciamos la implementación del programa "Recuperador Amigo" en el área de influencia del Parque Tecnológico Ambiental Presidente, en la ciudad de Buga, **con 4 mujeres cabeza de familia que recuperan y venden materiales reciclables en la zona.**



EQUIPO VEOLIA, CARTAGENA - BOLÍVAR

- En nuestra Unidad de Negocio Veolia Aguas de Tunja, **se formaron 30 mujeres en un curso de plomería,** a través del convenio con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y la Fundación Gente Social Activa, dirigido a madres cabeza de familia que no tienen un trabajo formal. Estas mujeres serán certificadas y podrán acceder al mercado laboral.
- Desarrollamos **56 acciones voluntarias con la participación de 184 colaboradores** que atendieron a diversos desafíos comunitarios.

**“PROMOVEMOS LA INCLUSIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL TRABAJO”.**

# Acceso a servicios esenciales



**APOYAMOS A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD PARA TENER ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS,**

aplicando los mecanismos inclusivos y las medidas que la legislación colombiana y de la normativa de servicios públicos nos permiten para garantizar el acceso al agua potable, en medio de la prioridad que se requiere para asegurar la higiene y la respuesta sanitaria ante el COVID-19.

Es así que, en el marco de la emergencia sanitaria, conectamos a todos los usuarios del servicio de acueducto que habían sido suspendidos por falta de pago, garantizando el acceso al agua potable a estos clientes. Durante el año 2021, nuestras empresas de acueducto y alcantarillado no incrementaron las tarifas por efecto de las actualizaciones con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y realizaron convenios de financiación y pago, en el marco de la emergencia sanitaria.

**NOS SENTIMOS ORGULLOSOS DE APORTAR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL EN EL NORTE DEL PAÍS CON NUESTRA NUEVA OPERACIÓN EN EL SUR DE LA GUAJIRA.**

**¡ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS PARA TODOS!**



I CAPTACIÓN RÍO MOLINO, MOLINO - GUAJIRA

**172.805 m<sup>3</sup>**  
de agua potable gratuita

distribuida a través de camiones cisterna a comunidades remotas en zonas rurales o pueblos cercanos a la ciudades de nuestras operaciones, para familias que aún no tienen conexión al servicio. El suministro de agua potable se entregó en coordinación con las alcaldías locales para atender la emergencia.

De acuerdo con los reportes del Ministerio de Vivienda, en la Guajira, en promedio, la población puede acceder al agua solo **9,5 horas al día; y de 15 municipios ubicados en el departamento, solo 3 tienen líquido de óptima calidad.** Con el inicio de nuestra operación en 2021, buscamos garantizar el acceso al agua potable de alta calidad y saneamiento básico a 7 municipios de este departamento: Barrancas, Distracción, El Molino, Fonseca, Hatonuevo, San Juan del Cesar y Villanueva, y entraremos

a operar **7 plantas de producción de agua potable que nos permiten gestionar 21.856.460 m<sup>3</sup>, beneficiando a 117.731 personas.**

Estamos trabajando arduamente para cumplir con las mejores condiciones técnicas, normativas, ambientales y con la capacidad que cubra la actual y la futura demanda de este líquido vital.

Igualmente, para el año 2021, destacamos una solución inclusiva para comunidades indígenas, que beneficia a

**705**

familias de siete veredas de la zona rural de Sincelejo.

Estos poblados, en su mayoría cabildos indígenas, que durante siglos se habían abastecido de agua de pozos superficiales sin tratamiento para el consumo humano, disfrutaban ahora del servicio de agua potable gracias a la finalización de la fase de acueducto, proyecto diseñado y ejecutado por Veolia y liderado por la administración municipal.

Veolia Sabana invirtió

**\$154**  
millones de pesos

en infraestructura para la entrada en operación del servicio de acueducto en las veredas ubicadas en la zona rural de Sincelejo: Cruz del Beque fase II, La Chivera, Las Majaguas, Buenavística, San Antonio, La Peñaata y Las Palmas.

Durante el año 2021, en nuestras operaciones de recolección y disposición de residuos, mantuvimos **TRES PROGRAMAS QUE INCLUYEN SOLUCIONES PARA GARANTIZAR EL ACCESO EQUITATIVO AL SANEAMIENTO PARA LAS POBLACIONES MAS VULNERABLES DE LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS.**

## Mi Isla Limpia

Beneficiamos con el manejo integral de residuos a **6.764 usuarios**, de los cuales el **90%**, se ubican en los estratos más vulnerables de la población insular, contamos con **5 centros de acopio** para el almacenamiento temporal de residuos y **446 contenedores**.

En Veolia Aseo Cartagena somos un actor muy importante en la articulación con organizaciones estatales y privadas, como la Corporación Ambiental, la Armada Nacional y la Corporación de Parques Nacionales, para realizar acciones frente al manejo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales de este territorio.

ACCESO A SANAMIENTO  
ZONA INSULAR CARTAGENA BOÍVAR

## Juntos por un ambiente saludable

En coordinación con las secretarías de salud de los municipios y líderes comunitarios, realizamos **656 actividades de recolección** de objetos voluminosos y enseres domésticos que pueden almacenar agua estancada o generar puntos de contaminación.

Durante estas jornadas, recogimos alrededor de **1.290 toneladas** de objetos inservibles, beneficiando a **86.192 personas** con alto riesgo de contraer enfermedades transmitidas por vectores, como dengue, chikungunya y zika.

## Saneamiento básico para nuestras comunidades vecinas

Generamos acciones que promueven el desarrollo local y mejoran la calidad de vida de los habitantes de las áreas de influencia de nuestros Parques Tecnológicos Ambientales en

Cúcuta, Mocoa, Buga, Pasto y Barrancabermeja, en los que incluimos la recolección gratuita de residuos y realizamos sensibilizaciones **con una frecuencia de 1 a 2 veces por semana, beneficiando a 7.022 personas**

permanentes sobre la presentación y separación de los residuos domiciliarios, con el fin de movilizar cambios en nuestras comunidades para que adopten prácticas en el uso eficiente y el manejo sostenible de los recursos, así como la mitigación del cambio climático.



GESTIÓN RESIDUOS, BUCARAMANGA - SANTANDER



*Equipo desarrollo de negocios  
Veolia Colombia y Panamá*



# LO MEJOR DE VEOLIA PARA NUESTROS CLIENTES

DIMENSIÓN CLIENTES

# Somos su mejor aliado



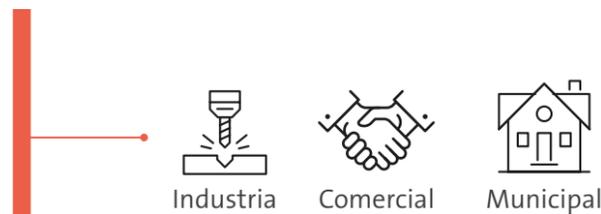
OFRECEMOS SOLUCIONES RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE Y CON NUESTRA COMUNIDAD A TODAS NUESTRAS PARTES INTERESADAS PARA **“GARANTIZAR LOS RESULTADOS A LARGO PLAZO MEDIANTE SERVICIOS INNOVADORES”**.

Somos una empresa de servicios con un **alto nivel humano, tecnológico, de conocimientos técnicos y mano de obra**, que opera de forma eficiente tanto para sus clientes públicos como privados.

Ofrecemos **soluciones locales, innovadoras, social y económicamente rentables**, que responden a las necesidades de las comunidades locales, los consumidores y los fabricantes, y garantizamos un compromiso a largo plazo con los resultados.



Equipo EMAS Panamá - La Chorrera, Panamá



Estas soluciones contribuyen de forma directa e indirecta a las comunidades e industrias con un **planteamiento sostenible, resiliente, de garantía de acceso a los recursos y cuidado de la biodiversidad**.

## Somos el principal aliado de la industria

Veolia Servicios Industriales es un aliado de los principales sectores económicos del país, poniendo a su disposición soluciones ambientales innovadoras a través de un portafolio integral de servicios en toda la cobertura nacional.

Realizamos, de manera conjunta con la zona Latam los Foros Internacionales de **Eficiencia Energética, Alimentos y Bebidas**, los cuáles tuvieron una participación cercana a las

**800 personas del país.**

Se gestionaron **+ de 1.400 oportunidades de negocio en directo.**

**+ de 18.000**

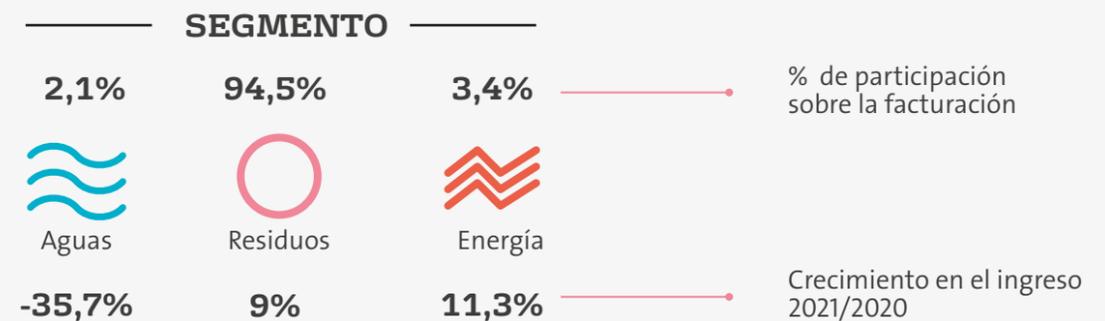
**clientes directos e indirectos**, entre ellos, **70 empresas** de las más reconocidas marcas multinacionales y nacionales, que han confiado en nosotros.

**18 sectores de la economía atendidos.**

Realizamos múltiples iniciativas a nivel de desarrollo de negocios, entre ellas, el entrenamiento del **SALES ACADEMY Veolia**, y fuimos los pioneros en el desarrollo de la metodología de

**BOOST MY PORTFOLIO a nivel mundial.**

## Nuestro negocio industrial



## Nos conectamos con nuestros clientes

### Promesa de valor

Definir la línea base de servicio, así como los atributos de la promesa de valor.

### Cultura de servicio

Desarrollar y promover la Cultura Organizacional centrada en el cliente.

### Voz de cliente

Implementar programa voz del cliente dentro de la organización (VoC).

### Roadmap digital

Conexión con el cliente, acercarnos más desde los factores que generen valor en el relacionamiento con industrias y ciudades.

### Conexión con el cliente

Implementación de herramientas digitales que permitan una gestión omnicanal.

### Interacción con el cliente

Facilitar los procesos de interacción con el cliente - servicio impecable.



## Lo mejor de mí

Lo Mejor de Mí es el conjunto de pequeñas acciones que, sumadas a las acciones de los demás, logran fortalecer la promesa de valor de la empresa frente al cliente, enfocarnos en las necesidades del mismo y así lograr su fidelización.

## Atributos de un renovador de experiencias



Entiendo y valoro lo que es importante para el cliente

### Te escuchamos

Estamos atentos a lo que el cliente necesita, dialogamos y nos anticipamos a sus necesidades.



Hago todo fácil para el cliente

### Entregamos soluciones efectivas e innovadoras

Somos ágiles y buscamos nuevas formas de hacer las cosas.



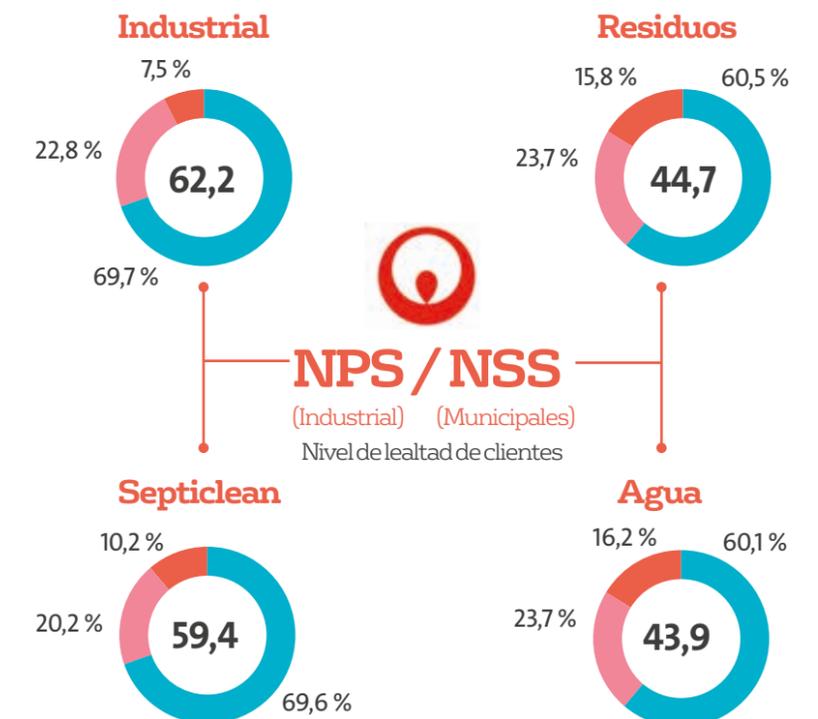
Cumplo mis compromisos con el cliente

### Trabajamos con pasión por el cliente

Nos involucramos y hacemos sentir único al cliente.

## La voz de nuestros clientes

Veolia reafirma su voluntad de anclar la cultura del cliente en su ADN, haciendo de su satisfacción un objetivo de rendimiento multifacético. Nuestra empresa ha elegido el Net Promoter Score (NPS) como canal para escuchar a nuestros clientes, para acercarnos y mejorar cada vez más.





# NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO PARA TRANSFORMAR

DIMENSIÓN ACCIONISTAS

# Nuestro desempeño financiero para transformar



La prosperidad de Veolia se basa en su utilidad para todas las partes interesadas - clientes, accionistas empleados, proveedores, poblaciones actuales o generaciones futuras - dondequiera que la empresa opere.

La buena salud económica y financiera de Veolia contribuye a garantizar la sostenibilidad de la empresa y su capacidad para invertir y seguir actuando en el futuro, en beneficio de todas sus partes interesadas.

*“Buscamos prosperidad sostenible”.*

## Nuestros resultados 2021

Cifras en miles de millones de COP



## Gestión proveedores

Priorizamos el abastecimiento local, **98% de nuestros proveedores son locales**, potencializando la mano de obra especializada, la materia prima e insumos con los que cuenta nuestra cadena de valor.

**REALIZAMOS EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES PARA, PERMANENTEMENTE, DESARROLLAR SUS CAPACIDADES Y CALIDAD DE SUS SERVICIO.**

2.913

proveedores

406

proveedores evaluados

que cumplen con los requisitos y criterios en materia de calidad, PSS, ambiental.

414

proveedores críticos evaluados

8

proveedores en período de prueba

19

proveedores evaluados por Ecovadis

lo que nos permite identificar las calificaciones de sostenibilidad confiables, a fin de reducir riesgos, impulsar su desempeño y mejorar los resultados ambientales y sociales.



**GESTIÓN COMPRAS SOSTENIBLES**

**COMPRAS VERDES**

En 2021, hemos buscado proveedores estratégicos, alineados con acciones sociales y ambientales, estamos complacidos de contar con 7 grandes marcas que dentro de su portafolio priorizan temas de sostenibilidad.



# PERSONAS QUE HACEN POSIBLE LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA

DIMENSIÓN COLABORADORES

# Desarrollamos talentos diversos y una cultura para la sostenibilidad



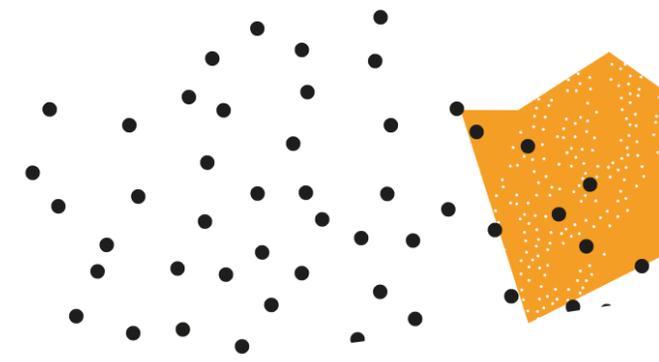
Respondemos a los retos de nuestro negocio y nos esforzamos en cumplir con nuestro propósito superior gracias a nuestra gente. Nuestros pilares de relación son el respeto y la integridad, vinculamos a personas que se identifiquen con nuestros valores y quieran transformar el mundo; con ese fin, proveemos oportunidades iguales para su desarrollo y avance.

| EQUIPO COLABORADORES VEOLIA, MANIZALES - CALDAS



SER UNA EMPRESA RESPONSABLE DE LA SALUD, EL BIENESTAR, EL DESARROLLO Y LA REALIZACIÓN DE SUS COLABORADORES SIGNIFICA OPORTUNIDADES DE TRABAJO, EQUIDAD E INCLUSIÓN. CONTAMOS CON:

8.842  
oportunidades  
de trabajo



EN NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS, HEMOS PRIORIZADO 4 OBJETIVOS:

- Seguridad en el trabajo
- Compromiso de los colaboradores
- Formación de los colaboradores y empleabilidad
- Diversidad e inclusión

85%  
de contratación  
directa

798  
personas

vinculadas al trabajo con alguna condición de vulnerabilidad (mujeres cabeza de familia, víctimas de la violencia, adultos mayores, discapacitados, reinsertados) con un aumento del 5,8% de cobertura en inclusión, representado en 44 personas más para el año 2021.

7.515  
empleos directos

1.327  
empleos indirectos,

entre los que se cuentan temporales, practicantes universitarios y practicantes SENA.

NUESTRA FUERZA DE TRABAJO

6.520  
hombres  
2.322  
mujeres

35%  
mujeres en el  
Comité Directivo

367  
colaboradoras  
(48,42%)

ocupan cargos del gobierno organizacional (directoras, gerentes, líderes y jefes).

# Prevención, salud y seguridad laboral



Para alcanzar este objetivo en Veolia Colombia y Panamá, el compromiso de la dirección y la alta gerencia es absoluto para desarrollar una cultura del cuidado de las personas; nos retamos permanentemente en el mejoramiento de nuestros índices de frecuencia (IF) y severidad (IS).

*“Somos conscientes de nuestra responsabilidad, hemos hecho de **cero accidentes** un objetivo y un verdadero motor de nuestro desempeño”.*

## VIVIR

Valorar - Involucrar - Visitar - Intercambiar - Reaccionar

6.565  
visitas realizadas

En 2021, logramos la **disminución del 16%** en la Tasa de Frecuencia 1 (TF1), en comparación con 2020 en Colombia y Panamá.

Obtuvimos un indicador de **0,29** en la Tasa de Gravedad (TG),

la cual nos impulsa a continuar la intervención de riesgos, desde una perspectiva proactiva, para reducir la gravedad de los accidentes.

La continuidad de nuestro programa **VIVIR**

nos permite tener un modelo de liderazgo en la prevención de la salud y seguridad, asegurando la verificación de los estándares en el día a día de todas nuestras operaciones, y el involucramiento de los directivos en las actividades cotidianas con los colaboradores, identificando oportunidades de mejora y anticipación a los accidentes.

**ESTAMOS COMPROMETIDOS CON GARANTIZAR UN ENTORNO SEGURO Y DE BIENESTAR PARA NUESTROS COLABORADORES Y CONTRATISTAS.**

## Salud y seguridad a prueba por la crisis sanitaria:

Nuestras actividades esenciales no se detuvieron por la pandemia; nuestros colaboradores estuvieron prestando los **servicios sin interrupción** y bajo la disciplina en la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

- ✓ Implementamos una **estrategia de comunicación constante y bidireccional** para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que los colaboradores estuvieran informados.
- ✓ También adquirimos **vacunas para los trabajadores** más expuestos y afianzamos el esquema de vacunación, en pro de disminuir casos graves.



COLABORADOR CLUS, VEOLIA VALLE

- ✓ Realizamos el **monitoreo** de casos sospechosos, positivos y aislados, en tiempo real. Esto nos permitió actuar oportunamente para obtener niveles bajos de positividad.
- ✓ Continuamos con la **modalidad de trabajo en casa**, con el fin de disminuir la presencia de personal en las oficinas, al igual que implementamos flexibilidad de horarios para los colaboradores que deben realizar su trabajo en oficinas.

## Mejores prácticas para crear cultura de la prevención:

- Gestionamos las principales causas de accidentalidad.
- Implementamos **planes de trabajo estandarizados y controlados a través de los EGTAR** (Estándares de Gestión de Tareas de Alto Riesgo).
- Adaptamos los modelos de formación a la realidad de la pandemia por COVID-19.
- Hemos formado a **14.265 personas**, incluyendo colaboradores, contratistas, visitantes de nuestras operaciones, en temas relacionados con la prevención y manejo de la salud y seguridad en nuestros sitios de trabajo. Y en la celebración anual de la semana de la salud y seguridad en el trabajo, logramos la participación de **5.807 colaboradores** en todas las unidades de negocio.
- En 2021, reforzamos el ámbito de la salud emocional, a través de **formaciones en planificación, productividad, inteligencia emocional, manejo del estrés, comunicación asertiva, y el programa "Estamos contigo"**, con el fin de brindar atención psicológica a los colaboradores que a consecuencia de la crisis del COVID-19 experimenten problemáticas de tipo personal, familiar y laboral.

DESARROLLAMOS LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES DE NUESTROS COLABORADORES, BUSCANDO QUE SUS RESULTADOS TRASCIENDAN.

Desarrollamos **284.723** horas de formación.

Promovimos el uso de la plataforma **MI CAMPUS** en todos los niveles de la organización, impactando a **5.789** colaboradores.

Formulamos y creamos el contenido de **15** formaciones del país, impulsadas en la plataforma para toda la zona LATAM.

## Formación de los colaboradores y empleabilidad



Cumplimiento del Plan Nacional de Formación

**87%**

*"Nos inspira movilizar el capital humano, intelectual y social para generar resultados de desarrollo superiores para los territorios".*

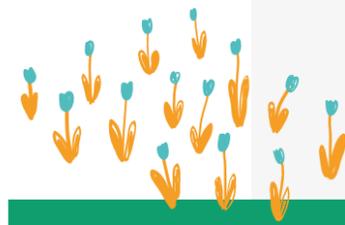
- Logramos de manera exitosa la implementación del **software Talent Hub**, el cual nos permite optimizar el manejo de la data de nuestro personal, la gestión y revisión de nuestros talentos, la evaluación del desempeño y el manejo de compensaciones y beneficios para el personal.
- Realizamos medición de **cultura en las diferentes unidades de negocio**, con una muestra representativa de colaboradores de todos los niveles de la organización, lo que nos permitió identificar brechas existentes en algunas dimensiones de liderazgo y nos dio una guía de priorización en competencias y habilidades a seguir desarrollando en nuestros líderes para el año 2022.
- Nuestros colaboradores **High Potential** (talentos potenciales identificados) **participaron de diferentes programas formativos** que se diseñaron a la medida de sus necesidades; con esto, avanzamos en el fortalecimiento de habilidades requeridas.
- Con la continuidad de nuestro programa **One Echos**, hemos identificado a **71 personas de High Potential** para la elaboración y ejecución de sus planes de desarrollo, identificando oportunidades de mejora para su crecimiento dentro de la organización.



EQUIPO COLABORADORES, CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER



# Diversidad e inclusión



**GENERAMOS AMBIENTES DE TRABAJO INCLUSIVOS Y COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD, PROMOVRIENDO EL LIDERAZGO.**



**48,52%**

mujeres ocupan cargos en el equipo directivo.

**521**

mujeres cabeza de hogar.

**510**

mujeres contratadas en cargos usualmente ocupados por hombres.

**74**

mujeres formadas para cargos usualmente ocupados por hombres.



| EQUIPO COLABORADORES, SINCELEJO - SUCRE

- Fortalecemos la **feminización en la contratación de personal** (cargos ocupados por mujeres y que tradicionalmente son ocupados por hombres)
- Promovemos temas de **masculinidades corresponsables** a través de difusión de imágenes neutras en su contenido y creación de piezas comunicativas para sensibilizar sobre la importancia de la igualdad de género.



**“Transformamos barreras laborales y sociales para fortalecer espacios de inclusión, equidad de género y participación de las mujeres en distintos escenarios de nuestra organización”.**

Renovando el mundo  **VEOLIA**