

# Memoria de Sostenibilidad

# 2020



**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
VEOLIA**  
Colombia y Panamá  
2020

**Comité  
Editorial**

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

**Jhon Jairo Martínez**  
Director Relaciones Institucionales y Regulación

**Paola Ruíz**  
Líder Corporativo Sistema de Gestión Integral

**Erica Maldonado**  
Líder Corporativo Responsabilidad Social Corporativa

**Ruth Elisa Castro**  
Líder Corporativo Sostenibilidad Ambiental

**Diseño y  
Desarrollo**

**Carolina Cobo**  
Lider Corporativo Comunicaciones

**La Fábrica Publicidad LTDA.**  
Dirección Creativa

**Contenido**

- 01** Mensaje de nuestro Director - P03
- 02** El propósito de Veolia - P05
- 03** Gobierno corporativo - P11
- 04** Ética, derechos humanos y cumplimiento - P15
- 05** Valores - P21
- 06** Matriz de materialidad - P23
- 07** Nuestras cifras - P25
- 08** Cambios significativos 2020 - P27
- 09** Sistema de gestión integral - P31
- 10** Premios y reconocimientos - P33
- 11** Nuestras operaciones y marcas - P35
- 12** Dimensión comercial - P61
- 13** Dimensión económica y financiera - P71
- 14** Dimensión humana - P79
- 15** Dimensión ambiental - P95
- 16** Dimensión social - P113

## 01

## MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR PAÍS

Sin lugar a dudas estamos atravesando una época que demanda nuestra máxima creatividad para afrontar un reto mundial para el que no estábamos preparados; en efecto, la emergencia sanitaria global que estamos atravesando requiere que las organizaciones sean mucho más flexibles, adaptativas y resilientes para desarrollar sus actividades. Esto nos ha permitido reforzar y ratificar nuestro compromiso para asegurar una prestación de los servicios esenciales, continuar con nuestro enfoque de sostenibilidad, fortalecer el desarrollo local en cada una de las regiones en las que estamos presentes, buscando siempre mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades, y avanzar hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas, de los cuales Veolia es adherente, generando relaciones cercanas y confiables con todos nuestros grupos de interés.

Nuestra Estrategia Impact 2023 está orientada por nuestra razón de ser: Contribuir al Progreso de la Humanidad de Manera Sostenible, apalancada en el desempeño multifacético que es nuestra herramienta para ser generadores de cambio, buscando que nuestras soluciones ambientales sean

innovadoras y sirvan de ejemplo o insumo para lograr una transformación mundial, impactando de manera homogénea a todas nuestras partes interesadas: El Planeta, Los Clientes, Los Accionistas, Los Colaboradores y La Sociedad, desde los ámbitos ambiental, comercial, económico-financiero, de recursos humanos y social que permita su integración y una nueva forma de relacionarnos con el entorno. Nuestras acciones tienen un impacto y objetivo común, como es contribuir a la lucha contra el cambio climático, la protección del medio ambiente y la biodiversidad, la gestión sostenible de los recursos a través de la economía circular, la gestión sostenible del recurso hídrico y el compromiso social basado en la inclusión y la equidad.

Por todo lo anterior, me siento honrado de presentar los resultados del esfuerzo, la dedicación y el compromiso de todo el equipo de trabajo de Veolia Colombia-Panamá para el año 2020 que ha generado un alto nivel de confianza de parte de todos nuestros aliados estratégicos y nos ha permitido un crecimiento y desarrollo constantes a pesar de las dificultades que se presentaron en el año 2020 y que aún persisten. De corazón, felicitaciones a todos!



# 02

## EL PROPÓSITO DE VEOLIA

Un enfoque de progreso compartido  
con y para nuestras partes interesadas



UNA EMPRESA  
TIENE ÉXITO  
PORQUE ES ÚTIL Y  
NO AL REVÉS"

- Antoine Frérot -

# EL PROPÓSITO DE VEOLIA

## Un enfoque de progreso compartido con y para nuestras partes interesadas

El propósito de Veolia es contribuir al progreso humano comprometiéndose firmemente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Es con este objetivo en mente que Veolia se propone la tarea de "Dotar de recursos al mundo" a través de su negocio de servicios ambientales.

Fundamental y diseñado para permanecer a largo plazo, el propósito de Veolia es mucho más que simples palabras. Es una brújula que nos ayuda a establecer y mantener nuestro rumbo en el futuro.

Es una iniciativa de progreso compartido que concierne a todos los empleados de Veolia y que beneficia a todas las partes interesadas. Está siendo implementada a través de nuestro programa estratégico Impact 2023, que es guiado con una visión de rendimiento multifacético, haciendo de Veolia una empresa modelo en la **transformación ecológica**.



# NUESTRO PROPÓSITO

## Programa estratégico Impact 2023

### Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS)

Veolia participa en los 17 ODS en diferentes niveles y tiene un impacto directo en 13 de ellos.



### Nuestra aspiración:

Ser la empresa de referencia para la transformación ecológica, para lo cual estableció un conjunto de objetivos desafiantes

### ESTRATEGIA 2020 - 2023 DESEMPEÑO MULTIFACETICO



5 grupos de interés = equilibrio



18 Indicadores = KPI



Todos los indicadores clave de rendimiento son auditados garantizando su transparencia

# 03

## GOBIERNO CORPORATIVO

Los miembros de nuestro equipo Directivo.

# GOBIERNO CORPORATIVO

Los miembros de nuestro equipo Directivo.



**OSCAR GARCIA POVEDA**  
Director País



**JUDITH BUEVAS**  
Directora Financiera



**MANUEL VICENTE BARRERA**  
Director Línea Aguas



**HECTOR GIRALDO**  
Director residuos



**CAMILO HERNANDEZ**  
Director Línea Industrial



**MICHEL MORI**  
Director de Transformación, SGI y Sostenibilidad Ambiental



**LUZ ADRIANA ISAZA**  
Directora de Gestión Humana



**JHON JAIRO MARTINEZ**  
Director de Relaciones Institucionales y Regulación



**VERONICA VELASQUEZ**  
Directora Jurídica



**PABLO ALEDO**  
Director de Desarrollo



**DIEGO RODRIGUEZ**  
Director Técnico & Performance





# 04

## ÉTICA, DERECHOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO

# ÉTICA, DERECHOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO

Veolia vela por el respeto de los valores y la aplicación de las normas de conducta establecidas en el Código de Ética, interactuando con todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

Contamos con la certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno entregada por AENOR, la obtención de esta certificación ratifica nuestro compromiso con la ética y la transparencia en los negocios y con nuestra política de lucha contra la corrupción, reafirmando nuestra cultura de cumplimiento como “No negociable”.

Nuestro Gobierno Corporativo se estructura en torno a nuestra línea ética y de transparencia, habilitada para todos los grupos de interés:

- Una red de corresponsales éticos
- Un comité ético.
- Derecho de alerta de grupo ante el comité de ética.
- Plataforma WHISPLI como canal de denuncia para el reporte de aquellas inquietudes e irregularidades que de buena fe ameriten un reporte frente a temas de ética y transparencia, así como de violación a los derechos humanos.

Hemos establecido, entre otras herramientas de difusión y concientización nuestro Decálogo de transparencia que busca ratificar los objetivos del Grupo y fortalecer nuestra cultura.

Más de **790 colaboradores** han sido formados en la organización en áreas de transparencia, ética y antisoborno, entre los cuales se encuentra el **100% del personal directivo**.

Los derechos humanos forman parte de nuestra aspiración por el desarrollo diario de una economía que sirve al ser humano sin olvidarse del medio ambiente. La adhesión a los derechos humanos se incluye y destaca en los compromisos para el Desarrollo Sostenible de Veolia, de acuerdo con los valores fundamentales y principios adoptados en su Guía Ética.

Veolia se sitúa en una acción de progreso constante en relación con los desafíos a los que se enfrenta el grupo. En este contexto, la política de los derechos humanos del grupo se basa principalmente en las siguientes acciones:

- Un dispositivo de gobernanza y de pilotaje;
- El análisis anual de riesgos;
- El derecho de alerta del grupo ante el comité de ética;
- Los derechos de alertas locales puestos en práctica, si procede, en el marco de la gobernanza de cada entidad;
- Los dispositivos de evaluación del desempeño;
- El diálogo con las partes integrantes a nivel nacional e internacional;
- La transparencia de los datos no confidenciales y las medidas aplicadas.

Las principales aspiraciones en materia de derechos humanos se describen en nuestra política ética y sus acciones de conformidad, las cuales son:

## El respeto por los derechos de la población afectada por nuestras actividades

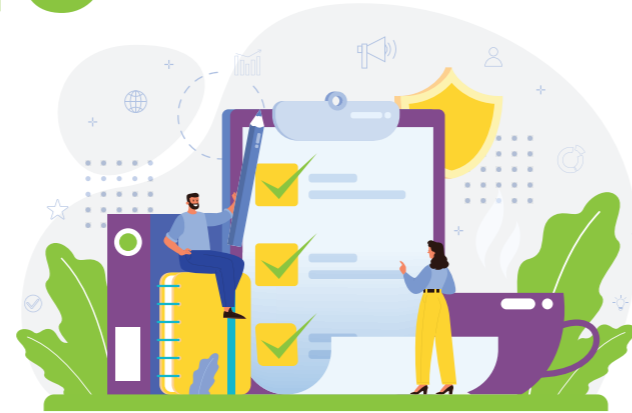
- El derecho a un entorno sano y a la protección de los recursos
- El derecho al agua y al saneamiento
- Los derechos y las formas de vida de las comunidades locales

## El respeto por los derechos laborales fundamentales

- La eliminación del trabajo forzado
- La abolición del trabajo infantil
- La erradicación de la discriminación
- El apoyo a la libertad de asociación y de negociación colectiva
- El derecho a un trabajo saludable y seguro



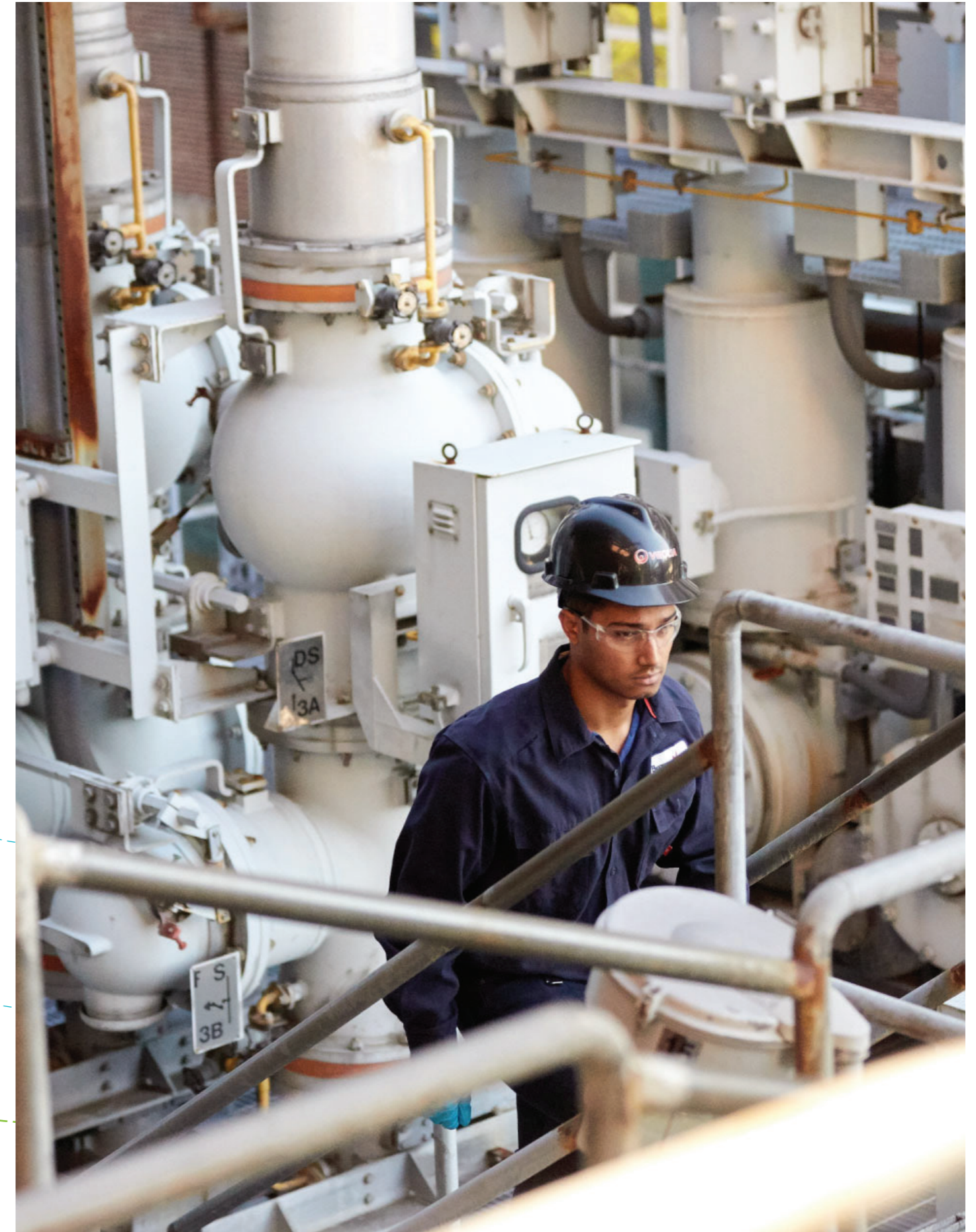
# CUMPLIMIENTO



Somos respetuosos con el marco constitucional, legal y regulatorio vigente y aplicable a la prestación de los servicios medioambientales a nuestro cargo. Por tal razón, a través de un continuo seguimiento y actualización de la matriz legal existente para cada operación, garantizamos la estricta observancia de los requisitos normativos allí contemplados, minimizando la vinculación de las operaciones en procesos administrativos sancionatorios o jurisdiccionales.

Promovemos el respeto por los derechos de los Trabajadores, su derecho de asociación, presentación de peticiones respetuosas; el respeto de los derechos humanos con planes de acción específicos para monitorear su cumplimiento.

Cumplimos con las obligaciones contractuales a cargo, buscando siempre la protección de los derechos que la ley y los contratos les confiere a suscriptores, usuarios, clientes y proveedores.



# 05 VALORES

Los valores fundamentales que guían nuestro desempeño son:



**Responsabilidad:**  
Veolia quiere participar activamente en la construcción de una sociedad comprometida en favor del desarrollo sostenible.



**Innovación:** Veolia ha hecho de la investigación y la innovación la clave de su estrategia para elaborar soluciones sostenibles al servicio de sus clientes, del medio ambiente y de la sociedad.



**Compromiso:** lograr que la eficacia y la calidad de los servicios sean cada vez mayores. Veolia promueve normas de transparencia y ética encaminadas a construir junto a sus clientes relaciones de confianza perdurables.



**Solidaridad:** En Veolia, donde las actividades están al servicio de los intereses colectivos y compartidos, el valor de la solidaridad rigiere las relaciones que establece con todos sus interlocutores.



**Respeto:** como guía de comportamiento de todas y cada una de las personas que forman el grupo y se plasma en la legalidad del reglamento interno y el respeto hacia el prójimo.

# 06

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

En el año 2020, como Veolia Colombia y Panamá participamos en el análisis de materialidad para el grupo a nivel global, el cual se desarrolló con los siguientes objetivos:

- Comprender mejor la percepción de los grupos de interés de la empresa en relación con sus cuestiones medioambientales, sociales, societales y de gobernanza.
- Aumentar la solidez del análisis de materialidad realizado anteriormente en 2017, en un momento en que los observadores externos son cada vez más sensibles a los métodos utilizados para elaborar las matrices.
- Evaluar la percepción de las partes interesadas sobre las orientaciones del Grupo y, en particular, sobre su rendimiento plural, y aportar elementos para seguir trabajando en los indicadores de seguimiento de su actividad.

El estudio tuvo como cobertura los diferentes grupos de interés en Colombia.

A continuación presentamos los 11 temas principales de la Responsabilidad Social Empresarial, que fueron priorizados por las partes interesadas en Colombia y Panamá.

## Cifras Clave

**53 partes** interesadas solicitadas  
**30 respuestas** a la encuesta en línea  
**12 entrevistas** realizadas



### Los 11 temas principales en Colombia

- #1 (b) Seguridad de las instalaciones y servicios prestados a los consumidores
- #2 (k) Contribución al derecho al agua y al acceso a los servicios esenciales
- #3 (q) Gobierno corporativo responsable
- #4 (r) Compromiso con nuestros grupos de interés externos
- #5 (v) Atractivo y retención de los empleados
- #6 (e) Gestión sostenible de los recursos (agua, energía, residuos)
- #7 (s) Salud y seguridad de los empleados
- #8 (l) Ética empresarial
- #9 (u) Calidad de vida en el trabajo
- #10 (n) Responsabilidad territorial y desarrollo local
- #11 (w) Desarrollo profesional de los empleados de Veolia

- NUESTRO DESEMPEÑO COMERCIAL
- NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL
- NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL
- NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO
- NUESTRO DESEMPEÑO SOCIETAL

# 07

## NUESTRAS CIFRAS

### Nuestras partes interesadas

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores
- Planeta
- Sociedad

 **167** Años de Experiencia



**7.471** Resourcers 



## EXPLORER

by VEOLIA

Nuestro programa de innovación

**10.360**  Clientes industriales directos e indirectos



**79'194.650 m<sup>3</sup>** de agua potable tratada

**1'179.764** Habitantes con acceso a agua potable



**91%** Operaciones certificadas



# 08

## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN 2020

(COVID-19)



# CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN 2020 (COVID-19)

La pandemia COVID-19 ha sido un desafío para todos los empresarios, no solo en términos sanitarios, sino también en la necesidad de adaptación y resiliencia para superar los efectos socioeconómicos devastadores que en el 2020 trajo esta situación consigo. En Veolia Colombia y Panamá, seguiremos garantizando los servicios esenciales, y prioritariamente manteniendo seguros a nuestros empleados a través de la toma de decisiones oportunas, el trabajo en equipo, el despliegue de atención de la emergencia por medio de los comités de crisis para atender punto por punto cada situación de manera que se logre establecer un norte y acciones inmediatas para los Directivos y colaboradores de toda la organización.

Especialmente intervinimos buscando el bienestar y la salud mental de nuestros colaboradores debido a las situaciones difíciles que repentinamente todos tuvimos que vivir cuando se declaró la pandemia, en las que nuestras relaciones laborales y personales se vieron afectadas por condiciones impredecibles que aumentaron el estrés, la ansiedad, la soledad y el desarrollo habitual de nuestra actividad en todos los aspectos. En este sentido, buscamos brindar un asesoramiento a nuestros colaboradores en el proceso de

adaptación a las medidas de aislamiento preventivo y al manejo de la nueva normalidad para lo cual reforzamos los canales de comunicación interna y creamos contenidos de interés y espacios de interacción virtual.

Como empresa con una cultura centrada en los clientes, nuestros esfuerzos están enfocados no solo en entenderlos para satisfacer sus necesidades, también hemos definido el modelo de experiencia del cliente que durante el año 2020 tuvo que adaptarse a los cambios del entorno; para cumplir con este propósito, las herramientas digitales, la cercanía al cliente y la constante comunicación se convirtieron en los elementos principales para mejorar la experiencia de nuestros clientes; desarrollamos una serie de Webinars externos con contenidos relevantes para nuestros grupos de interés que nos permitieran tener una proximidad y mantenernos en contacto a pesar de las medidas de aislamiento físico.

Además de lograr la continuidad en la prestación de los servicios esenciales de agua y saneamiento, iniciamos el desarrollo de una nueva operación de agua en el sur de la Guajira y cerramos importantes negocios

con clientes industriales para el manejo integral de sus residuos. Especialmente logramos atender a una amplia red de instituciones hospitalarias para el manejo adecuado de los residuos biosanitarios del COVID-19 a través de un tratamiento térmico de alta eficiencia.

Igualmente, pese a la situación de contingencia, logramos mantener la estabilidad laboral de todos nuestros colaboradores y contratistas, realizar a tiempo los pagos a nuestros proveedores y cumplir con los compromisos empresariales, dando continuidad a proyectos de inversión para efectuar programas estratégicos corporativos, como por ejemplo la integración de sistemas de información y la migración de los canales de datos al nuevo modelo de Veolia.

Desarrollamos estrategias para la gestión de cartera en el sector de acueducto debido a que

dentro de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional se estableció la imposibilidad de suspender el servicio por falta de pago a clientes residenciales, y el restablecimiento del servicio a aquellos usuarios morosos, o con cartera; para lo cual se implementaron mecanismos para lograr la recuperación de la cartera, reforzando la comunicación con los clientes a través de canales digitales, también visitas en campo, pagos a través de datáfono, campañas y financiamiento de acuerdo al decreto 528 de 2020, generando incentivos por pronto pago.

También en medio de la emergencia promovimos la solidaridad con nuestros grupos de interés comunitarios, realizamos contribuciones con paquetes alimenticios básicos en las comunidades que aún no tienen conexión a la red de acueducto, y en los municipios donde operamos entregamos agua potable a través de carrotaques.





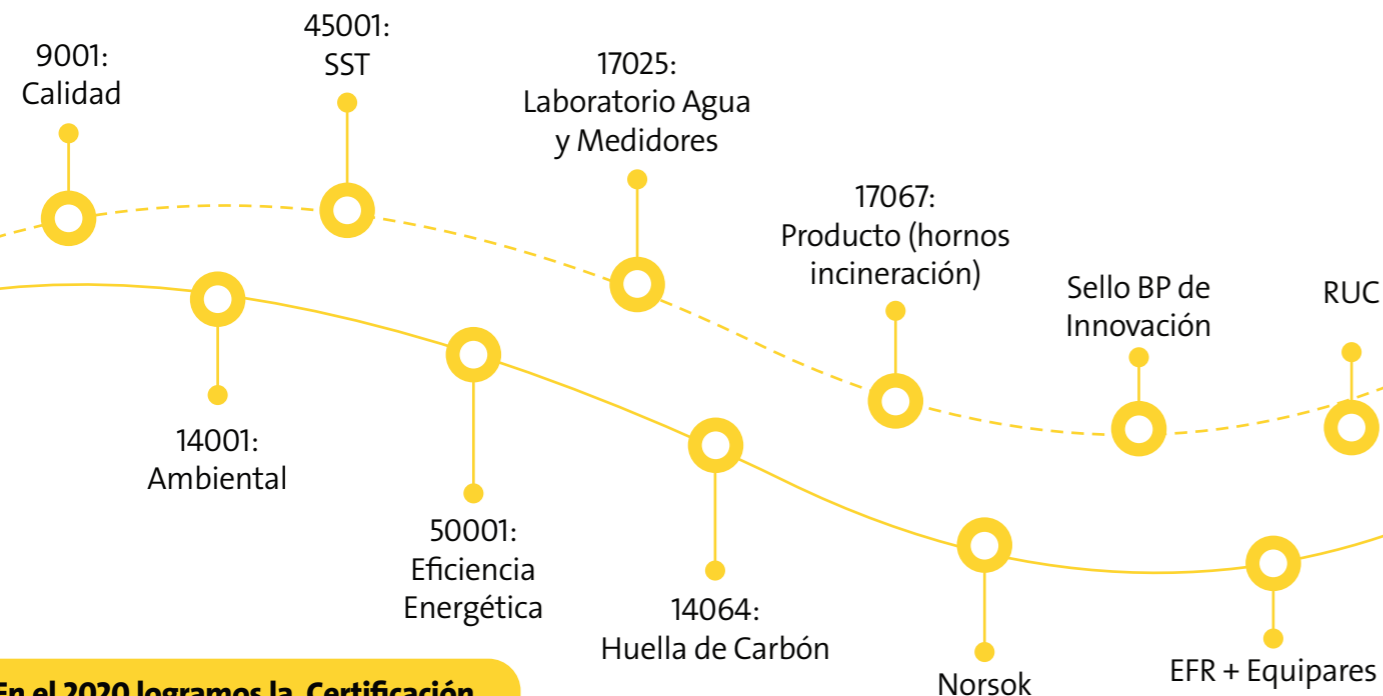
# 09



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Nuestro Sistema de Gestión Integral es una herramienta para la gestión de requisitos, necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, la cual contribuye con el desempeño y la mejora continua enmarcada en la estrategia del Grupo.

Hemos logrado en el 2020 que el **91%** de nuestras Unidades de Negocio estén certificadas, buscando garantizar operaciones seguras, con altos estándares de calidad, protección al medio ambiente y sostenibilidad, así:



**En el 2020 logramos la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001**

Comprometidos con la Mejora continua, para 2021 proyectamos fortalecer nuestro SGI, que nos permita tener mayores eficiencias que generen valor en nuestras acciones y den respuesta a las expectativas de nuestras partes interesadas.

## Gestión Innovación - Sello BP

Desde la concepción de nuestros proyectos, entendiendo las necesidades y expectativas actuales y futuras de nuestras partes interesadas, aplicamos nuestro modelo de gestión de innovación, generando valor e impacto acorde con los lineamientos y compromisos con el desarrollo sostenible.

En 2020, desarrollamos proyectos enfocados en:

Aprovechamiento



Aceleración de Bionegocios - Impulsar la economía en el país.

Gestión de PSS - Antipinchazos



Transformación Digital - optimización de procesos

Saneamiento sanitario comunidades vulnerables



Vigilancia tecnológica con Experto VERI

**Contamos con aliados estratégicos, que hacen parte de nuestro Ecosistema de Innovación y nos permiten avanzar juntos!!!**



**304**

Colaboradores formados en Innovación + Ideación

**168**

ideas Generadas

**6**

Proyectos en implementación

# 10

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



### Reconocimiento Empresas INspiradoras 2020,

VEOLIA fue reconocido como un referente del aporte del sector privado a la construcción de un país más equitativo e incluyente.  
ANDI, USAID, Acdi/Voca y Portafolio



### Excelencia Ambiental Programa CREAS 2020,

Veolia Servicios Industriales sede Manizales reconocida por la Corporación Autónoma Regional de Caldas.  
CORPORCALDAS



### Excelencia Ambiental Programa CREAS 2020,

EMAS Manizales by Veolia reconocida por la Corporación Autónoma Regional de Caldas.  
CORPORCALDAS



### Finalista Premios Portafolio 2020 Categoría Protección del Medio Ambiente

EMAS PASTO fue reconocida entre las 3 mejores empresas que aportan al cuidado y preservación del medio ambiente.



### LIDERAM categoría PLATA

Veolia Aguas de Montería reconocida por el Desempeño Socio - Ambiental Empresarial en Montería otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Valle de Sinú y San Jorge.  
CVS

# 11

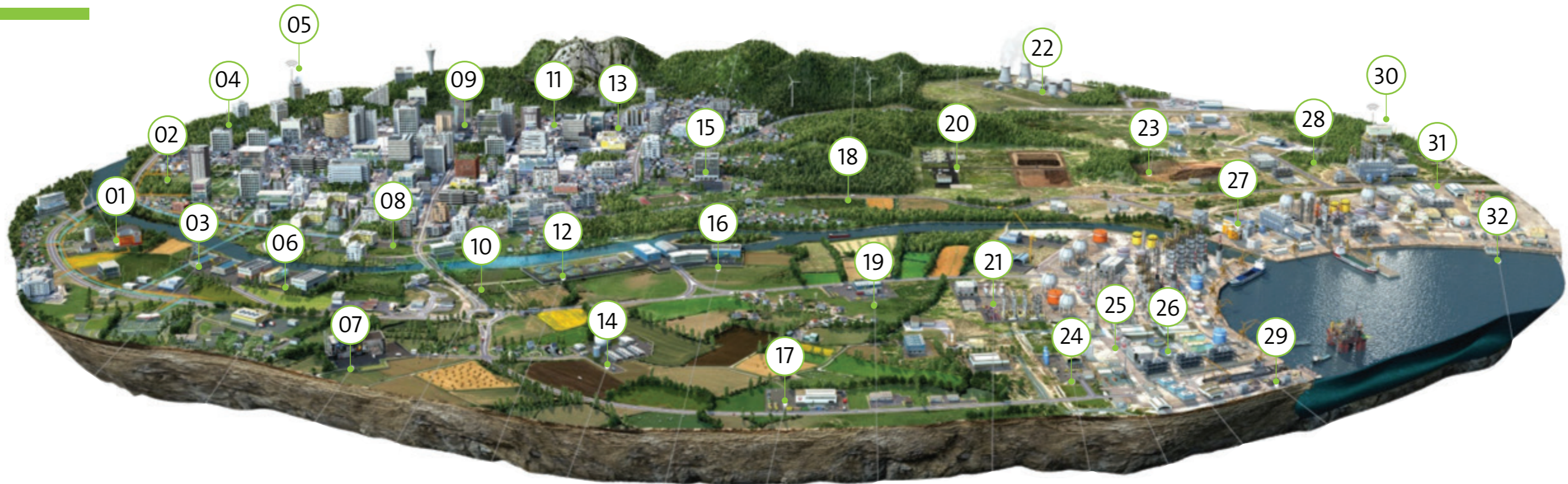
## NUESTRAS OPERACIONES Y MARCAS

# NUESTRAS SOLUCIONES

para las ciudades y la industria

En un mundo que se enfrenta a la escasez de recursos y al cambio climático, nuestra Compañía está proporcionando a sus clientes, empresas industriales y autoridades locales, soluciones destinadas a garantizar un desarrollo más sostenible y responsable.

## Hemos convertido esta misión en un nuevo propósito: "Renovar el Mundo".



- |  |  |   |  |   |                                      |
|--|--|---|--|---|--------------------------------------|
| 01 • Energy production                       | 07 • Residuos a energía                      | 13 • Gestión de aire de calidad                                 | 19 • Centro de transferencia de residuos                                   | 25 • Tratamiento de desechos  | 31 • Tratamiento industrial efluente |
| 02 • Distribución de energía y red distrital | 08 • Limpieza de calles                      | 14 • Tratamiento de bio residuos                                | 20 • Disposición de residuos y aprovechamiento de biogás                   | 26 • Procesamiento de agua industrial                                   | 32 • Desalinización                  |
| 03 • Distribución de agua potable            | 09 • Servicio de energía para edificios      | 15 • Auditoria, consultoría, ingeniería y diseño y construcción | 21 • Tratamiento de residuos peligrosos y reciclaje                        | 27 • Utilidades industriales y administración integral de instalaciones |                                      |
| 04 • Microrejillas                           | 10 • Recolección de aguas residuales         | 16 • Gestión de lodos   | 22 • Limpieza y tratamiento de equipo nuclear y desperdicios de bajo nivel | 28 • Administración de sistemas de enfriamiento                         |                                      |
| 05 • Ciudades inteligentes                   | 11 • Servicio de relación con el cliente     | 17 • Clasificación de desechos, reciclaje y recuperación        | 23 • Remediación del suelo   | 29 • Desmantelamiento y desarme   |                                      |
| 06 • Producción de agua potable              | 12 • Tratamiento de aguas residuales y reuso | 18 • Recolección de residuos                                    | 24 • Limpieza industrial y mantenimiento                                   | 30 • Industrias inteligentes  |                                      |

# RENOVANDO COLOMBIA Y PANAMÁ

Participamos en soluciones de gestión medioambientales en las principales ciudades.



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.



## Parques Tecnológicos Ambientales PTAS

- El PTA es el lugar donde los residuos tienen su mejor tratamiento buscando priorizar el aprovechamiento, dejando de último la disposición final de manera responsable.
- Tecnología innovadora para el tratamiento de aguas y residuos.
- Están adecuados para atender las necesidades del mercado.
- Disminuyen el impacto al medio ambiente y a las personas.

# SERVICIOS EN AGUA Y SANEAMIENTO

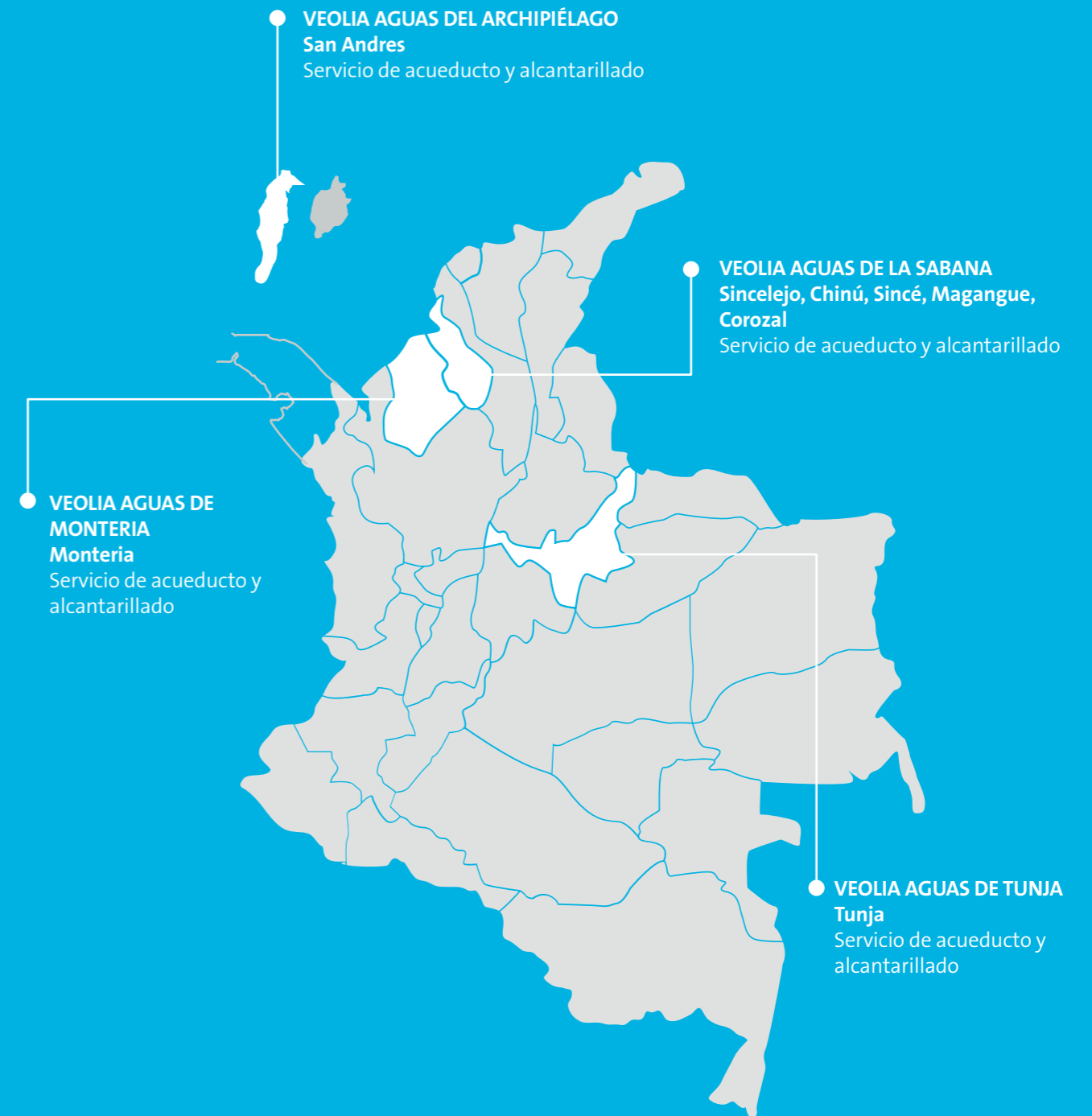


## Operación y mantenimiento de aguas



- Producimos agua potable de calidad, al procesarla con las más altas **garantías sanitarias y técnicas.**
- Prestamos servicio de redes de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales municipales
- Ofrecemos transparencia en la gestión de nuestros servicios comerciales.
- Fiabilidad en nuestras infraestructuras y optimización continua de procesos.
- Protección del ambiente y seguridad sanitaria.

## Operaciones Municipales Aguas nuestras marcas y ubicación geográfica



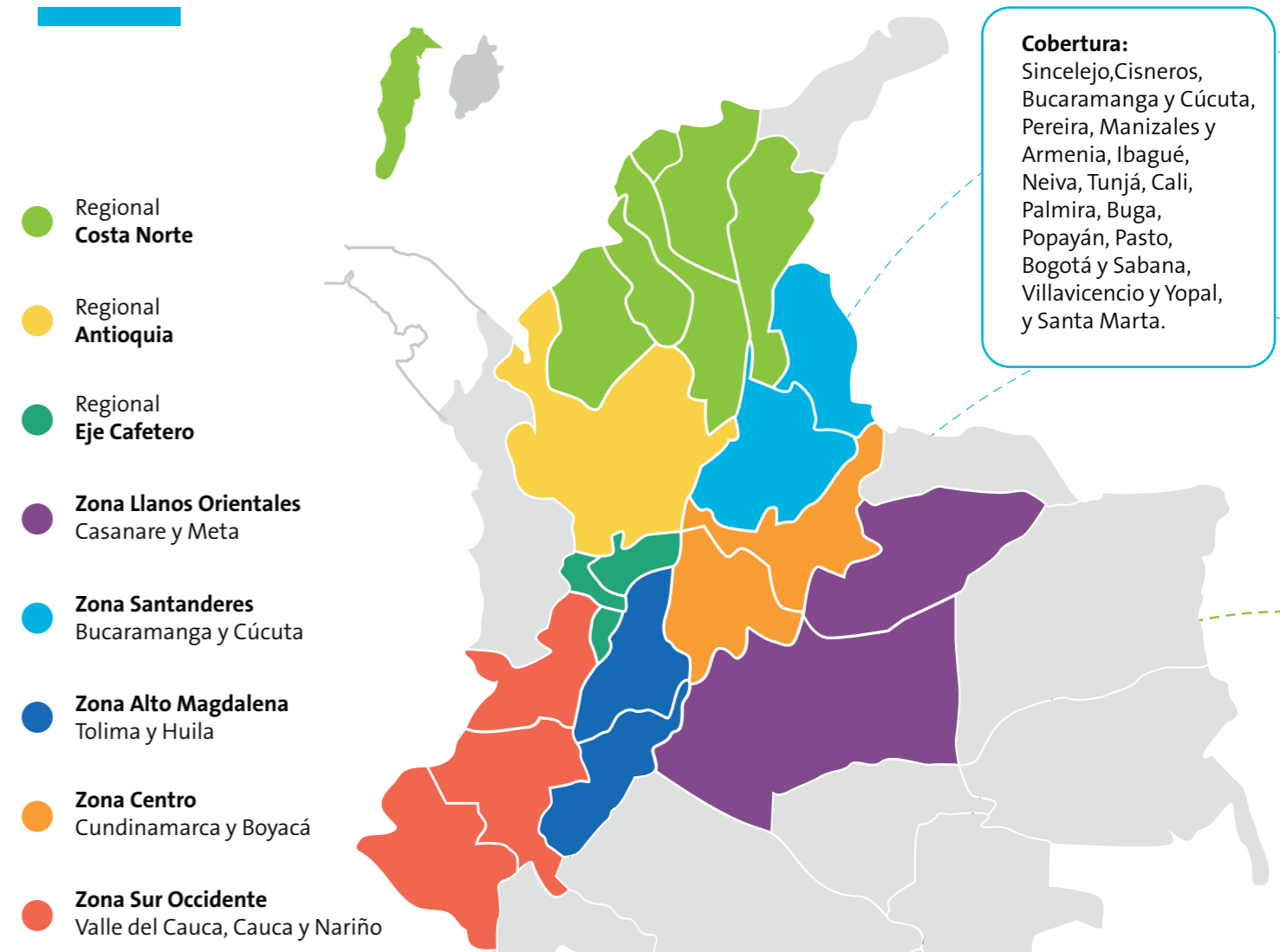
# Operaciones en sanidad portátil Nuestras marcas y ubicación geográfica



Somos un referente nacional en la gestión integral de aguas residuales domésticas, industriales y orgánicas, proveemos unidades sanitarias portátiles para los sectores comercial e industrial de todo el país.



## Presencia Nacional



Contamos con más de



# Indicadores relevantes, gestión operaciones municipales agua

Garantizamos el acceso al servicio esencial de agua potable y saneamiento

**1'179.764** Habitantes servidos con acceso a agua potable.

**84.834.231 m<sup>3</sup>** Captados de agua superficial y subterránea.

**74.194.650 m<sup>3</sup>** de agua tratada.

**2.338 Km** de red de conducción y distribución.

**60'389.697 m<sup>3</sup>** de agua residual recolectada en redes de alcantarillado de la cual el **69,02% es tratada**, así aportamos a las metas del gobierno colombiano frente a los NDC para la adaptación al cambio climático.

**8**

Municipios en Colombia: Montería, San Andrés, Tunja, Sincelejo, Magangué, Chinú, Corozal y Sincé

**29**

Plantas de tratamiento de Agua Potable

**41,42%**

Índice de agua no contabilizada

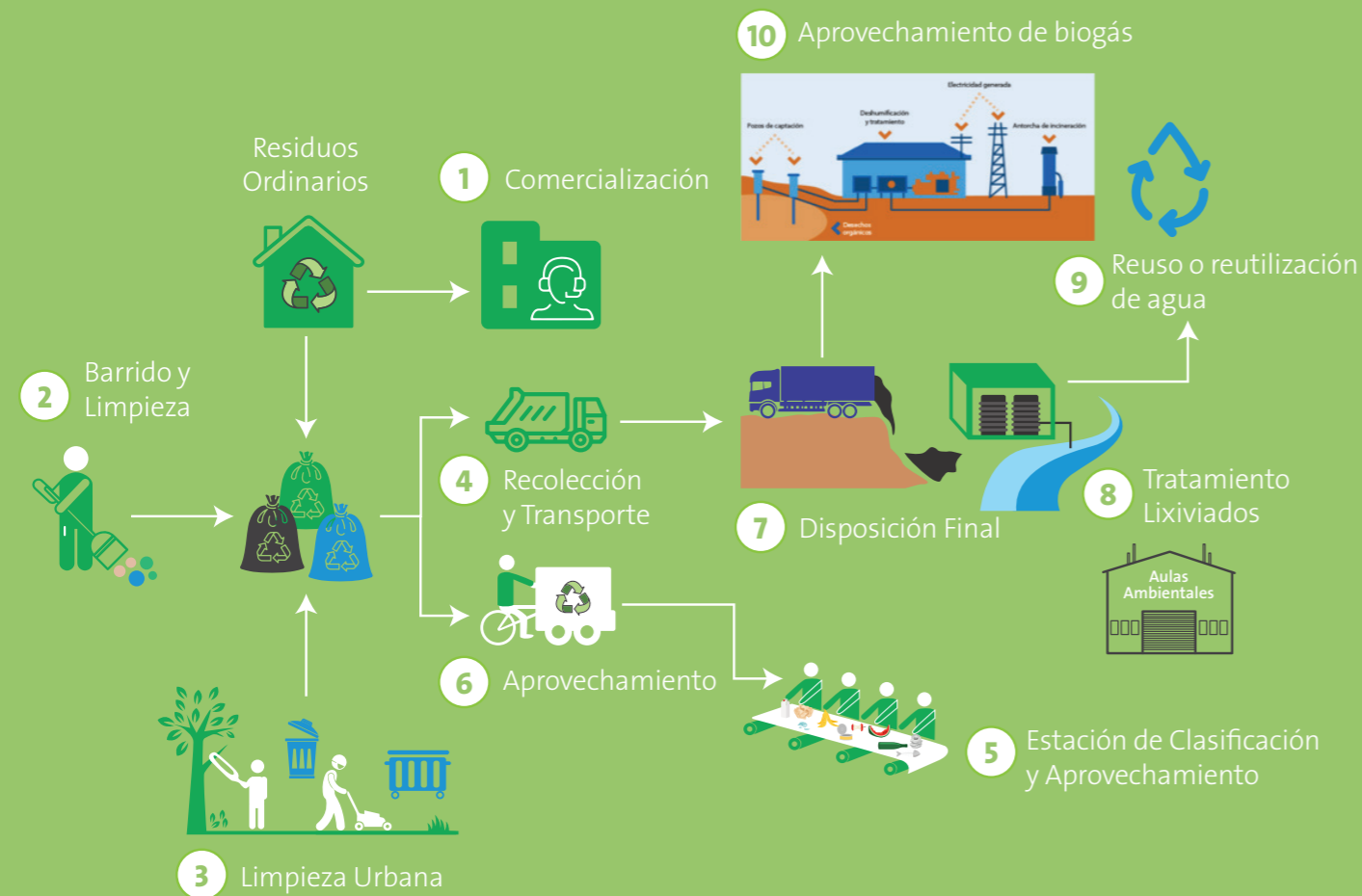
\* Los puntos de captación son autorizados por la Autoridad Ambiental, sobre fuentes de abastecimiento superficiales y subterráneas, de las cuales Veolia da cumplimiento a las obligaciones establecidas en los respectivos permisos.



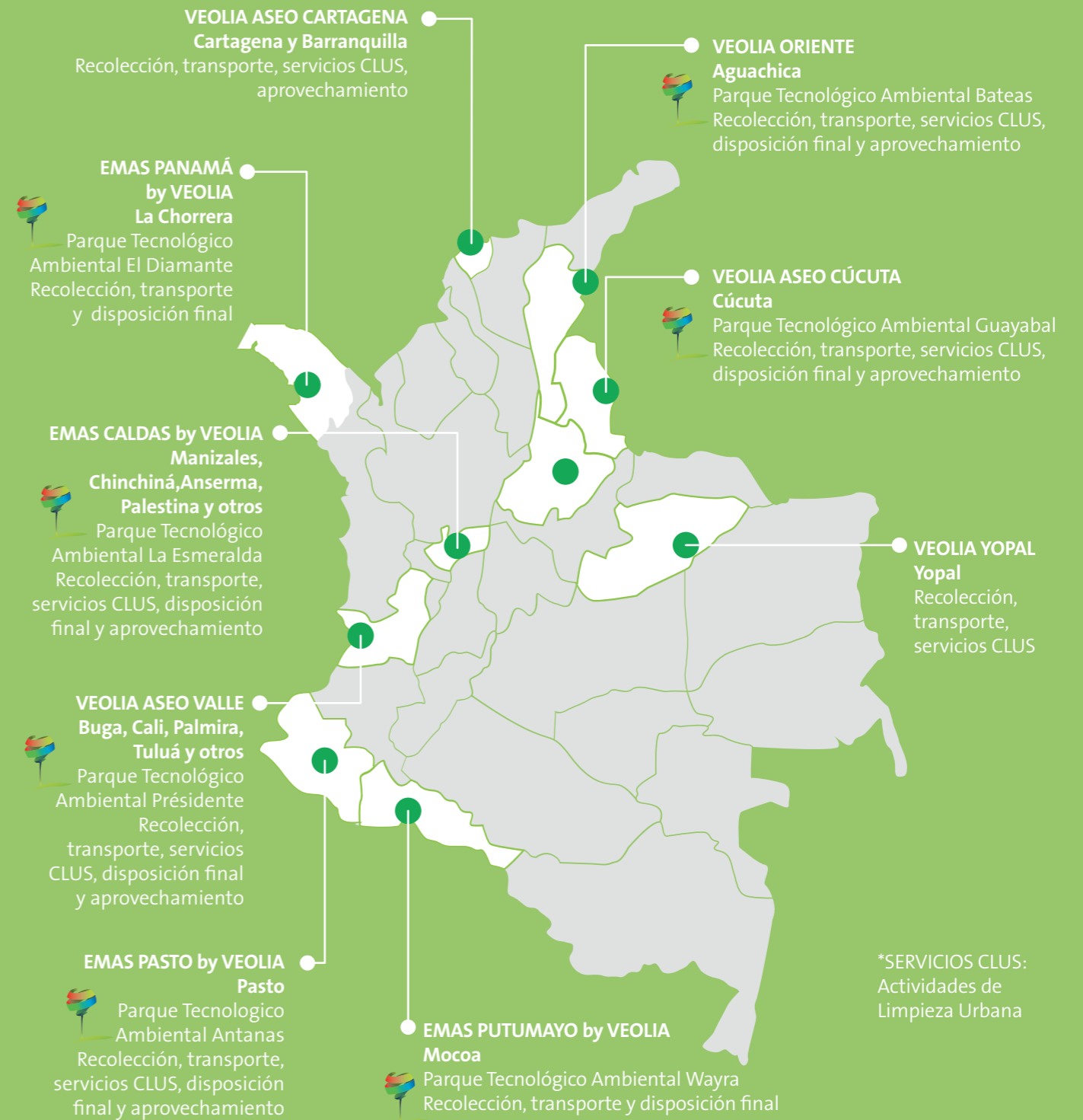
# SERVICIOS EN MUNICIPALES



Gestión integral de todo tipo de residuos, enfocados a la renovación y reutilización de los recursos.



# Operaciones Residuos Municipales nuestras marcas y ubicación geográfica



\*SERVICIOS CLUS: Actividades de Limpieza Urbana

# Indicadores relevantes, gestión operaciones municipales residuos



Apoyamos la construcción de ciudades y comunidades sostenibles

5'631.192

Habitantes cubiertos

1.796.624

Toneladas de Residuos Recolectados

10.387

Toneladas de materiales recuperados

1.303.954

Toneladas Dispuestas en **7 Parques Tecnológicos Ambientales** (87% ordinarios, 9% C&I, 4% Inertes)

3.284.715 Nm<sup>3</sup>

de metano capturado equivalente al **15% del total** generado en nuestras operaciones

12.873.808 Km

recorridos en la recolección de residuos

**35**  
Municipios en Colombia y Panamá en los departamentos de: Atlántico, Bolívar, Caldas, Casanare, Cesar, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Valle, Santander y Panamá



# SERVICIOS INDUSTRIALES - VSI

Somos el principal aliado de la industria para la implementación de soluciones ambientales integrales que aportan a la competitividad, el desarrollo y la sostenibilidad. Entendemos las exigencias que tiene la industria en materia normativa, operativa, tecnológica y reputacional; y respondemos a las cambiantes necesidades de los sectores productivos del país a través de un amplio portafolio en constante renovación.

Buscamos la disponibilidad, eficiencia, preservación y renovación de los recursos que requiere cada industria para el desarrollo de sus actividades, contamos con un Portafolio de Soluciones, no solo realizamos la gestión de los residuos peligrosos sino que también nos hemos convertido en el aliado que gestiona, de manera integral, todos los tipos de residuos generados por la industria en sus procesos productivos, incluyendo servicios de aprovechamiento que disminuyan la necesidad de la disposición final.

## Agua

Contamos con un portafolio de servicios y tecnologías para la gestión completa del ciclo del agua en múltiples escenarios. Se trabaja sobre el acceso, preservación y renovación -con enfoque de economía circular- del recurso, garantizando: Calidad, Uso eficiente, Correcta disposición, Tratamientos para reúso.

Entre nuestras soluciones se encuentran:

- Potabilización.
- Tratamiento de agua residual y lodos (soluciones móviles o fijas).
- Estudios sobre el verdadero costo del agua y cálculo de la huella hídrica en distintos proyectos
- Diseño de alternativas para eficiencia en el consumo.
- Tratamiento y disposición final de aguas con características peligrosas o especiales.



## Residuos

Líderes en la gestión de residuos industriales, hospitalarios, peligrosos y especiales, contando con atención completa para la segregación, recolección, transporte, tratamiento y disposición final, transformación o valorización.

Contamos con más de 70 hectáreas licenciadas para el tratamiento y disposición final de los residuos generados por los distintos sectores de la industria y del sector salud, bajo los más altos estándares y en estricto cumplimiento con la normativa ambiental.

Entre nuestras soluciones se encuentran:

- Diagnóstico e identificación de posibles impactos ambientales.
- Remediación in situ y ex situ
- Lavado de tanques, vasijas, piscinas • Total Waste Management (TWM) • Recolección y transporte
- Tratamiento térmico: incineración
- Tratamiento térmico de esterilización de residuos hospitalarios por microondas y autoclave
- Disposición final en celda de seguridad
- Recuperación, aprovechamiento y valorización
- Gestión de contingencias
- Gestión de orgánicos para producción de energía



## Energía

Experiencia e innovación en materia de eficiencia energética para contribuir al mejor uso de los recursos y así a la competitividad de la industria.

Optimización de los procesos productivos a través de una mejor gestión de la energía: la disminución del uso significa ahorro en costes y reducción de las emisiones de dióxido de carbono.

Desde 2015 Veolia y Empresas Públicas de Medellín (EPM) se aliaron para desarrollar servicios energéticos para los ciudadanos, las empresas y las industrias de Colombia y América Latina. Desde el 2020 se está construyendo el proyecto de Cogeneración de energía en alianza con Coca-Cola FEMSA, el cual entrará en operación en el 2021.

Nuestros servicios incluyen:

- Gestión energética
- Conducción de las instalaciones
- Operación y mantenimiento
- Garantía de reparación y renovación
- Cogeneración
- Concepción, instalación y financiación

## Segmentos On Site

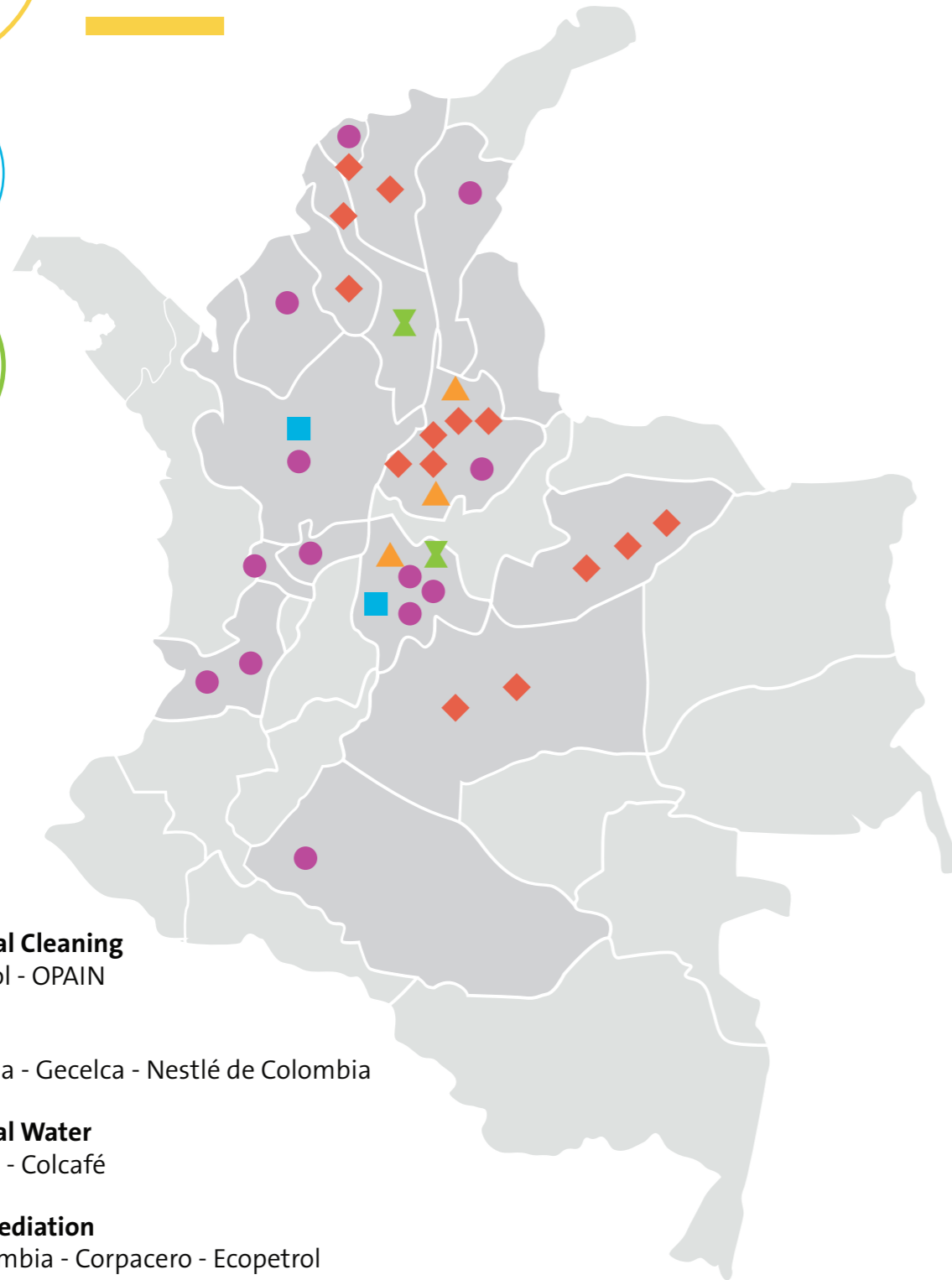


## Servicios industriales -VSI, marcas y ubicación geográfica





## Servicios industriales -VSI, operaciones ON-SITE



**Industrial Cleaning**  
Ecopetrol - OPAIN



**TWM**  
Coca Cola - Gecelca - Nestlé de Colombia



**Industrial Water**  
Alquería - Colcafé



**Soil remediation**  
Bancolombia - Corpacero - Ecopetrol



**Multibusiness**  
Baker hughes - Ecopetrol - Geopark - Halliburton - Perenco



## Indicadores relevantes, gestión operaciones industriales plantas

Nuestro interés es ser una empresa útil para la sociedad y la industrias, que atiende sus intereses.

**135.000** Toneladas de residuos peligrosos tratados.

**20.030** Toneladas de residuos tratados por incineración.

**5.749** Toneladas de residuos tratados por tratamiento físico-químico y biológico.

**4.246** Toneladas de residuos biorremediados.

**12 Mw** de enfriamiento operadas para mantenimiento y operación desde eficiencia energética, con **0,7km de red**.

Reducción del **44%** en m3 de gas/Ton incinerada en el incinerador de Mosquera

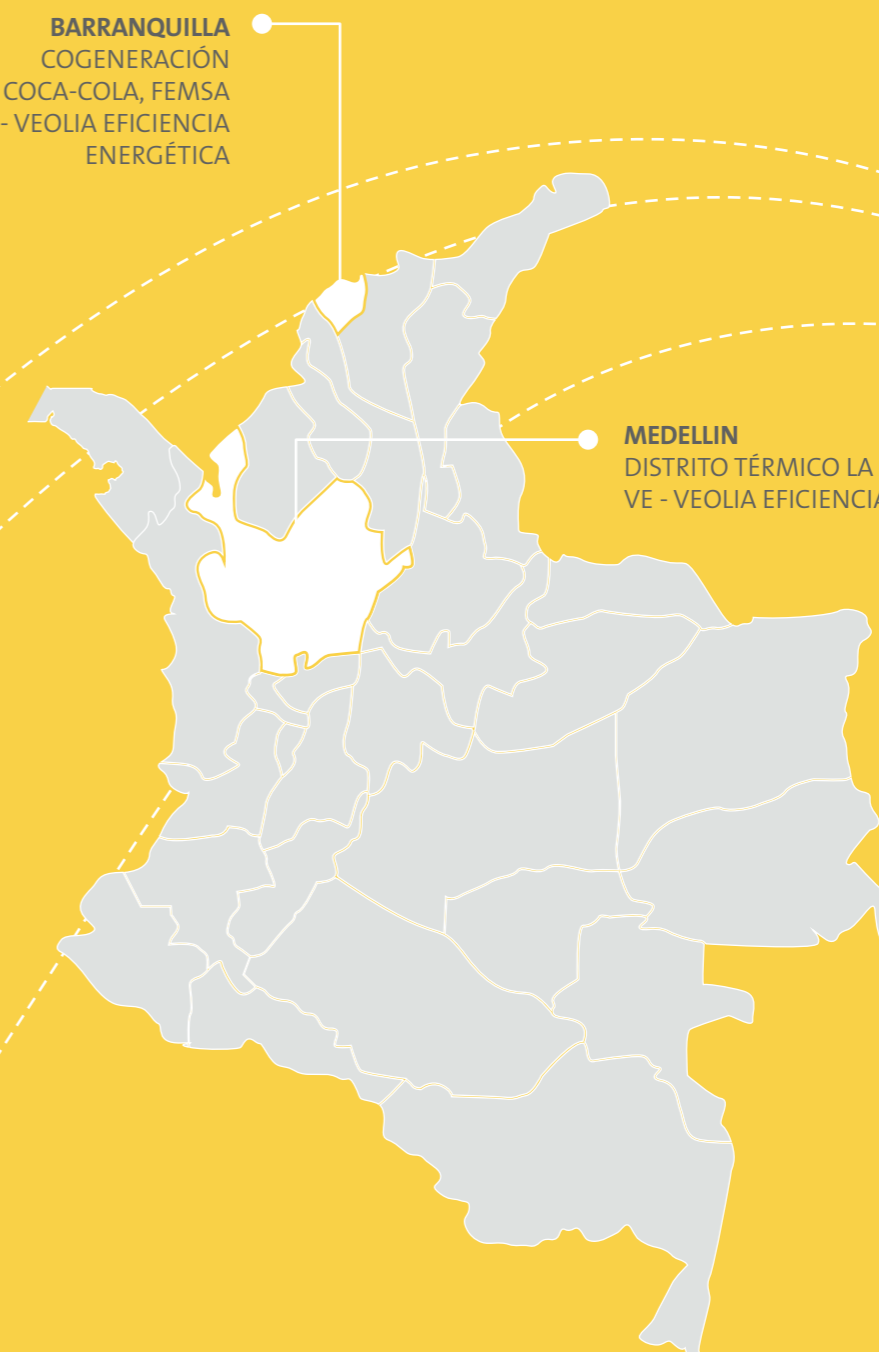
**70** Toneladas aprovechados por su poder calorífico en blending

**Cientes atendidos**  
**1.834** Clientes directos  
**8.526** Clientes indirectos

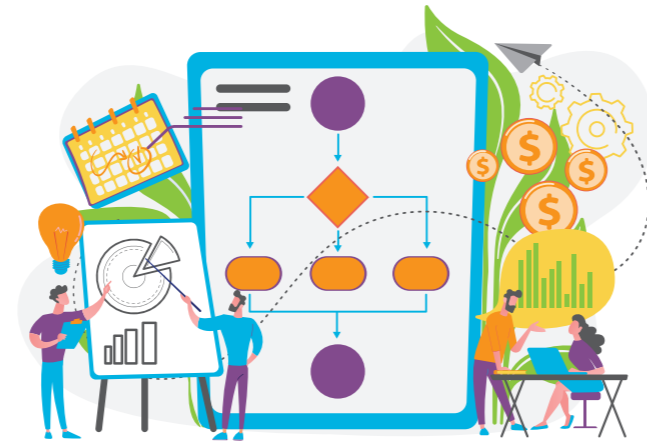
## Servicios industriales -VSI, operaciones de eficiencia energética

**BARRANQUILLA**  
COGENERACIÓN  
COCA-COLA, FEMSA  
VE - VEOLIA EFICIENCIA  
ENERGÉTICA

**MEDELLIN**  
DISTRITO TÉRMICO LA ALPUJARRA DE EPM  
VE - VEOLIA EFICIENCIA  
ENERGÉTICA



# CENTRO DE MONITOREO (HUBGRADE)

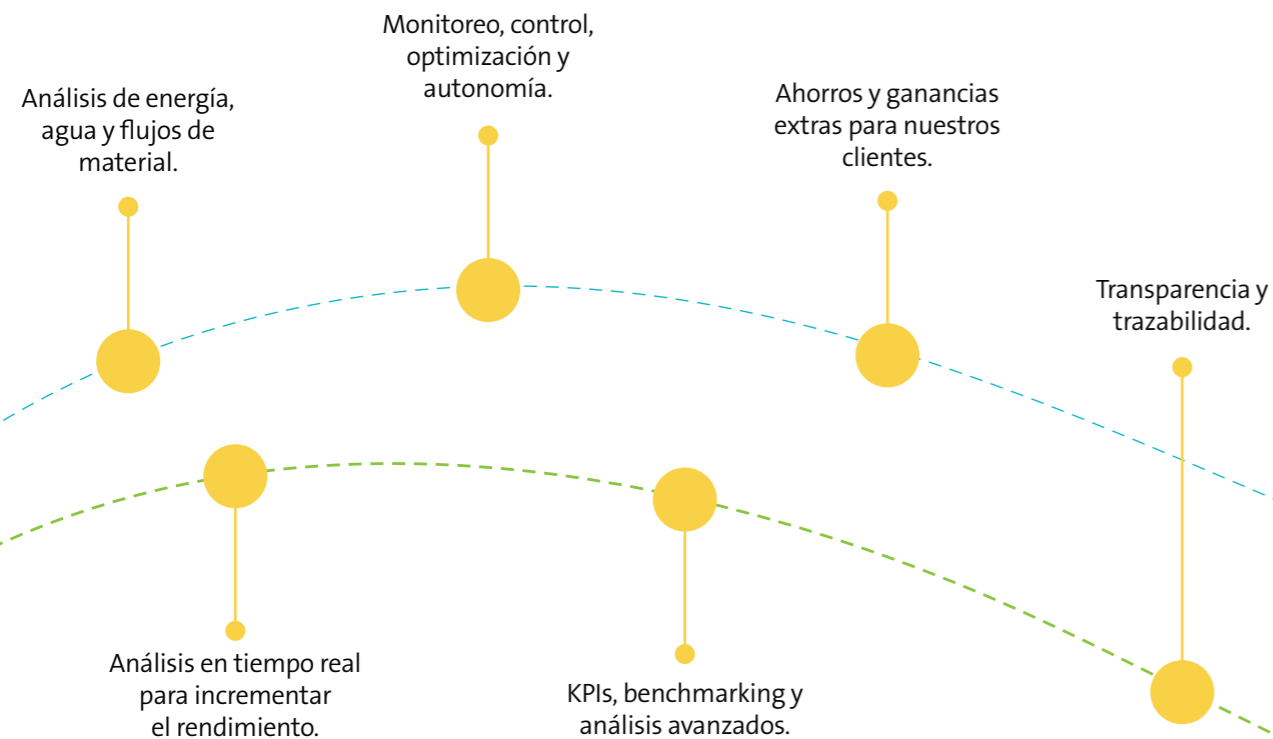


## Al servicio de nuestros clientes

HUBGRADE es la combinación de la experticia y el poder digital para mejorar la eficiencia operacional y ambiental.

Es un servicio que funciona como facilitador y 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.

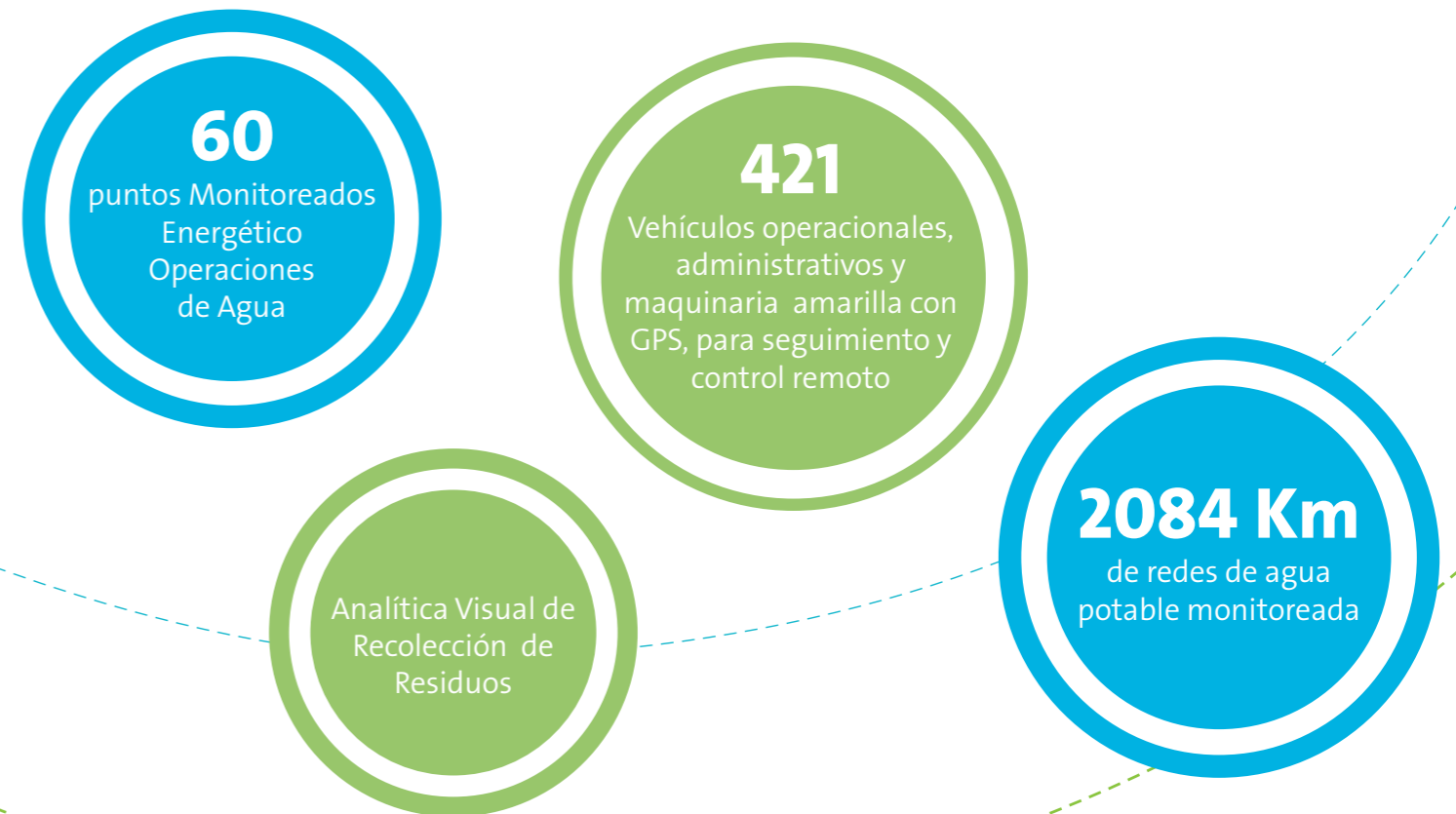
HUBGRADE, un grupo de soluciones únicas que permiten el desarrollo de nuevos procedimientos para mejorar la calidad de vida y la eficiencia, que permite:



**Conectar**  
 Crear un vínculo continuo con el cliente y darle acceso a la información y a la experiencia.

**Apoyar**  
 Acompañar y asesorar a cada cliente en relación con sus cuestiones operativas y estratégicas.

**Mejorar**  
 Mejorar el rendimiento operativo y medioambiental de los equipos e infraestructuras de los clientes.



# 12

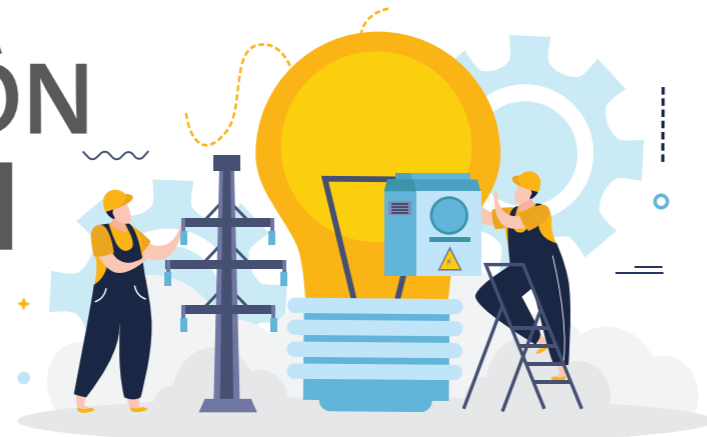
## DIMENSIÓN COMERCIAL

Nuestro compromiso con los clientes:

**“Garantizar los resultados a largo  
plazo mediante servicios innovadores”**



# DE LA INTENCIÓN A LA ACCIÓN



# NUESTROS CLIENTES INDUSTRIALES

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.

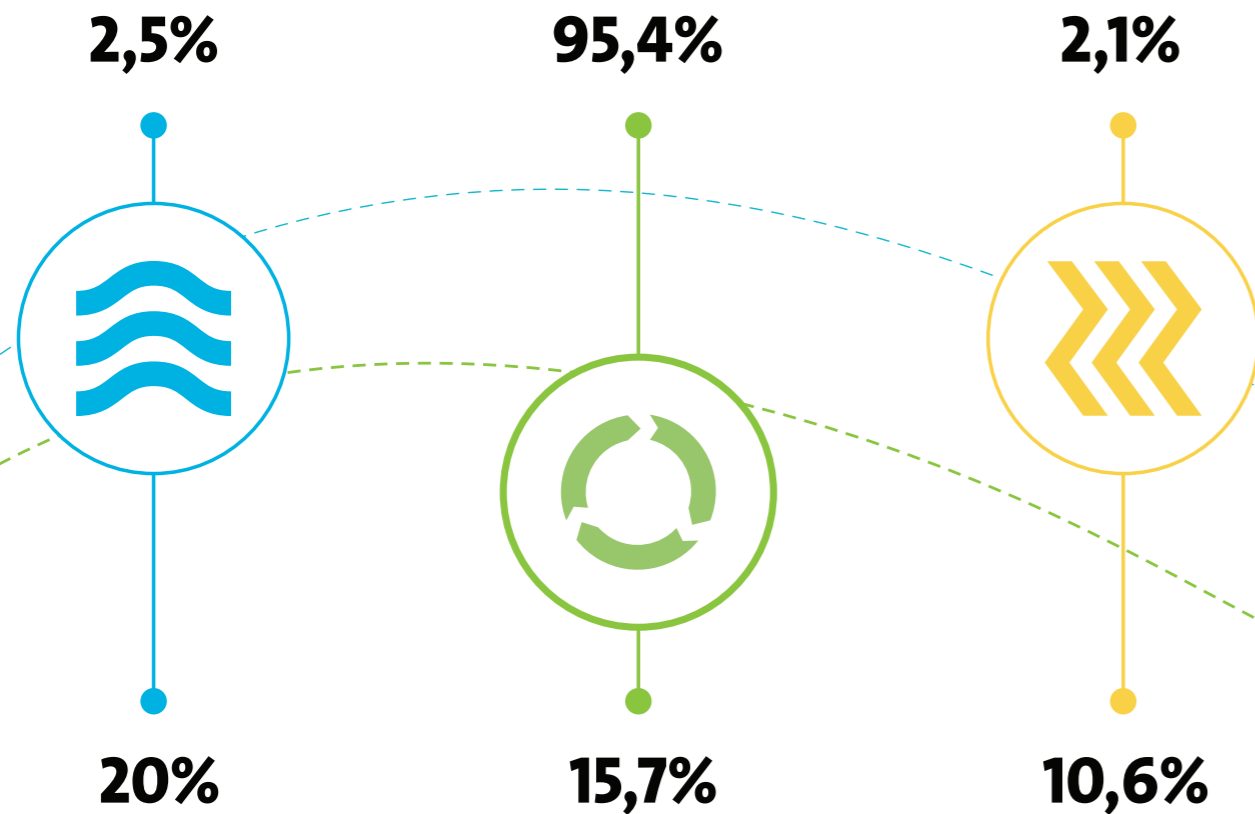


El conocimiento, experiencia y la variedad de nuestro portafolio nos permite tener un amplio alcance en los mercados a los que atendemos. Contamos con soluciones que se adaptan a las características puntuales de diferentes segmentos y sub-segmentos de la economía. **50%** de nuestros clientes son gestores aliados, y atendemos de manera directa al **50%** de clientes de los principales sectores: **9,6%** sector Petróleo y Gas, **8,19%** sector construcción, **6,62%** sector alimentos y bebidas, **6,3%** sector agricultura, **4,31%** sector químico, **2,94%** sector metalúrgico, **2,84%** sector farmacéutico y cosmético, **1,68%** sector pulpa y papel, entre otros.

# NEGOCIOS INDUSTRIALES

# LA IMPORTANCIA DE NUESTROS CLIENTES

% PARTICIPACION  
SOBRE LA FACTURACIÓN



CRECIMIENTO  
EN EL INGRESO  
2020/2019

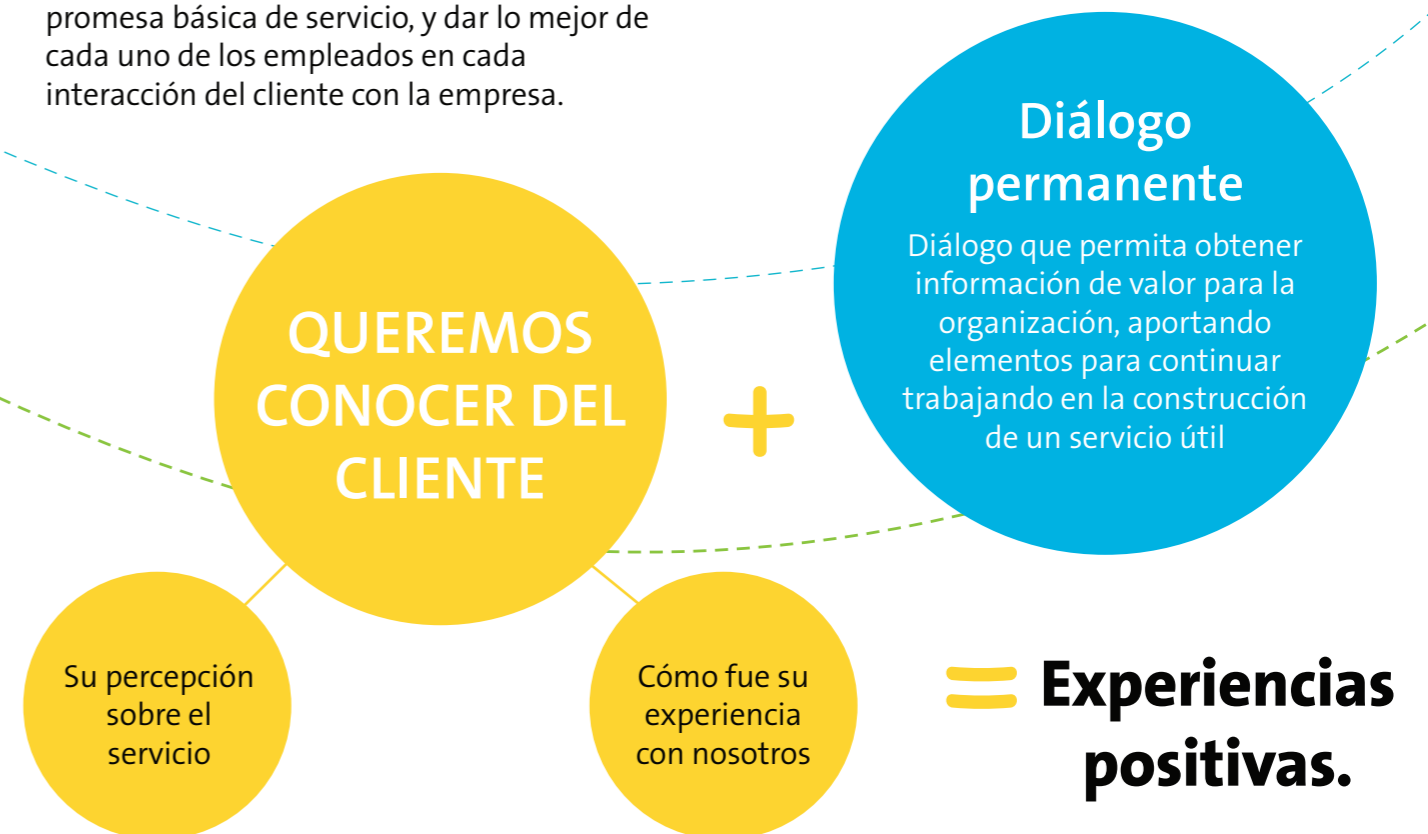


## Experiencia de Cliente

Veolia “Una organización centrada en el cliente”  
Antoine Frérot (CEO Veolia a nivel mundial)

Con la visión estratégica de nuestro propósito IMPACT 2023, en el que los clientes representan una de las seis dimensiones de nuestro desempeño multifacético, que refleja nuestra firme decisión de convertirnos en una organización centrada en el cliente. Nuestro modelo de relacionamiento se basa en generar experiencias positivas a los clientes, iniciando con el cumplimiento de la promesa básica de servicio, y dar lo mejor de cada uno de los empleados en cada interacción del cliente con la empresa.

El cliente es visto no solo como un actor que interactúa para interponer peticiones, quejas o reclamos, es un habitante de las ciudades y territorios que tiene expectativas particulares para sus necesidades, y también reconoce que su territorio tiene asuntos relevantes por resolver y desean ser actores dinámicos trabajando de forma armoniosa para lograr el desarrollo en sus ciudades.



Dentro del conocimiento de cliente atendemos a una población de 6.810.000 habitantes, a los cuales prestamos servicios y 10.360 clientes industriales directos e indirectos, ambos segmentos con asuntos ambientales y compromisos con la agenda global en los cuales Veolia también desea aportar.

Aun cuando la situación de aislamiento generada por COVID19 nos retó a replantear los canales y formas de relacionamiento con nuestros clientes, durante el año 2020 ratificamos los objetivos del área de Experiencia del Cliente alineadas con el propósito de Veolia y los retos en la dimensión comercial. Estos objetivos son:

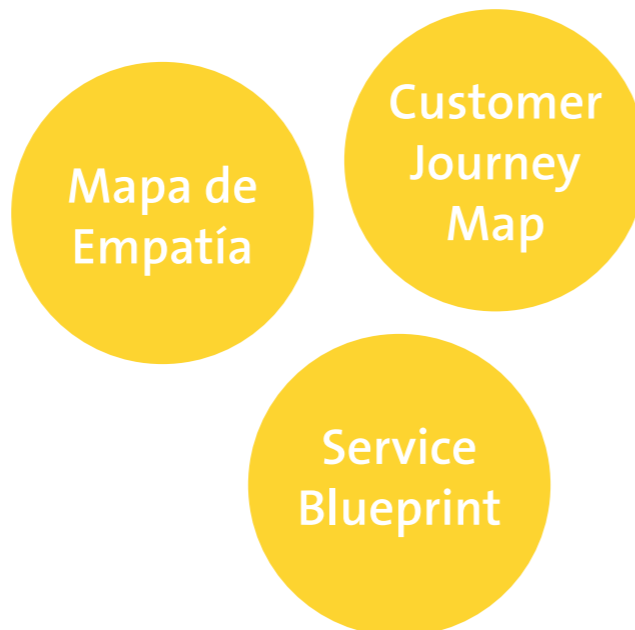
- 1 Desarrollar y Promover Cultura Organizacional orientada a clientes.
- 2 Implementar Programa Voz de Cliente.
- 3 Diseñar Procesos que faciliten la interacción con el cliente .



## Desarrollo y Promoción de la Cultura Orientada a los Clientes

Para lograr la transformación del relacionamiento con nuestros clientes durante el año 2020 adelantamos acciones en todas las líneas de servicio y unidades de negocio donde buscamos a nivel interno un impacto en todos los niveles de la organización para hacer realidad la promesa de servicio y experiencia de cliente.

**2.588** colaboradores recibieron la formación de experiencia del cliente bajo el programa **EVOLUCIONANDO EL SERVICIO AL CLIENTE** Donde usamos herramientas de la disciplina de experiencia del cliente tales como:



El aplicar las herramientas recibidas en los talleres y combinarlas con otras actividades, nos permitirá continuar en la construcción de cultura orientada al cliente, buscando siempre que **nuestros clientes tengan experiencias positivas.**



## Digitalización Captura de Voz del Cliente

En la búsqueda de innovar en el proceso de captación de voz del cliente durante el año 2020 iniciamos la implementación del PROGRAMA VOZ DE CLIENTE, utilizando la herramienta digital Qualtrics. El cambio de metodología implicó un cambio en la frecuencia de medición pasando de un modelo relacional a un modelo de medición transaccional y el uso de nuevos canales digitales para el envío de encuestas.

El escuchar con mayor frecuencia la voz del cliente utilizando nuevas tecnologías nos da acceso a información en tiempo real y desde la práctica de la experiencia del cliente crear encuestas breves y sencillas donde el cliente pueda dar retroalimentación de forma individual y sin requerir la intervención de un tercero, haciendo posible captar esa voz más cerca en tiempo real donde se vive la experiencia.

El proyecto se adelantó en compañía con partner IZO, empresa experta en la aplicación de herramientas relativas a la experiencia de los clientes y aplicando prácticas de proyectos exitosos como pruebas con clientes y sprint cortos, se eligieron 3 unidades de negocio piloto arrojando los siguientes resultados.

- 1 Selección de interacciones o atributos de servicio por línea de servicio.
- 2 Definición de momentos, frecuencias y canales digitales para la captación de las encuestas.
- 3 Metodología para el cálculo de los indicadores.
- 4 Implementación de metodología cierre de ciclo para acompañar y concertar con los clientes detractores o insatisfechos.

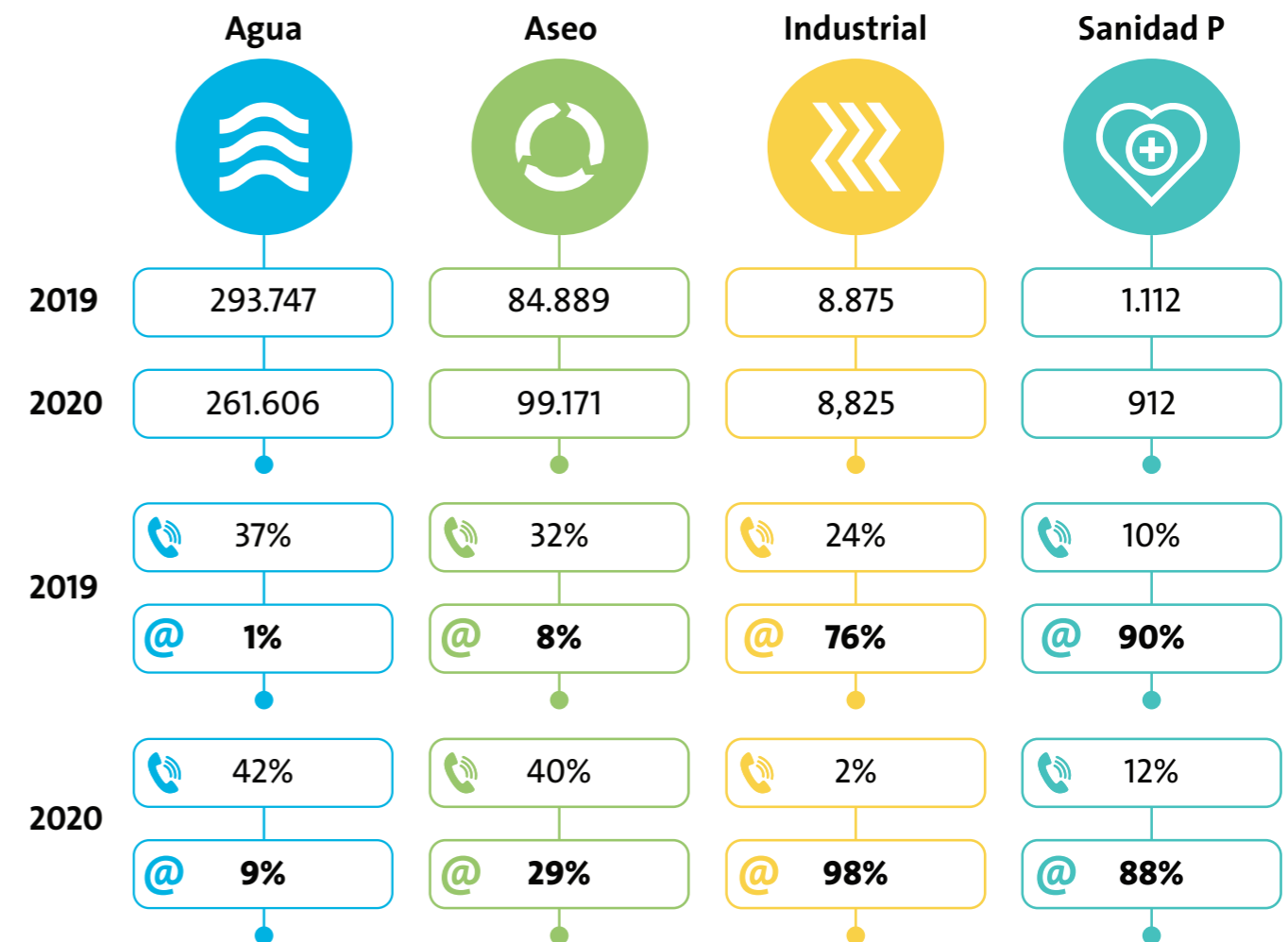
Al cierre del año 2020 el proyecto de implementación de la herramienta, obtuvo los primeros resultados para nuestra operación industrial.



## Procesos que facilitan la interacción con el cliente

El aislamiento ocasionado por el virus del COVID-19 a partir de marzo de 2020 generó decisiones de cierre inmediato de oficinas de atención al cliente, y el mayor impacto se produce por la falta de acceso a herramientas virtuales que tienen algunas zonas de Colombia donde presta sus servicios de Acueducto y Servicio de Aseo. No obstante, realizamos adaptaciones en canales y formas de trabajo para establecer una comunicación fluida con nuestros clientes, esto permitió que no se presentara disminución en las interacciones, y que se potencializaran los canales virtuales para gestionar las solicitudes de los clientes; es decir; fue posible estar en contacto con el cliente para todas las solicitudes o consultas que pudieran generarse durante los primeros meses de la pandemia.

### Total interacciones con clientes para el año 2020:



Logramos mantener la interacción con los clientes donde prevaleció el contacto a través de canales digitales para estar atentos a resolver las inquietudes o preocupaciones que el impacto por aislamiento generó a nivel global.

# 13

## DIMENSIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

Nuestro compromiso con los accionistas:

**“Aumentar la prosperidad y los resultados a través del tiempo”**



El 2020 trabajamos en tres estrategias fundamentales:

**3 PALABRAS CLAVES**



# NUESTROS RESULTADOS 2020

Cifras en Miles de millones de \$

Revenues:



# GESTIÓN DE PROVEEDORES

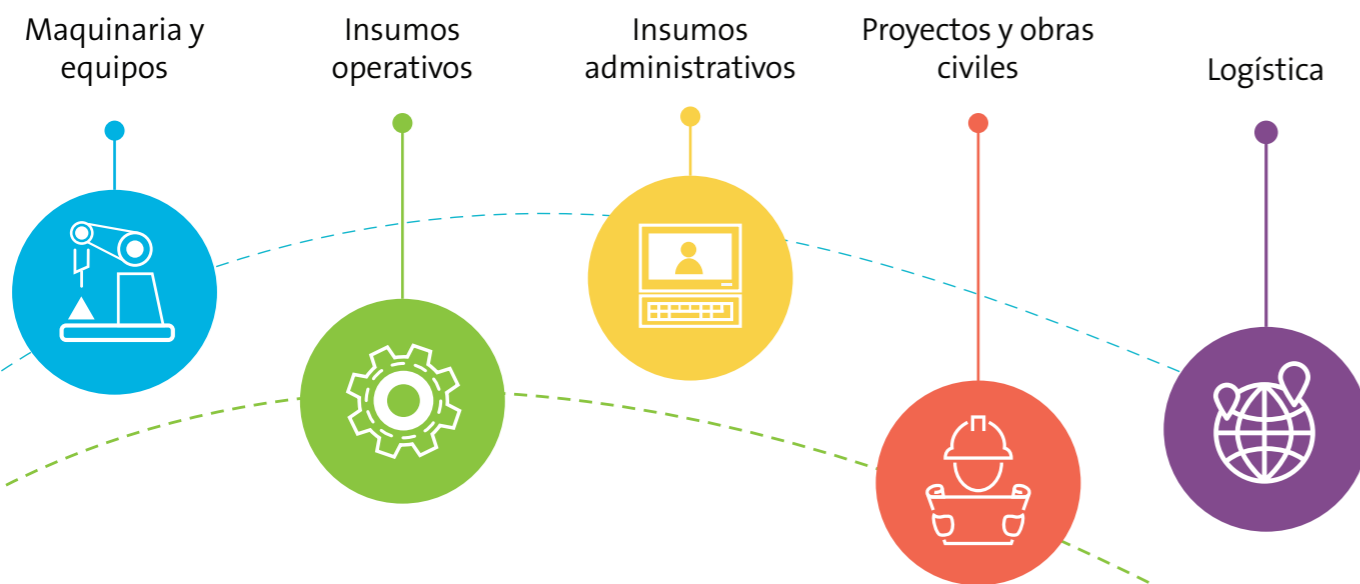
## CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS - CSC

### Gestión de Compras

Las relaciones colaborativas y estratégicas duraderas con todos los proveedores, en especial los críticos, nos permiten responder a los requerimientos de las Operaciones y al desafío actual, contamos con un Centro de servicios compartidos que centraliza y gestiona de manera integral, buscando el cumplimiento normativo, el compromiso con el medio ambiente y el PSS, y asegurando que nuestros No Negociables sean tenidos en cuenta por nuestros proveedores y contratistas.

Con el propósito de optimizar la gestión de bienes y servicios requeridos por las operaciones, se ha definido que las solicitudes y consecución de contratistas y proveedores se efectuen por categorías específicas, dando cumplimiento al principio de especialidad.

Hemos implementado mecanismos de comunicación permanente con los proveedores, así como herramientas que nos permiten identificar los riesgos a fin de establecer controles para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Grupo.



### Revaluación del desempeño de los Proveedores

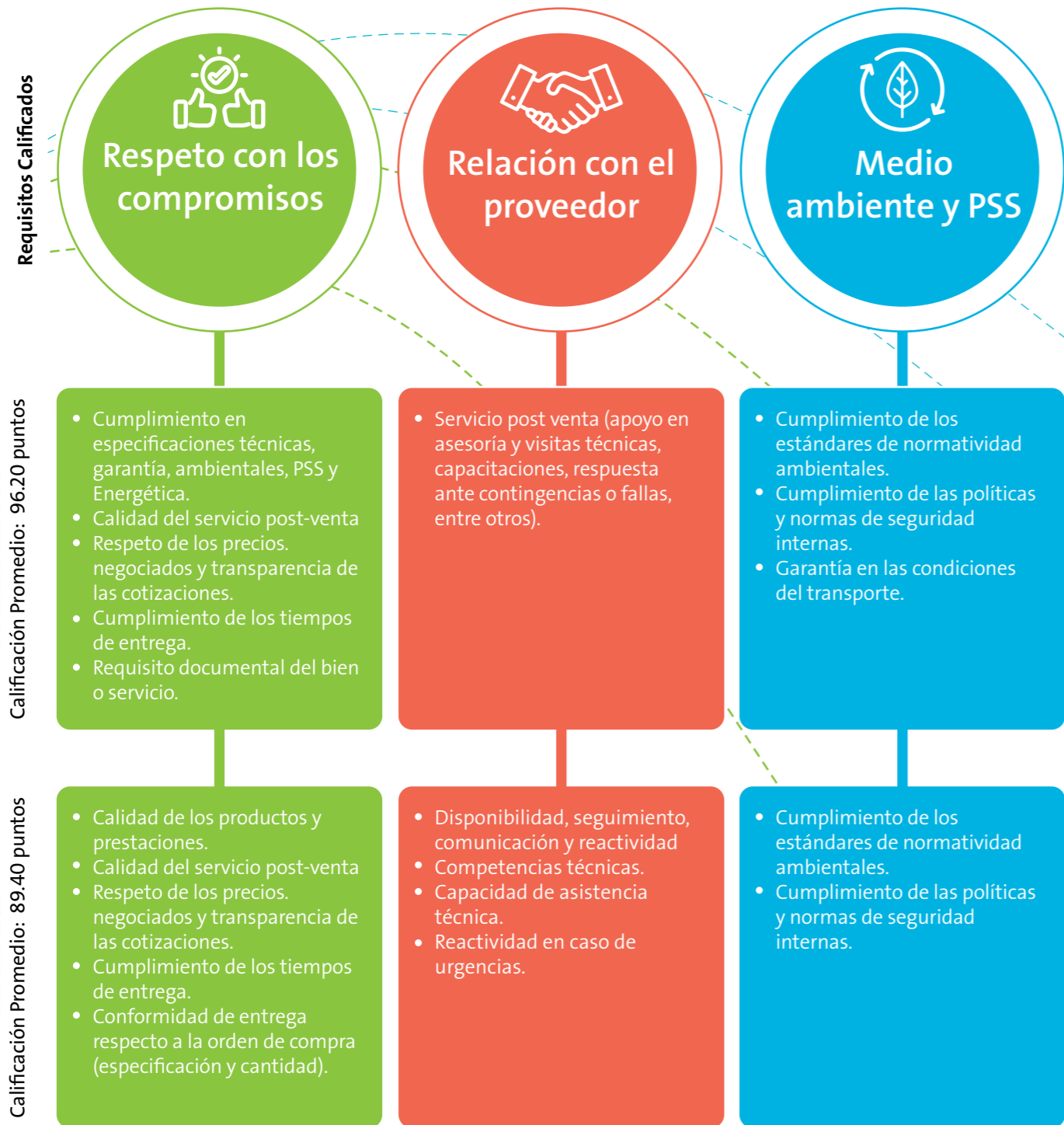
Priorizamos el abastecimiento local, 98,96% de nuestros proveedores son locales, potencializando la mano de obra especializada, la materia prima e insumos con los que cuenta nuestra cadena de valor.

Realizamos evaluación y reevaluación de proveedores para desarrollar permanentemente sus capacidades y la calidad de sus servicios.



# Crterios de Sostenibilidad

El desempeño medioambiental, social y ético —o sostenibilidad— es un factor esencial para los negocios inteligentes actuales. Cada vez más empresas, incluidos sus socios comerciales, buscan que sus aliados tengan las mejores prácticas de transparencia y sostenibilidad.





# 14

## DIMENSIÓN HUMANA

Nuestro compromiso con los colaboradores:

**“Darle sentido y valor al trabajo de nuestros colaboradores, y ayudarles con su desarrollo profesional y el compromiso con la excelencia”**

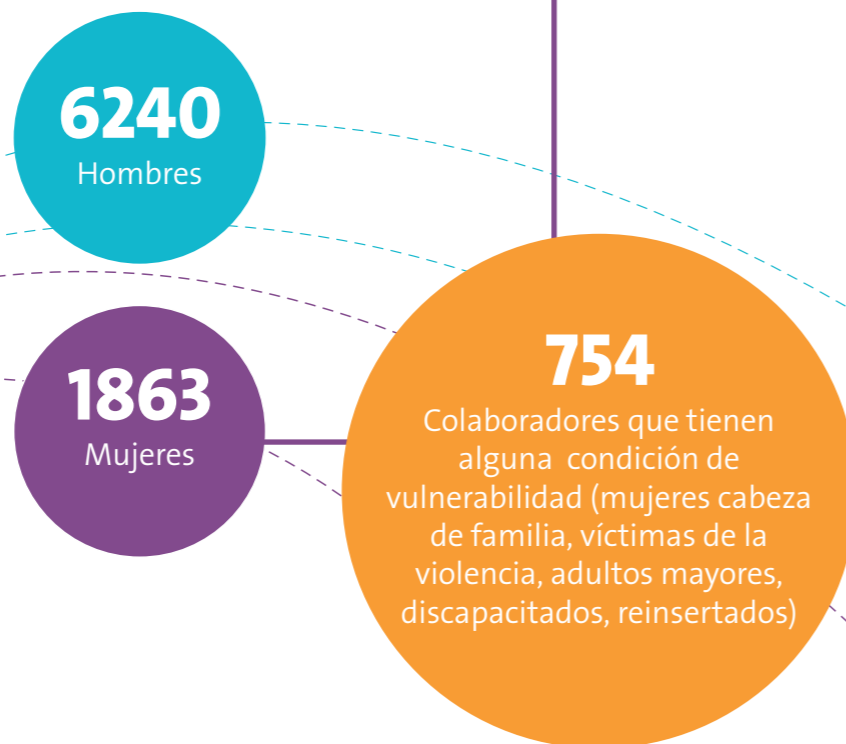


# APOYAR LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA VEOLIA

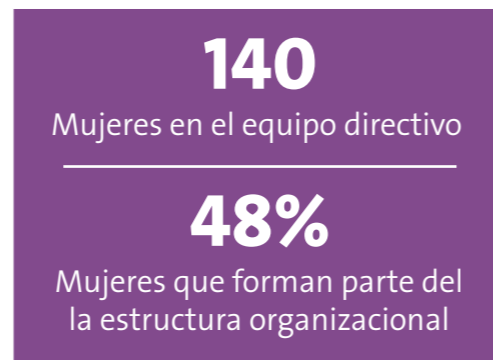
El recurso más valioso de nuestra compañía, son nuestros colaboradores, por eso es fundamental garantizar que todas nuestras actividades sean realizadas bajo condiciones seguras, con los recursos, elementos e infraestructura adecuados.

Nuestro objetivo es vincular estrechamente a la dirección y al personal teniendo en cuenta la legislación y el diálogo social; la transformación de nuestro Grupo es también una oportunidad para crear herramientas comunes y alinear nuestras prácticas.

## Generación de empleo



Colaboradoras mujeres que hacen parte de la estructura organizacional; Directores, gerentes, líderes



# COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

El 100% de nuestros colaboradores están cubierto con los beneficios legales que ofrece Veolia

## Mecanismos de entrenamiento y capacitación

En el 2020 debido a la situación del COVID-19, y para dar continuidad a nuestras capacitaciones, migramos a muchas de ellos a métodos ONLINE, lo que nos permitió llegar a más personas y ofrecer flexibilidad y disponibilidad de fechas y horarios. Con nuestro personal operativo no fue la excepción, y nos arriesgamos a dar un paso importante llevándoles capacitación a través de mecanismos digitales. Desarrollamos contenidos cortos, dinámicos, de fácil comprensión y con alto contenido visual y animado. El ejercicio ha sido exitoso, y aunque poco a poco retomaremos las capacitaciones presenciales, los métodos virtuales se continuarán realizando y potenciando como parte de las estrategias que aportarán al cumplimiento de nuestro Roadmap digital.

## Objetivos de desempeño

La revisión del desempeño se realiza anualmente a nuestros colaboradores directos y con más de seis meses en el cargo. En el 2020 se evaluaron **5974 personas** a quienes medimos el nivel de desarrollo de sus competencias en planificación, comunicación, conocimiento, compromiso, dedicación en prevención, cumplimiento de los objetivos establecidos para cada persona, los cuales van en línea con los objetivos de las áreas y con la estrategia de la organización.

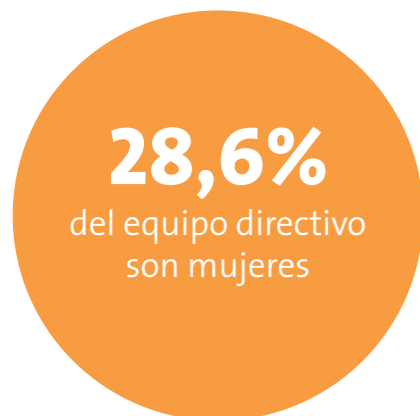
## Asesorías psicológicas

Debido a la crisis por la pandemia del Covid 19, se realizó un programa de apoyo psicológico denominado "**Estamos contigo**" donde se les proveyó atención directa a **204 colaboradores**, adicionalmente se ofreció capacitación a **3.444 colaboradores** en temas de manejo de la crisis, manejo de situaciones de estrés y de ansiedad, habilidades para la vida, resiliencia, y manejo de situaciones familiares, entre otros.

**Bienestar**

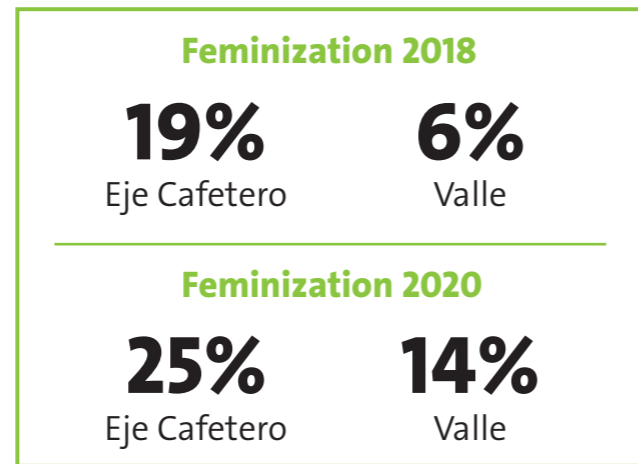
Avanzamos juntos, dando estricto cumplimiento a los protocolos de autocuidado personal y a las dinámicas de trabajo que nos exigió la situación en el 2020 a causa de la pandemia por COVID-19, reinventamos la forma de realizar eventos desde nuestros hogares, nada nos impidió reunirnos y compartir momentos agradables, trabajando para contribuir e incrementar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias en sus diferentes entornos, motivándolos a través de diferentes actividades de bienestar, días conmemorativos, reconocimientos, apoyos individuales y celebración de días especiales que fortalecieron su sentido de pertenencia y generaron nuevos aprendizajes. Logramos durante el 2020 un cubrimiento de **7300 colaboradores** entre Colombia y Panamá.

Buscamos promover la diversidad de género y la igualdad profesional a través del programa We Do dentro de la organización, así como fomentar el intercambio de información acerca de estos temas y contribuir a la consecución de los objetivos de Veolia.



Para darle un giro a los indicadores de equidad de género en cargos operativos, queremos promover la inclusión de mujeres en estos cargos que históricamente han sido ocupados por hombres, es así cómo estamos formando, capacitando y desarrollando habilidades en ellas para realizar los cambios poco a poco, para tal efecto hemos desarrollado los siguientes pilotos:

**Programa piloto Valle y Manizales , en convenio con el SENA para capacitar mujeres que ocupen el cargo de Operaria de Guadaña.**



# DESARROLLAMOS COMPETENCIAS Y TRAYECTORIAS

Tenemos que adaptar las competencias de nuestros colaboradores a las variables exigencias de nuestros mercados tradicionales y a nuestro posicionamiento en los nuevos mercados. Por ello, nos comprometemos a mantener nuestras inversiones en cursos de capacitación cualificada, y la prioridad que damos a los cursos de aprendizaje y estudio en el trabajo.

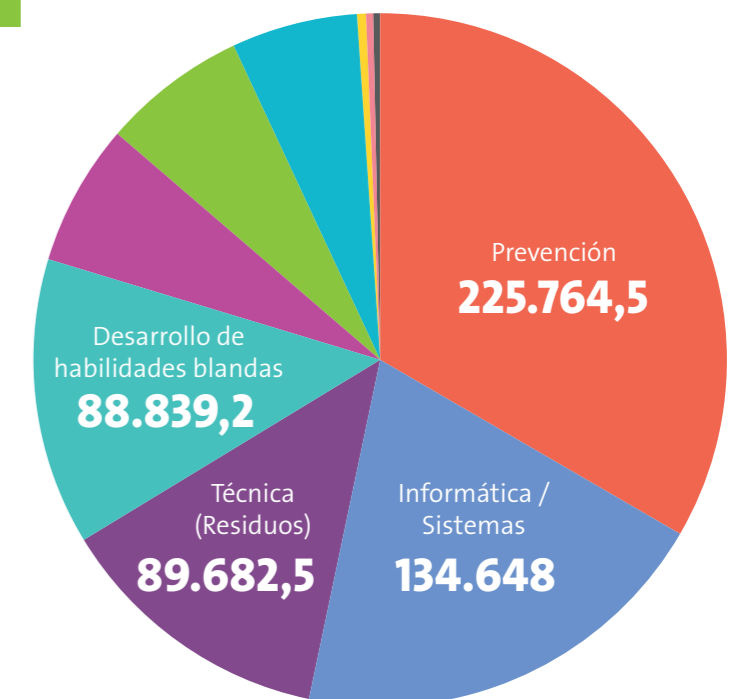


- Otras
- Legal
- Ambiental
- Técnica (Aguas)
- Calidad
- Otros



Contamos con una plataforma virtual “Mi Campus” de acceso a todos los Colaboradores, donde se establecen capacitaciones con temáticas que fortalecen el desempeño de las operaciones, el PSS, medio ambiente, liderazgo, experiencia del cliente, ética y cumplimiento, entre otros temas que contribuyen al crecimiento y desarrollo de nuestros Colaboradores.

**# HORAS FORMACIÓN X ENFOQUE**



El desarrollo de nuestros colaboradores forma parte integral de nuestro código genético, y son parte esencial de nuestra responsabilidad empresarial, por eso hemos desarrollado los siguientes proyectos:



# SEGUIREMOS TRABAJANDO POR NUESTRA GENTE



**Liderazgo Colaborativo**

---

**CULTURA**  
Programa de Liderazgo, capacitación, liderazgo colaborativo fase 2 (Coraje, toma de decisiones y desempeño) para los Gerentes y Jefes de BU.



**Gestión del Conocimiento**

---

**PROYECTO GC**  
Identificar y gestionar los conocimientos claves de la organización a través de la cultura de aprendizaje y trabajo colaborativo.

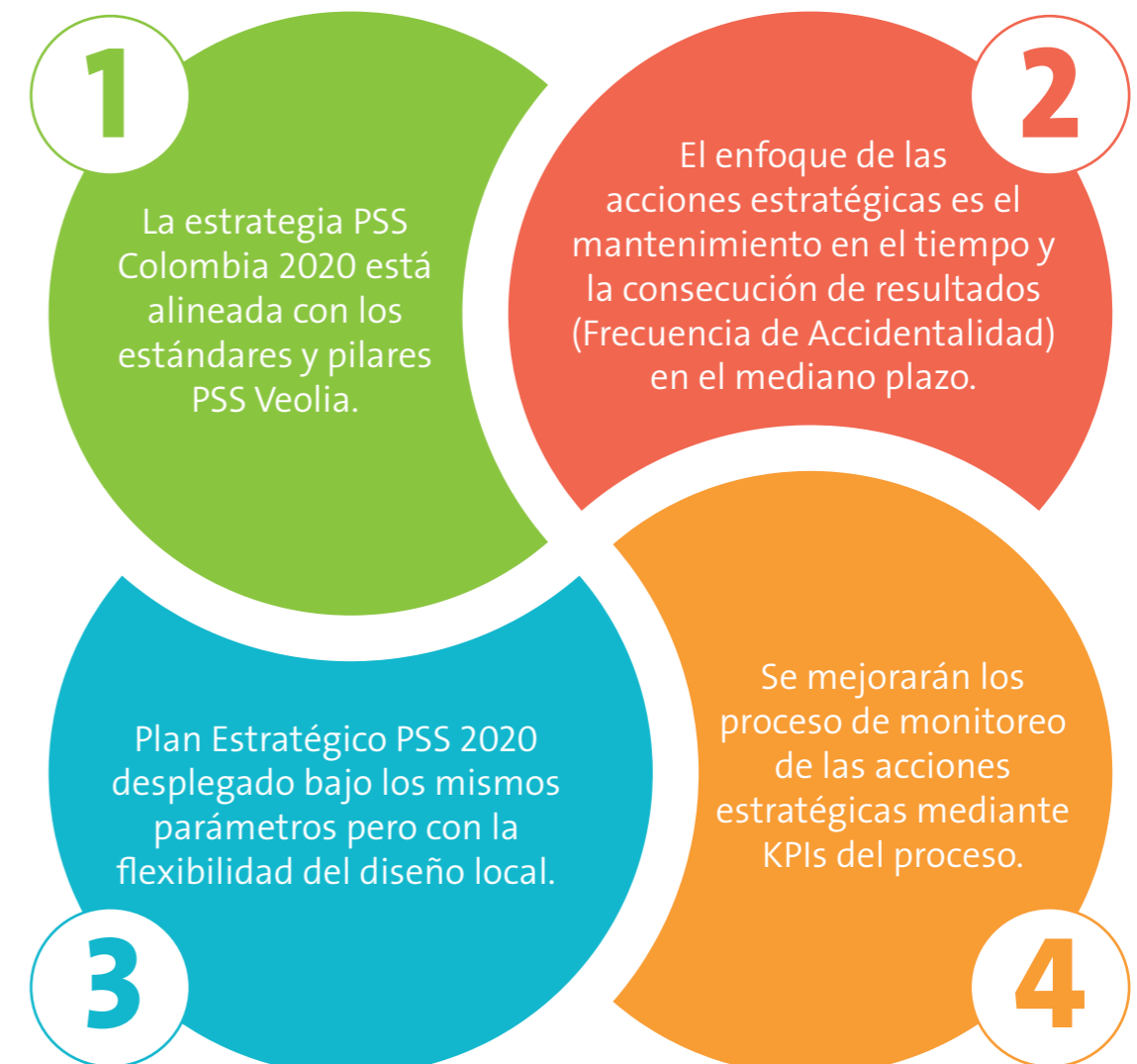
Formación virtual en tres sesiones  
**45 Talleres**  
(3 por cada unidad de negocio)  
**278** participantes  
**226** planes de acción

**Ejecución de talleres**  
1. Viaje por el conocimiento  
2. Diagnóstico del conocimiento  
**59** Participantes (expertos en las áreas técnicas, servicios industriales y recursos humanos)

# CUIDAMOS NUESTRA GENTE

En la estrategia de Prevención, Salud y Seguridad PSS nuestra principal misión es garantizar un entorno seguro y saludable para todos nuestros colaboradores. El 80% de ellos trabajan sobre el terreno en situaciones a veces difíciles. Hoy en día, nuestros clientes industriales, cada vez más numerosos, requieren altos niveles de exigencia en la prevención, salud y seguridad de sus empleados y contratistas.

Nuestro objetivo es: “apuntar a la excelencia para hacer de cero (0) accidentes una elección”, para lograrlo, en Veolia hemos establecido 5 pilares que inspiran a los miembros de nuestra organización para mejorar la cultura de prevención, seguridad y salud:



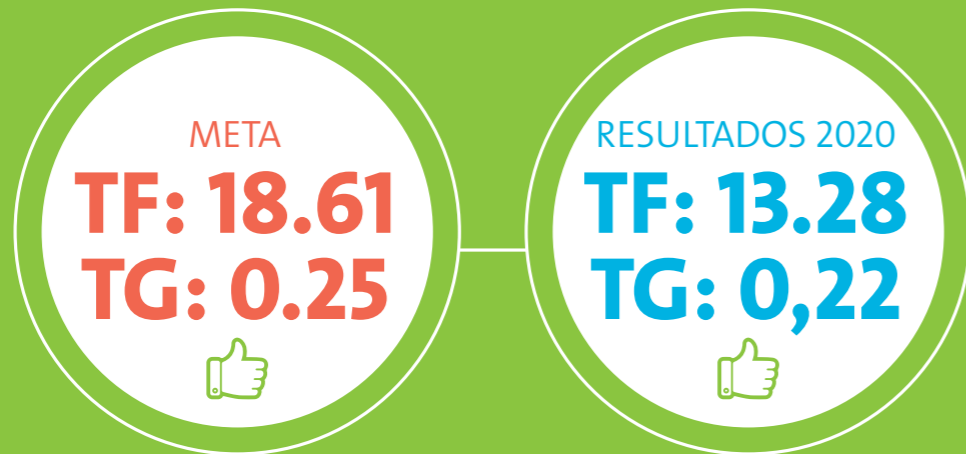


## Pilares estratégicos de la prevención, seguridad y salud de nuestros trabajadores en Veolia



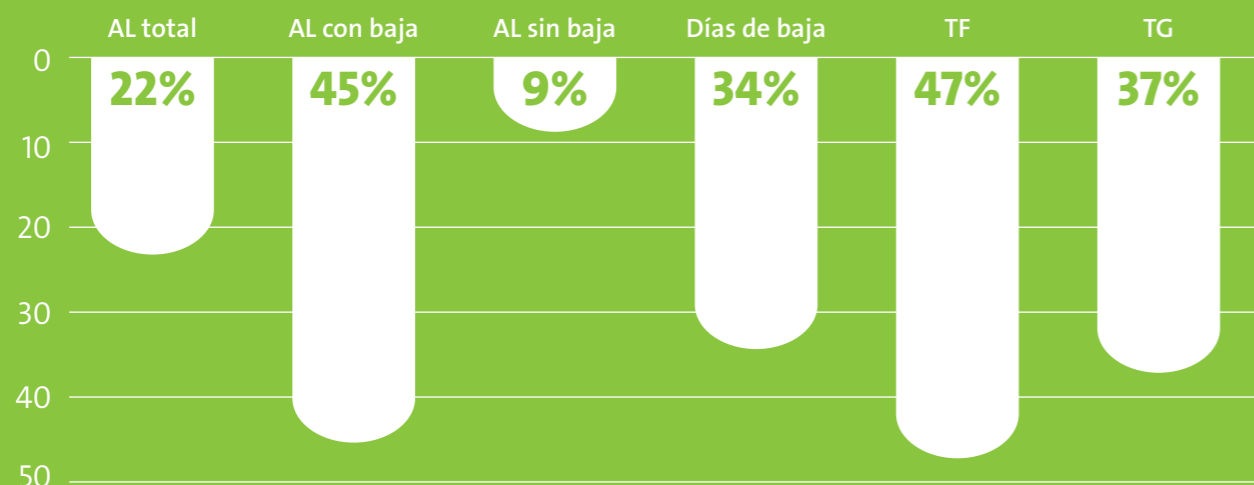
# INDICADORES RELEVANTES PSS

Veolia ha mejorado año a año los indicadores como la frecuencia (el número de accidentes con pérdida de tiempo por millón de horas trabajadas) y la severidad para el año 2020, las acciones emprendidas para el cuidado de la salud de todas las personas que laboran en Veolia mostraron una alta eficiencia, pues los indicadores **disminuyeron en un 22%** respecto al año anterior, evidenciando una **Tasa de Frecuencia de 13,28** y una **Tasa de Gravedad de 0,22**.



## Comparado 2019

Disminución del:



## Capacitaciones e indicadores de gestión PSS



### GESTIÓN COVID-19

- Protocolo de Bioseguridad General
- Protocolo de Gestión Médica
- Manual de Protección Respiratoria
- Aprobación **100% protocolos UN**
- Evaluación Res 0666 y 0668 **98%**
- **7 visitas** autoridades **100% positivas**

### REINCORPORACIÓN LABORAL

• Total Casos de Reincorporación laboral	684
• Juntas Médicas ejecutadas 2020	6
• Comités de Reincorporación Laboral	4
• Capacitaciones en Modelo de Reincorporación Laboral	3
• Mesas de trabajo	7

### Entregables:

- Matriz Unificada de Reincorporación Laboral.
- Manual de Reincorporación Laboral.
- Formato estandarizado de Registro de Reincorporación Laboral.
- Formato estandarizado de Seguimiento de Reincorporación Laboral.

# ESTRATEGIAS

## Programa VIVIR



3612 visitas realizadas

## Implementación y Despliegue EGTAR



## Plataformas digitales para el reporte y gestión



# ACCIONES PRINCIPALES PARA EL CONTROL DEL COVID-19





# 15

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

Nuestro compromiso con el planeta:

**“Combatir la contaminación y acelerar la transformación ecológica”**



# NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

El propósito de Veolia es contribuir al progreso de la humanidad comprometiéndose decididamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU con el fin de lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Con este objetivo, Veolia se propone "Dotar de recursos al mundo" a través de su actividad de servicios medioambientales.

De esta forma, Veolia desempeña un papel importante para **8 de los ODS** cuyos retos están directamente relacionados con su Propósito.



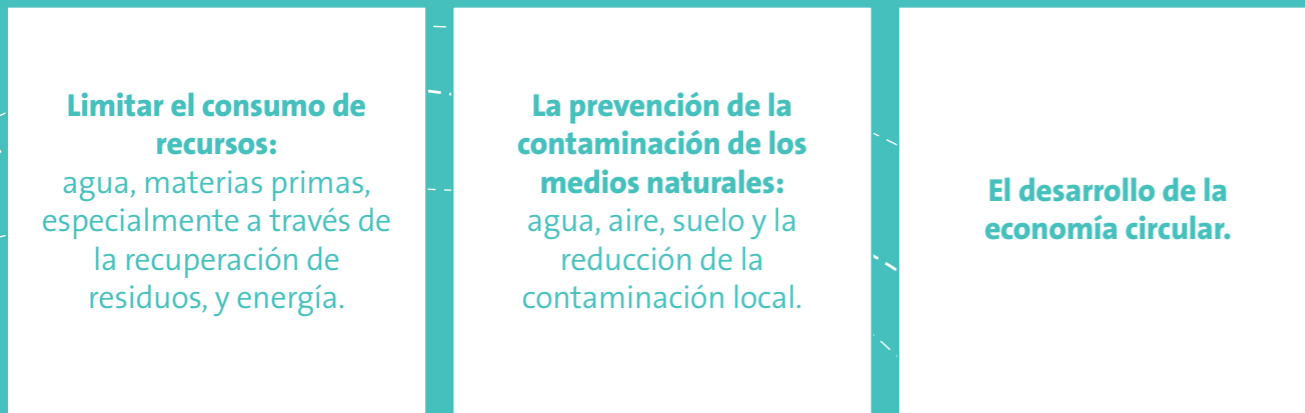
Para cada tipo de impacto ambiental (consumo de agua, material, consumo de energía y producción, emisiones atmosféricas (incluidas las de gases de efecto invernadero), vertimientos acuosos, gestión de residuos, molestias locales, e impacto en la biodiversidad; en su marco de sostenibilidad Veolia ha determinado las actividades más contributivas en el marco de 4 objetivos estratégicos frente a su Compromiso con el Planeta:





## ECONOMÍA CIRCULAR

En el marco de sus compromisos en materia de desarrollo sostenible, Veolia ha asumido el compromiso N°. 1 al gestionar de forma sostenible los recursos naturales fomentando la economía circular, este compromiso se refiere a:

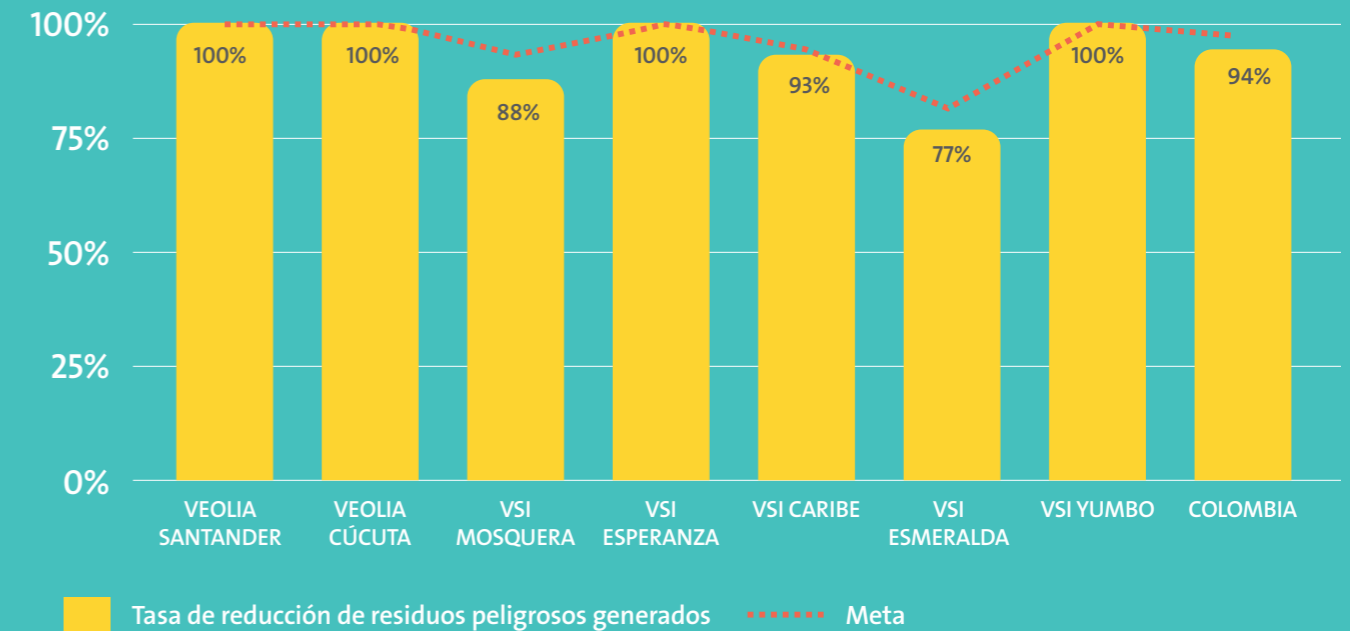


Buscando este objetivo en el 2020 Veolia Colombia y Panamá, realizó:



Veolia busca la eficiencia en el tratamiento de residuos peligrosos, reduciendo la generación de estos residuos en los tratamientos de este tipo en sus operaciones relacionadas.

### TASA DE REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS



**Actualmente la eficiencia del tratamiento de residuos peligrosos es del 94%**



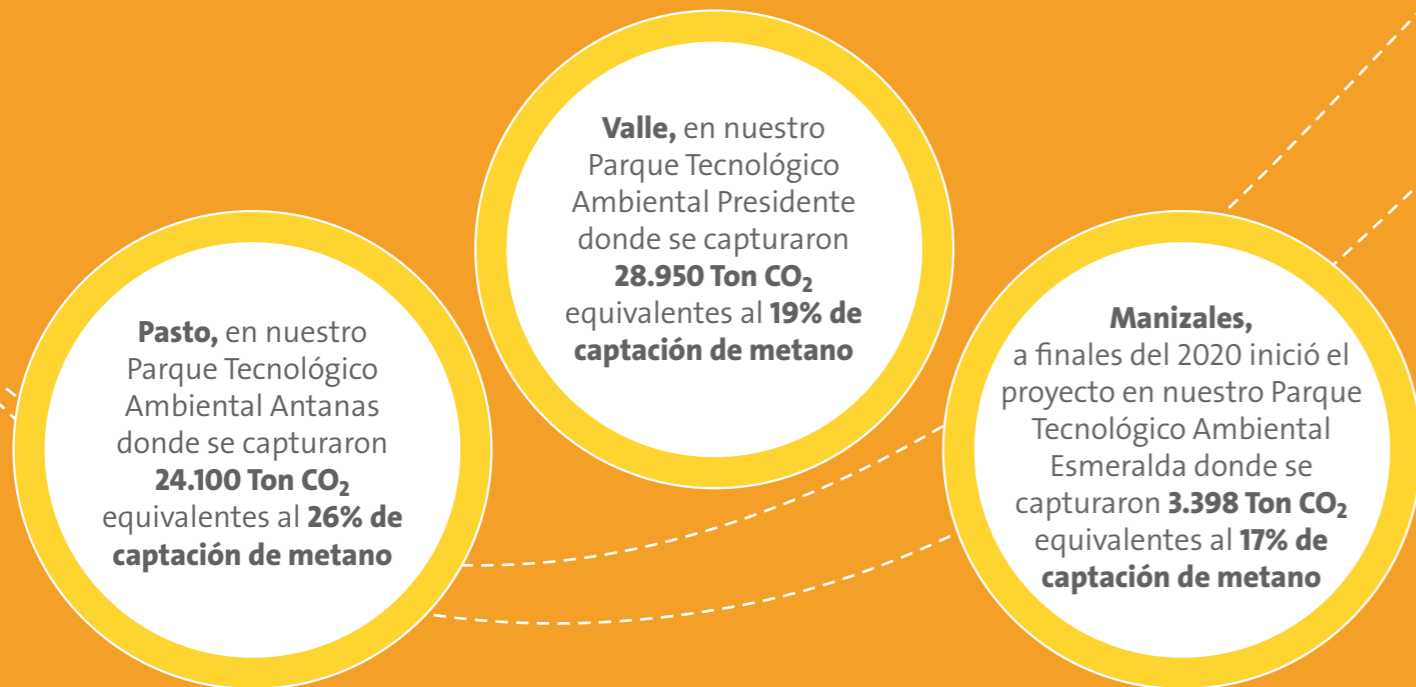
## CAMBIO CLIMÁTICO

En los rellenos sanitarios, la descomposición de los residuos fermentables genera biogás que contiene hasta un 40% o 60% de metano: la experiencia de Veolia en la captación y recuperación de este gas de efecto invernadero es un reto importante para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en esta actividad.

### MITIGACIÓN DE GEI - CAPTACIÓN DE METANO

Como actor comprometido, Veolia aporta soluciones destinadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

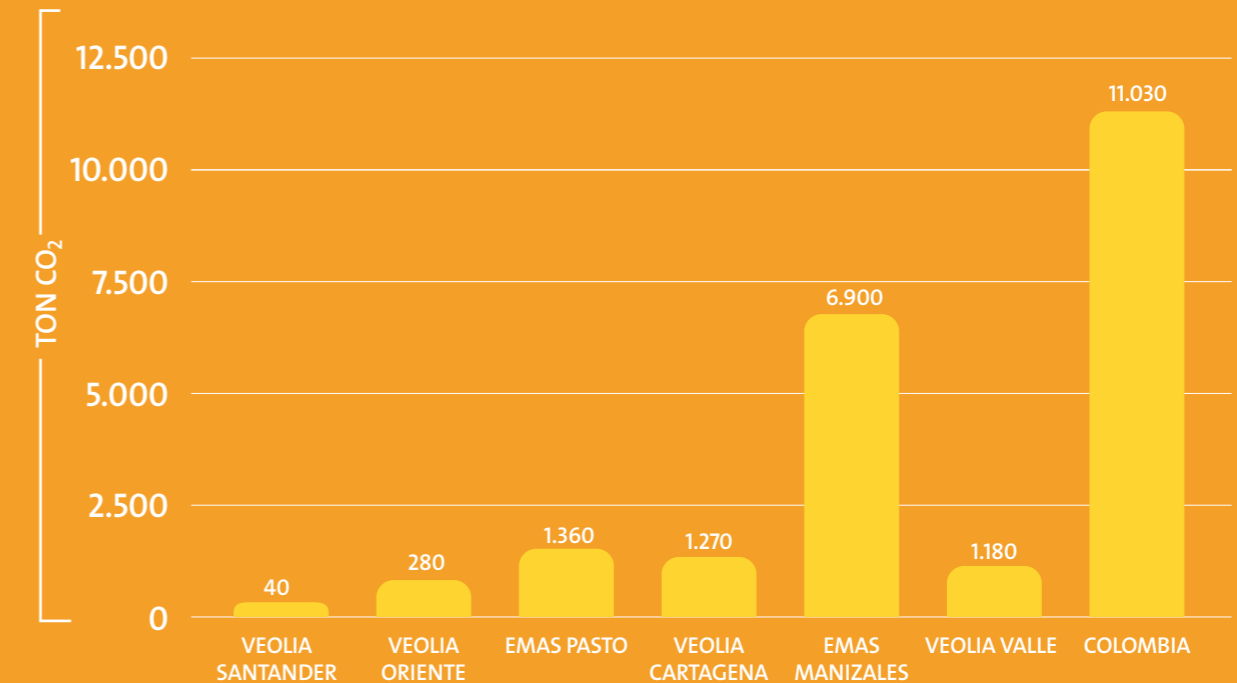
Para aportar a este objetivo en Colombia contamos con 3 proyectos de conducción, captación y quema tecnificada de biogás, así:



**COLOMBIA**  
**2020 15% Tasa de captura CH<sub>4</sub>**  
**iguales a 2300 Ton CH<sub>4</sub>**  
**équivales a 48048 Ton CO<sub>2</sub>**

Las operaciones de recolección de residuos también generan emisiones de CO<sub>2</sub>, Veolia busca también la reducción de estas emisiones, por lo que realiza un monitoreo y acciones constantes para su disminución por medio del monitoreo de los kms. recorridos y el consumo de combustible, en el 2020 se lograron 0,07 kg CO<sub>2</sub>/km menos que en el 2019, lo anterior para 301 camiones recolectores.

### EMISIONES DE CO<sub>2</sub> EN LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



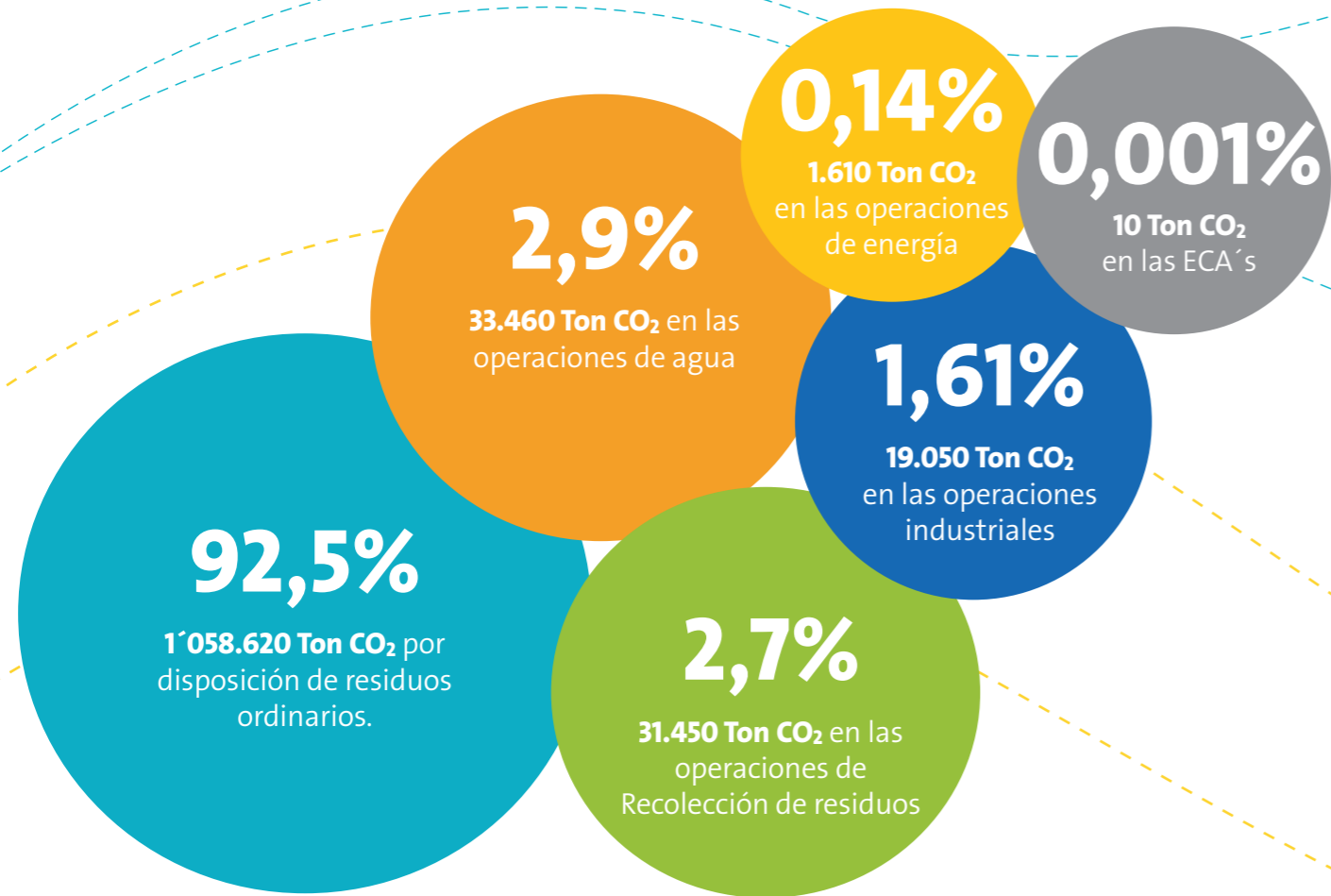
**Emisiones de CO<sub>2</sub> relacionadas con la recolección de residuos**  
**1,55 Kg CO<sub>2</sub>/km**  
**Meta 2023: 1,4 Kg CO<sub>2</sub>/km**

### EMISIONES DE CO<sub>2</sub> EVITADAS

Veolia desarrolla soluciones para ayudar a sus clientes a evitar las emisiones de CO, mediante la generalización de la economía circular. En ese sentido al recuperar en el 2020 **9.525 Ton** de residuos se dejaron de emitir **11.030 Ton CO<sub>2</sub>**.

Estas emisiones de CO<sub>2</sub> son correspondientes a la cantidad de CO<sub>2</sub> no emitido por el uso de materiales vírgenes sustituidos por materiales reciclados usados como materias primas, como el (vidrio, metales ferrosos, metales no ferrosos, papel, cartón, plásticos, combustibles, etc.).

# HUELLA DE CARBONO VEOLIA



La huella de carbono de las operaciones de Veolia Colombia y Panamá fue de 1'143.910 Ton CO<sub>2</sub>, siendo la disposición final de residuos en relleno sanitario la que más aporta con un 92,5%.

Dentro de las acciones que tiene Veolia para disminuir su huella de carbono se encuentra la implementación de quema, captación y aprovechamiento de metano en los rellenos sanitarios, la reducción en la relación de emisiones de CO<sub>2</sub> por km recorrido en nuestras operaciones de recolección de residuos, el aprovechamiento de materiales y la implementación del sistema de gestión energética en nuestras operaciones de agua.





## PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE Y LA BIODIVERSIDAD

Veolia busca renovar el mundo a través de la biodiversidad, con este objetivo contribuimos a la minimización de la pérdida de biodiversidad global. Nos esforzamos no sólo por reducir la huella ambiental de nuestras actividades y la de nuestros clientes, sino también por fomentar condiciones favorables para la preservación y recuperación de especies y su hábitat.

### GESTIÓN ECOLÓGICA

**Sitios sensibles: 13**

En Colombia y Panamá se han establecido los sitios sensibles a los cuales se les realizará gestión ecológica, específicamente a nuestros Parques Tecnológicos Ambientales ubicados en: Putumayo, Barranquilla, Valle, Mosquera, Barrancabermeja, Panamá, Manizales, Cúcuta y Aguachica.

Con la aplicación de los criterios de gestión ecológica hemos obtenido hasta el momento los siguientes resultados:

- Se han analizado **680 hectáreas**.
- Se van a establecer acciones de preservación con asociaciones en **2 áreas protegidas** que quedan cerca a nuestras operaciones.
- Se mantendrán y crearán hábitats mediante plantaciones de setos, árboles y arbustos específicos para las **especies vedadas como el roble, la Panthera Onca, (Jaguar), Árbol Panamá** que se encuentran en 3 de nuestras operaciones.
- Se mantendrán y crearán más hábitats para las **3 especies en lista roja de la UICN que se encuentran en nuestras operaciones como son la tortuga Morrocoy, el Gorrión de anteojos y el Venado de cola blanca**.

**En el 2020 la tasa de aplicación de la gestión ecológica de estos sitios sensibles se estableció en un 48,95%**  
**La Meta a 2023 es aumentarla sobre el 75%**

Veolia se compromete a que un mínimo del 75% de sus sitios sensibles donde operamos sean "**fito cero**" de aquí a 2023, es decir, 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 causas del declive de los polinizadores.

Actualmente **5 de nuestros sitios sensibles** son Cero uso de productos fitosanitarios equivalentes al **38,5%**, trabajaremos en los 8 sitios restantes para que implementen esta buena práctica ecológica.

### Buscamos ser multiplicadores de conocimiento, tanto interna como externamente en la protección al medio ambiente y la biodiversidad,

buscando controlar los problemas locales y al diseño de soluciones innovadoras inspiradas en la naturaleza de las comunidades donde operamos.

En este proceso de concientización e involucramiento de más personas, tanto a nivel interno como externo, a pesar de las condiciones de la pandemia vividas en el 2020, nuestros sitios sensibles desarrollaron más de **360 actividades** de educación ambiental llegando al **100% del cumplimiento de este objetivo**.



## HACIA LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA COLOMBIA Y PANAMÁ

**Veolia y el medio ambiente:** Nuestras actividades tienen un impacto en el estado de los ecosistemas, ya que están directamente relacionadas con el entorno natural, ya sea el agua, el aire o el suelo. Nuestra actuación medioambiental está estrechamente vinculada a nuestra actividad operativa.

Para limitar la degradación del medio ambiente y la pérdida de biodiversidad, Veolia se involucra de manera contundente en dos niveles; reduciendo el impacto de nuestras actividades y las de nuestros clientes en la naturaleza (en los 5 factores que degradan la biodiversidad: destrucción de hábitats, sobreexplotación de recursos, contaminación del agua/aire/suelo, cambio climático y especies exóticas invasoras) creando condiciones favorables para la preservación de los ecosistemas y las especies. Para lograrlo Veolia realizará a partir del 2020 la medición de la huella ambiental y aplicará un plan de acción para el mejoramiento de la huella ambiental de 9 de los sitios sensibles establecidos en Colombia y Panamá:

### 9 Sitios sensibles medirán la Huella ambiental

#### TASA DE MEJORAMIENTO DE LA HUELLA AMBIENTAL DE LOS SITIOS

En el 2020 se realizó el primer piloto de medición de huella ecológica en nuestro **Parque Tecnológico Ambiental la Esmeralda** ubicado en **Manizales**.

Para el 2021 se proyecta ejecutar la Tasa de mejoramiento de la huella ambiental en **8 de nuestros sitios sensibles establecidos**.

La tasa de mejoramiento de la huella ambiental arrojó un resultado de **61,8%**, mostrando que la operación guarda un buen equilibrio entre su actividad antrópica y el ecosistema.

## GESTIÓN SOSTENIBLE DEL RECURSO HÍDRICO

En el marco de su claro compromiso con la optimización de la gestión del ciclo del agua y el ahorro de este valioso recurso, Veolia ha desarrollado y ofrece a sus clientes y al público en general, diversas herramientas educativas y de toma de decisiones, así como una amplia gama de soluciones técnicas, en este sentido para el 2020 Veolia logró los siguientes resultados, en la adaptación al cambio climático:

**Reuso del agua 93.212m<sup>3</sup>**

**3 UN** hacen reuso del agua en Veolia Cartagena, Veolia Buga y VSI Manizales.

**Índice de rendimiento del Agua Potable 62%**

**2** puntos menos que el año anterior debido al impacto que tuvo la pandemia.

**% de clientes con tasa progresiva 86%**

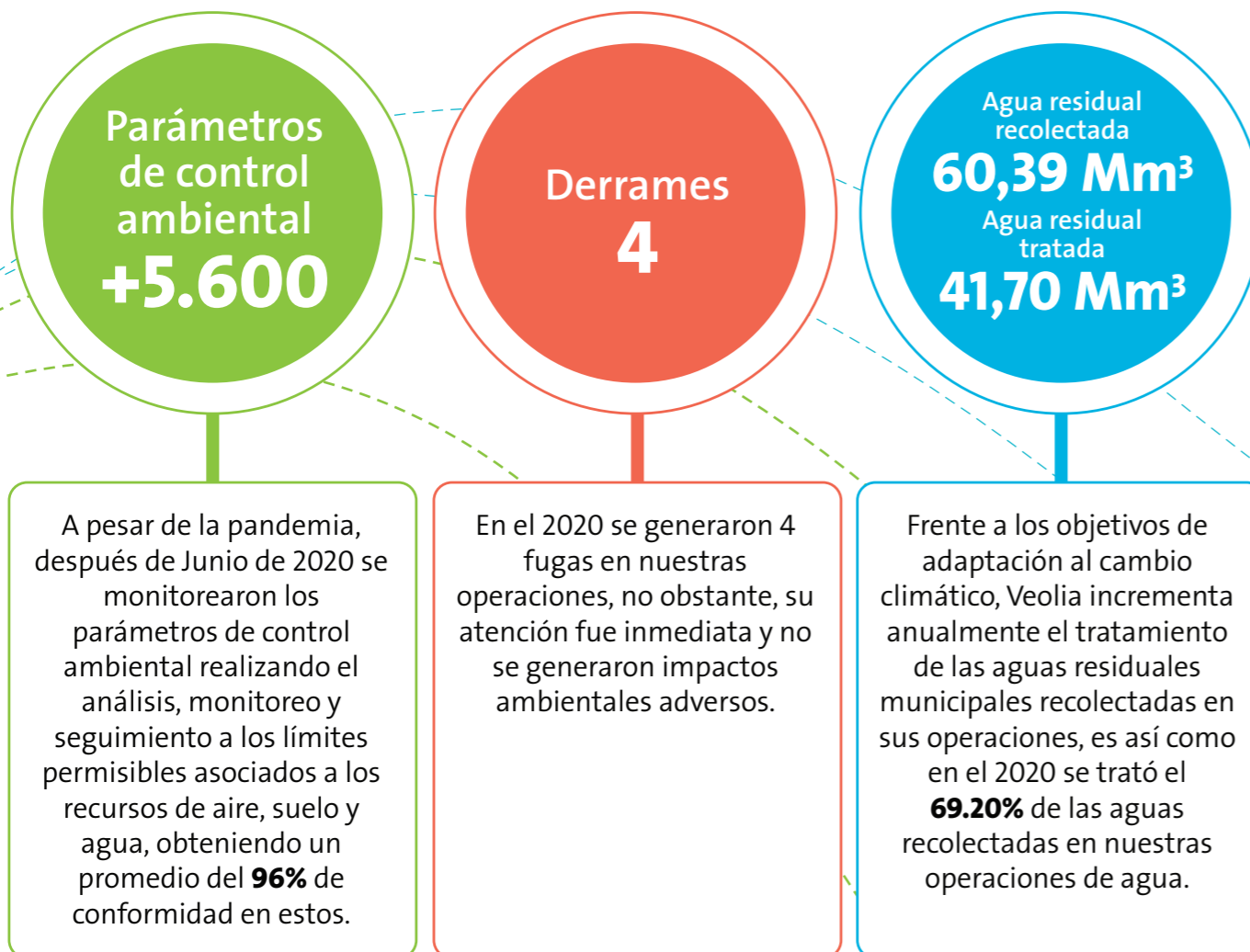
Este indicador muestra los clientes que cuentan con una tarifa que permite fomentar el ahorro del recurso hídrico.

**Medidores inteligentes instalados 6061**

Este tipo de medidores permite disminuir la pérdida del recurso, se montaron **3028** en Veolia Montería, **3023** en Veolia Tunja y **10** en Veolia Sincelejo.

# OTROS INDICADORES AMBIENTALES EFICIENTES

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, así como por el medio ambiente, es una prioridad.



# CIFRAS CLAVES AMBIENTALES DE ENERGÍA

En cuanto a la gestión energética el modelo de gestión implementado se basa en medir, analizar y actuar en todas las UN. Priorizamos en la Línea de negocio del agua, mantener y actualizar el sistema de gestión de energía buscando la mejora continua de la eficiencia y la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático, actualmente tenemos la operación de Veolia Aguas de Tunja certificada en ISO50001.

Como reto buscamos en la línea de negocio residuos, ser generadores de energía térmica o eléctrica.

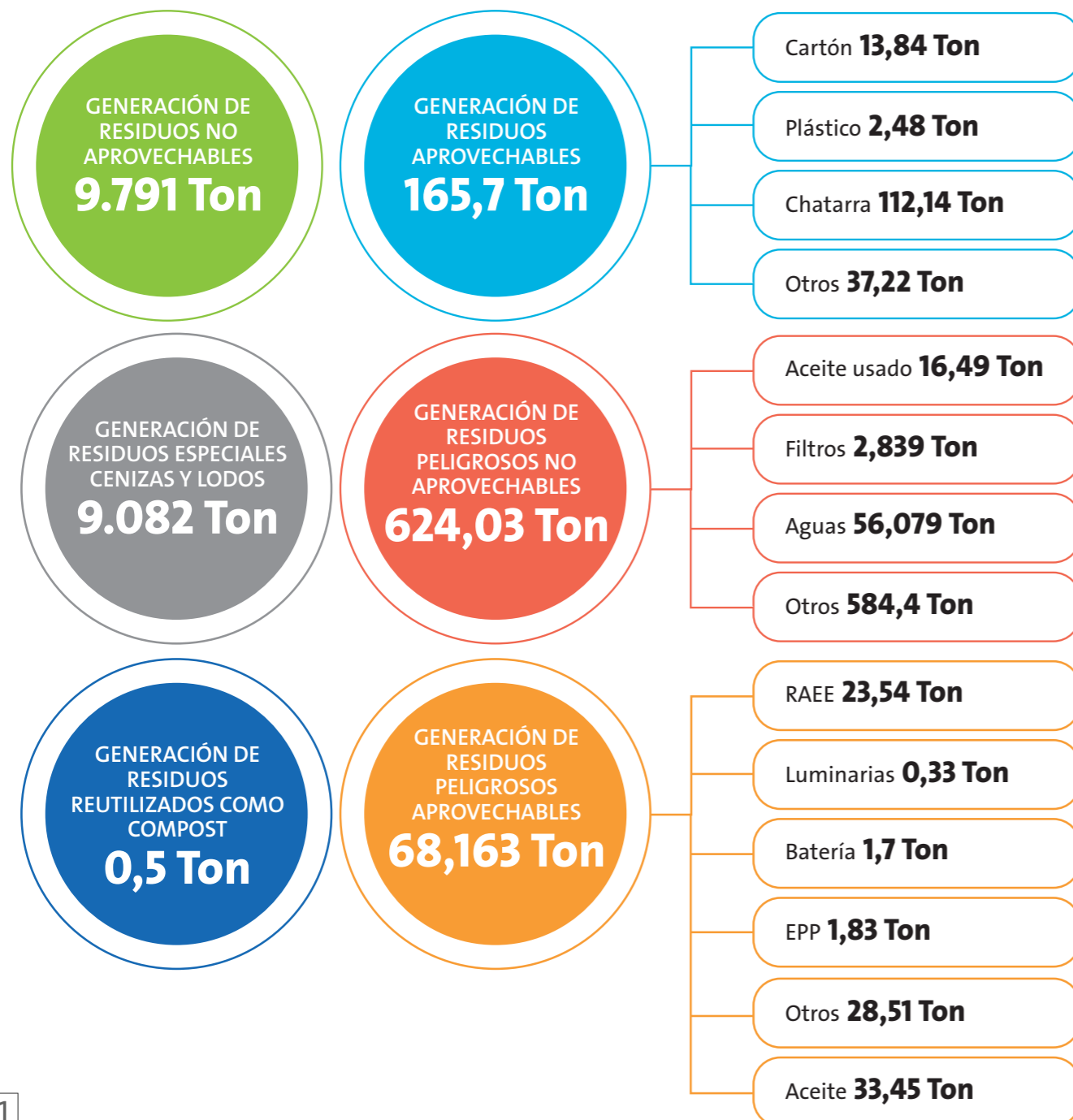
## CONSUMO ENERGETICO TOTAL





# GESTIÓN DE RESIDUOS INTERNOS

Los residuos generados en nuestras operaciones tienen diferentes formas de manejo y gestión donde aplicamos buenas prácticas ambientales enfocadas en reducir, reciclar y reutilizar, así como los procedimientos enfocados a su buen manejo. De igual forma, adelantamos su adecuada disposición, aprovechamiento y/o tratamiento final según corresponda.



# OTRAS ACCIONES AMBIENTALES PARA RESALTAR

## Adecuada gestión de residuos de cocina y mesas de Trabajo de Economía Circular-Fase 1

Teniendo en cuenta la grave afectación que representa para el proceso de Alcantarillado y PTAR, la gestión inadecuada de residuos de aceite de cocina, se planteó un taller de economía circular, que se desarrolló con intervención de la comunidad, para presentar una estrategia en Alianza con la empresa Espeletia Soluciones ambientales, para la recolección, transporte y transformación de este residuo en Biodiesel, lo cual redundará en beneficios indirectos para la operación de nuestro sistema de Alcantarillado. Participación de **26 Actores** involucrados en la Gestión de los residuos de aceite de cocina: ECA, Centros comerciales, Gastrobares, Secretaria de Salud de Tunja, EBSA, Restaurantes, Gestores de residuos de construcciones y personal de Veolia, capacitación del **4% de los funcionarios** en Economía Circular.

## Reto de la Botella 2020:

Se planteó para 2020, la participación de los funcionarios en talleres para la construcción de mobiliarios, a partir del uso de residuos no aprovechables, reduciendo así la cantidad de residuos a gestionar en el Relleno Sanitario. Participación del 10% de los funcionarios en talleres realizados en

diferentes sedes, reducción de los residuos a disponer en los rellenos sanitarios, estrategias para el buen uso del tiempo libre, Participación de funcionarios en actividades de carácter ambiental.

## Gestión de Residuos de Tubería-Programa Posconsumo con PAVCO.

Durante el año 2020, se logró consolidar un convenio con EKO PRO RCD, PAVCO y Veolia Aguas de Tunja, para gestionar los residuos de Tubería de forma tal que se prolonga el ciclo de vida del producto, y se transforma en productos secundarios como Parques infantiles, madera plástica, elementos para el hogar, entre otros, reduciendo la extracción de recursos naturales. De igual forma, se reduce la cantidad de residuos a disponer en la escombrera municipal, lo cual contribuye con la sostenibilidad de nuestros procesos. Con esto se logró la gestión de 1500 Kg de residuos de tubería, fortalecimiento de los procesos de Economía Circular, reducción de costos por disposición de residuos de tubería (\$1.200.000 aprox)

# 16

## DIMENSIÓN SOCIAL

Nuestro compromiso con la sociedad:

**“Apoyar el desarrollo de los territorios de manera responsable”**



# CREACIÓN DE EMPLEO Y RIQUEZA EN LAS REGIONES

## Responsabilidad territorial y desarrollo local

En Veolia Colombia colaboramos con los actores de los territorios y participamos en el dinamismo de las asociaciones locales, apoyando la iniciativa empresarial, la inclusión social integrando a los sectores informales, la creación de riqueza y empleo en las regiones.

Igualmente insistimos en la conciencia de las poblaciones sobre los desafíos del desarrollo sostenible, trabajamos en la construcción de servicios específicos que responden a desafíos locales.



## Programas de Valor Compartido:

Hemos establecido una importante gestión basada en la creación de valor compartido en cada una de las zonas donde operamos y en cada segmento del negocio. A continuación presentamos los resultados de las dos iniciativas que se desarrollamos durante el año 2020:



Es nuestro programa bandera de valor compartido, que tiene el objetivo de aumentar los volúmenes de materiales reciclables en las ciudades donde operamos, a través del fortalecimiento y dignificación de la labor de los recicladores, estableciendo esquemas de trabajo para la recolección, comercialización y tratamiento de los residuos aprovechables que se producen en los hogares y la industria.

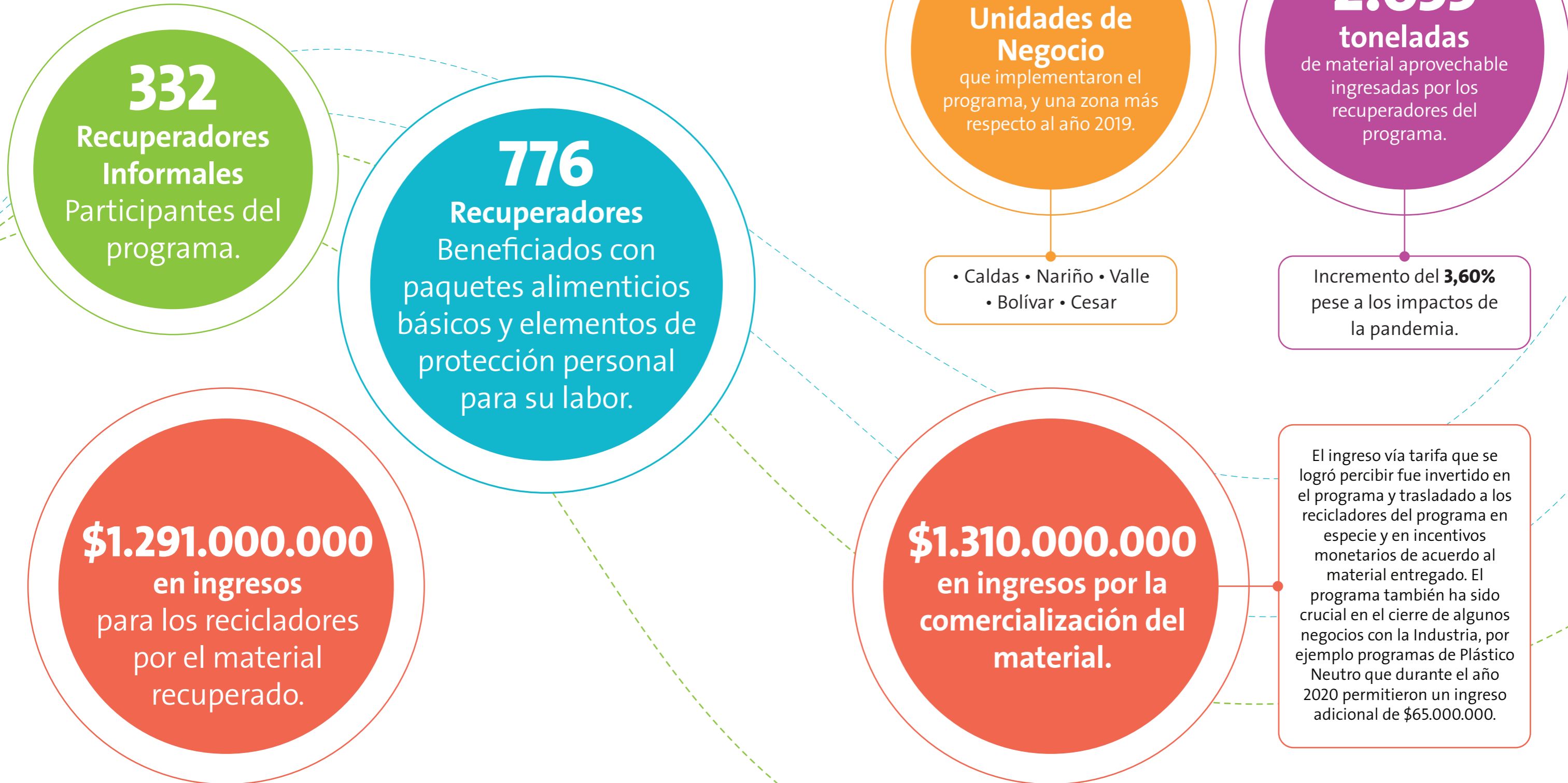
Nuestro modelo promueve principalmente el mejoramiento de la calidad de vida de los recicladores, pues reciben diferentes beneficios de tipo económico y social, al tiempo que aumentan el volumen de residuos reciclables, de manera que son considerados como aliados y proveedores de la empresa.

Promovemos la participación de líderes y ciudadanos en los procesos de separación en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, acopio y reciclaje de residuos.

Posicionamos al reciclador de oficio y a la comunidad como actores importantes en la recuperación de residuos sólidos aprovechables para el cuidado del medio ambiente.



## Recuperador Amigo ha generado durante el 2020 los siguientes beneficios:





## “Isla Fuerte Piensa Verde”

Isla Fuerte al igual que toda la zona insular de Cartagena, tiene un ecosistema biodiverso muy relevante para la región, pero también presenta varias problemáticas en el manejo de los residuos que involucran principalmente los comportamientos de los habitantes y los turistas, pues existe un alto volumen de residuos sólidos arrojados sin la separación adecuada sobre los pastos marinos, y las playas no tienen suficientes centros de acopio.

Nuestra iniciativa es un proyecto de manejo integral de residuos sólidos que articula a la empresa Veolia Aseo Cartagena y la comunidad de Isla Fuerte, con dos objetivos principales:

**El fortalecimiento de la cultura ambiental de la isla.**

**La transformación del centro de acopio temporal de residuos en un “Centro de Aprovechamiento.”**

En el año 2020 lo desarrollamos a través de un proceso continuo de educación ambiental y la implementación de rutas selectivas de recolección de residuos inorgánicos (Papel, cartón, plástico y chatarra) y la generación de compostaje. De manera que los residuos aprovechables son reincorporados al proceso productivo a través de nuestra Estación de Clasificación y Aprovechamiento y posteriormente comercializados; los residuos orgánicos que generan compostaje se entregan a la comunidad para el mantenimiento de las zonas verdes de la isla.

# Isla Fuerte Piensa Verde ha generado durante el 2020 los siguientes beneficios:

**2.800**  
**Habitantes**

tienen acceso al servicio público de aseo garantizando eficiencia y continuidad en el servicio.

**4,7**  
**toneladas**

mensuales de residuos aprovechables que se comercializan.

**44,44%**  
**de Ahorro**

en costos operacionales, gracias a la optimización de los tiempos y frecuencias de recolección.

**350 Kg**  
**mensuales de abono orgánico,**  
que la comunidad utiliza en las huertas caseras

Reducción en la cantidad de residuos que se disponían en el relleno sanitario, de 13 toneladas a 9 toneladas mensuales de residuos ordinarios.

**60**

**Nativos formados**  
en gestión integral de residuos sólidos.

**5**

**Empleos directos generados**

**0**

**Emisiones**  
generadas en los desplazamientos en la recolección.

## Programa de Desarrollo Económico con comunidades del entorno

Establecemos lineamientos de contratación para vincular mano de obra no calificada procedente de las comunidades del área de influencia directa de los Parques Tecnológicos Ambientales (PTAs), en contribución a la mejora de las condiciones de vida del entorno donde operamos. En Veolia Colombia durante el año 2020 mantuvimos 250 empleos formales y directos en las áreas de influencia de nuestros PTAs.

De igual manera vinculamos a las comunidades del AID a programas que impacten en su generación de ingresos, o en el mejoramiento de su calidad de vida a través de alianzas con el gobierno local. Además de apoyar las actividades de desarrollo comunitario que organizan las juntas de acción comunal, o los líderes de las zonas de influencia de los PTAs.

**En el año 2020 se llevaron a cabo 2 Proyectos de Desarrollo Socio Económico:**

### Proyecto 1. Saneamiento Básico para familias aledañas al PTA Antanas de la Ciudad de Pasto (Nariño):

El proyecto consiste en instalar sistemas de tratamiento domiciliario de aguas residuales en las viviendas a través de un sistema de filtros y tanques para que se realicen vertimientos a las fuentes de agua de la zona, en la vereda La Josefina del corregimiento de Morasurco, en el Municipio Pasto, en el cual se benefician 28 personas.

### Proyecto 2. Estufas eficientes para familias aledañas al PTA Wayra ubicado en Mocoa (Putumayo):

Su objetivo es mejorar la calidad de vida y disminuir problemas de salud ambiental asociados con la contaminación interior del aire en hogares rurales al cocinar con leña. A través del uso de estufas eficientes para cocción de alimentos, se contribuye a la mitigación del cambio climático por la reducción en las emisiones de CO2, este proyecto beneficia a 10 familias de las veredas Alto y Medio Afán, así como a la comunidad Indígena Yanacona Yachay Wasy. La inversión de los dos proyectos fue de \$58.646.620 millones de pesos.



## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Fortalecemos el diálogo y la creación de confianza con las comunidades, nuestros clientes, los representantes de los gobiernos y las organizaciones locales a través de la socialización de información específica sobre nuestras operaciones, visitas a nuestras instalaciones y en promoción de campañas de concienciación sobre los desafíos del desarrollo sostenible.



Durante el primer trimestre del año 2020, realizamos un diálogo descentralizado para la información y la mediación con nuestros clientes de las operaciones de agua y manejo de residuos, directamente en sus barrios a través del programa “Veolia en tu Barrio”.

Desarrollamos experiencias positivas en más de 7.800 Clientes en Colombia y Panamá, específicamente en las Unidades de Agua facilitamos el diálogo con 678 clientes y



conocimos las realidades y escuchamos las necesidades de 7.194 clientes de las diferentes localidades donde realizamos el servicio de manejo integral de los residuos.

Las jornadas colectivas de “Veolia en tu Barrio” con los residentes de los barrios priorizados, se desarrollaron con un formato tipo feria que incluye: Puntos de atención móvil para los clientes y una estación educativa y recreativa. Allí se integraron espacios para escuchar las necesidades de los clientes y actividades pedagógicas y lúdicas para la sensibilización de los residentes frente a sus derechos y deberes en el uso del servicio público de aseo y de agua, de acuerdo con la unidad del negocio.

# VEOLIA CONTIGO

Como alternativa a las condiciones actuales generadas por la pandemia, se formuló el desarrollo del programa VEOLIA CONTIGO como una opción para el desarrollo de una actividad que cumpliera con las normas de aislamiento social propuestas por el gobierno nacional, además de crear espacios de relacionamiento en las comunidades donde operamos, a través de actividades informativas y lúdicas durante el tiempo de aislamiento preventivo a causa del Covid-19.

## En el marco del programa se desarrollaron varias acciones:



## Escuela de líderes Veolia

Programa de RSC Veolia

Este programa tiene como finalidad afianzar los lazos comunicacionales entre Veolia y los líderes comunales con el fin de apoyar su gestión y mantenerlos informados sobre la operación del servicio, para lo cual se realizaron reuniones de manera virtual con 595 participantes de nuestras unidades de servicios de residuos. Igualmente durante el año 2020 llevamos a cabo dos alianzas estratégicas con las otras empresas de servicios públicos de las ciudades de Manizales y Cúcuta para llevar a cabo un diplomado en liderazgo y gestión ambiental. Este programa se realizó a través de sesiones de capacitación con contenidos prácticos sobre habilidades y capacidades de liderazgo, la legislación vigente de servicios públicos, herramientas de control y veeduría, además de elementos de conciencia ambiental, con este proceso formativo se busca empoderar a estos dirigentes comunales para que desde su labor contribuyan a la construcción de una cultura ambiental en sus territorios.

**En nuestras unidades de negocio del agua se realizaron sesiones informativas con 765 líderes sociales, acerca de novedades del servicio.**

Pese a la restricción para el desarrollo de actividades comunitarias por las medidas de aislamiento social, logramos implementar mecanismos de comunicación y capacitación con nuestros grupos de interés comunitarios, según sus intereses y realizando actividades educativas virtuales ajustadas a las realidades de nuestros aliados.

## Cultura ambiental Veolia

Programa de RSC Veolia

En Veolia creemos que la Educación acerca del cuidado y protección del medio ambiente es fundamental para la transformación hacia una cultura ciudadana ambiental y socialmente sostenible, que aporte a la resolución de los problemas ambientales y sociales de las comunidades con las cuales estamos vinculados.

Para ello, desarrollamos campañas ambientales y procesos formativos centrados en los niños y jóvenes, motivándolos para que asuman prácticas en el uso eficiente y sostenible de los recursos.

En Colombia y Panamá, durante el año 2020 formamos a un total de 2.356 niños y niñas con educación ambiental continua en cerca de 62 colegios a nivel nacional.

Pese a las restricciones sociales que ha generado la pandemia realizamos 363 actividades de educación ambiental, con un promedio de 2.387 horas de formación, que incluyeron campañas ambientales externas y procesos formativos desde la virtualidad, por ejemplo, generando guías educativas sencillas para los maestros de manera que pudieran imprimir y hacer llegar a las casas de los estudiantes, ejercicios prácticos y pequeñas cápsulas informativas que pasarán como video en los celulares.



## Nuestros proyectos más destacados durante el año 2020 fueron:

### Guardianes Ambientales.

Buscamos desarrollar las capacidades de las nuevas generaciones que serán potenciales agentes de cambio en la gestión de los recursos naturales y en el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de talleres en temas de manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, además del uso y ahorro eficiente del agua. Durante el año 2020, 2.356 niños y jóvenes hicieron parte de este proceso formativo a nivel nacional.

### Visitas Pedagógicas a Parques Tecnológicos Ambientales (PTA) y Plantas de Tratamiento de Agua.

Los grupos de interés conocen las operaciones, aclaran inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos y en el tratamiento y distribución del agua. **Durante el año 2020 recibimos 5.411 en nuestros Parques Tecnológicos Ambientales y 1.244 personas en nuestras plantas de tratamiento de agua.** Especialmente durante esta vigencia desarrollamos una herramienta virtual para los recorridos en nuestros PTA Antanas en Pasto, lo que nos permitió la adaptación a la nueva normalidad y contribuir a nuestra estrategia de experiencia al cliente, y de esta manera dimos continuidad a parte de nuestro plan estratégico generando novedosos y fáciles métodos de aprendizaje y acercamiento a las comunidades, pese al aislamiento social en el contexto de la pandemia.

En nuestra línea industrial formamos a **952 Colaboradores** de operaciones industriales, quienes recibieron capacitación en el manejo integral de los residuos, manejo de residuos industriales y especiales, impactos ambientales, celebraciones de fechas ecológicas relevantes a nivel global.

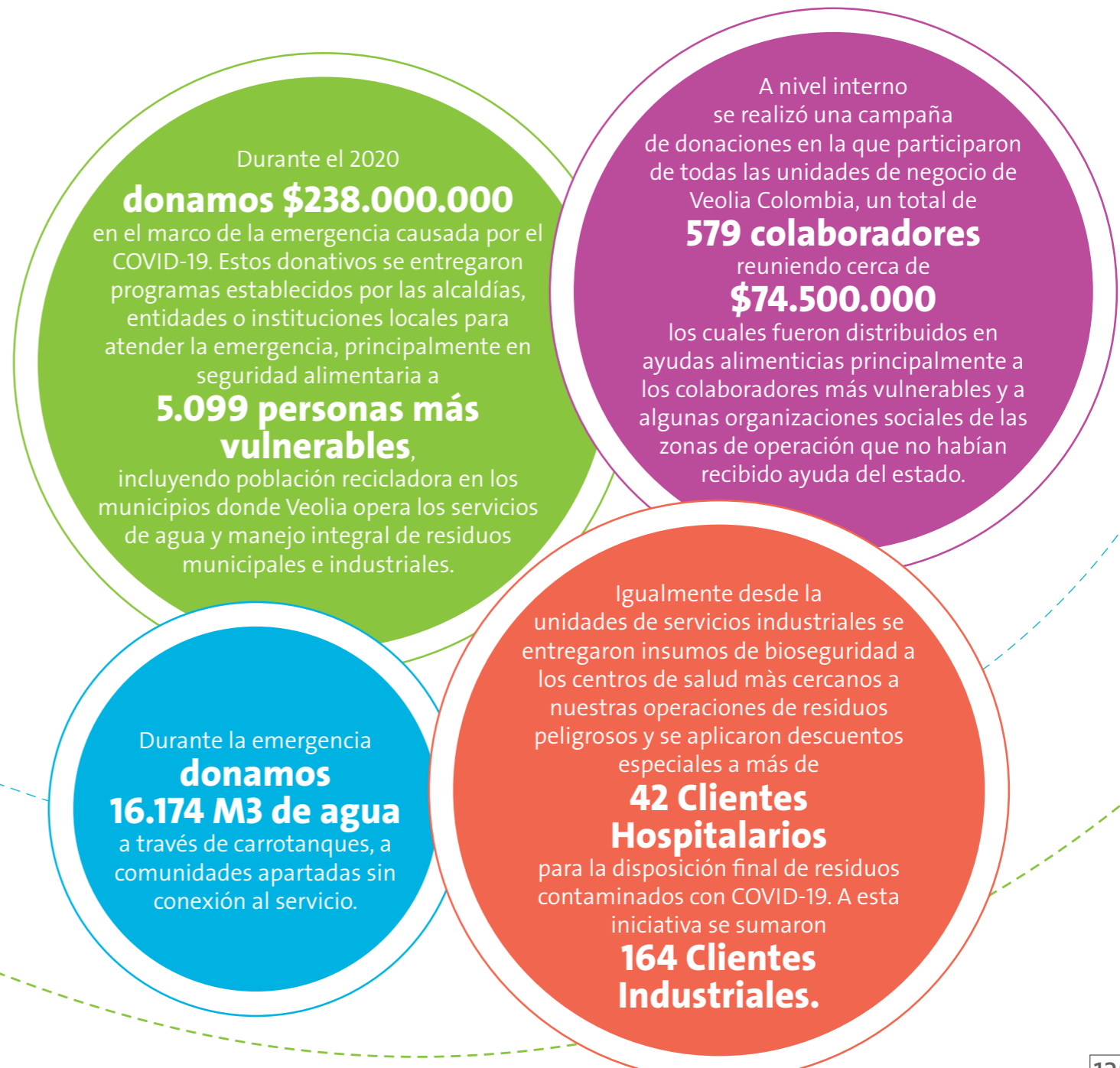
El Centro de Pensamiento Ambiental de Manizales realizó 3 Cátedras Ambientales en la Ciudad, en alianza con la Universidad Católica de Manizales con 109 asistentes, y participó en 5 Foros interinstitucionales con 6 ponentes de la empresa.

### Cátedra Ambiental organizada por el CEPA (Centro de Pensamiento Ambiental) de la Unidad de Negocio Emas Manizales por Veolia.

Este es un espacio de interacción y diálogo entre diversos ciudadanos actores de Manizales, quienes promueven la gestión social e institucional del conocimiento en la producción y el consumo sostenibles. La Cátedra de Medio Ambiente constituye un espacio de conversación para reconocer los problemas, necesidades y avances relacionados con la participación ciudadana, la investigación y la innovación en temas ambientales y de sostenibilidad en la región.

# SOLIDARIDAD Y CIUDADANÍA

Apoyamos y promovemos acciones de solidaridad a través de la mentoría, el patrocinio y las acciones de solidaridad respondiendo a temas relativos a los territorios, sociales y ambientales.



## Durante el 2020 donamos \$ 158.597.000 que fueron asignados a los siguientes sectores:



### Sector Educativo:

Becas de sostenimiento a cuatro (4) estudiantes de excelencia académica y escasos recursos económicos del departamento de Sucre, para acceder a la educación superior.



### Sector Cultural:

Aporte a la Fundación Conservatorio de Música de Sincelejo, en donde se forman integral y musicalmente en promedio 900 niños y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad. El aporte de la empresa este año buscó apoyar la sostenibilidad de las clases que se dieron de manera virtual a los niños y jóvenes que no podían asistir presencialmente para desarrollar sus talentos, invirtiendo su tiempo en actividades productivas. Apoyo a la Fundación Caribe Siglo XXI, una organización sin ánimo de lucro que tiene como objetivo principal promover y desarrollar aspectos sociales, culturales y deportivos del municipio de Corozal departamento de Sucre en el Caribe Colombiano. Donaciones a entidades del departamento sin ánimo de lucro, que se dedican a realizar acciones humanitarias con población altamente vulnerable brindando atención en salud, como la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas y la organización de Damas Rosadas que son Voluntarias en la atención de pacientes hospitalizados.



### Organizaciones sin Ánimo de Lucro:

En el departamento de Caldas se realizaron donaciones a entidades del departamento sin ánimo de lucro, que se dedican a realizar acciones humanitarias con población altamente vulnerable brindando atención en salud, como la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas y la organización de Damas Rosadas que son Voluntarias en la atención de pacientes hospitalizados.

Durante el año 2020 patrocinamos con \$823.447.408

actividades culturales y tradicionales de los municipios, nuestra marca es una aliada en la preservación de la cultura y el arte de los municipios donde operamos. Logramos apoyar a la Corporación Fiestas del 20 de Enero de Sincelejo, la realización de la versión XXI Festival Internacional de teatro de Manizales y la escuela deportiva de ciclismo de Manizales (Caldas). Igualmente las festividades del Carnaval de Negros y Blancos de la ciudad de Pasto, declarado Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO.

### Igualmente realizamos acciones de fortalecimiento Comunitario:

a través de La Fundación Gente Social Activa de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Tunja que realizaron capacitaciones con aliados como la Industria de Licores de Boyacá para desarrollar competencias laborales a 50 personas de escasos recursos y mejorar su calidad de vida. Se orientaron capacitaciones en culinaria, modistería y proyectos de emprendimiento.

Pese a la pandemia, logramos realizar 37 jornadas de acciones voluntarias, enfocadas principalmente a acciones ambientales como: el lavado y desinfección de la fuente (pila) del Parque Santander de Sincelejo, jornadas de siembra de árboles en la Ciénaga de Betancí en Montería y campañas de limpieza de residuos en varios puntos y canales de agua del municipio de Mocoa, en articulación con grupos juveniles e instituciones como la Policía Nacional, Bomberos, y diversas Juntas de Acción Comunal.

# ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES

Nos comprometemos a largo plazo con la implementación del derecho al agua y a los servicios ambientales universales, garantizando el acceso y el mantenimiento de los servicios esenciales de agua, saneamiento y limpieza, en particular para las poblaciones más desfavorecidas.

**Para el año 2020, se llevaron a cabo dos soluciones inclusivas en nuestras operaciones de agua:**

**1 El Proyecto " Tanque Elevado la Pollita II",** fue diseñado por Veolia Sabana y la Administración Municipal, financiado con recursos del Sistema General de Regalías del Gobierno Nacional que hace parte del Plan 90/24 y es el segundo tanque elevado más grande de Colombia, el cual se encuentra en la parte más alta de Sincelejo. Desde el mes de septiembre del año 2020, se puso al servicio este sistema de almacenamiento de 8 mil metros cúbicos de agua, que garantiza la continuidad del servicio a las comunas 1, 2, 3, 4 y 6, disminuyendo la vulnerabilidad del sistema de acueducto cuando se presenten interrupciones de la energía y durante las horas de mayor consumo.

**2** En la unidad de negocio de Tunja, se implementaron diferentes estrategias para facilitar el acceso al servicio esencial del agua a clientes en condiciones de vulnerabilidad e impactados

financieramente por la pandemia. Además de restablecer el servicio a clientes residenciales en mora, se realizó la suscripción de un convenio la entidad de recaudo Efecty con el fin de ampliar la red de pago de las facturas, en promedio a la fecha se reciben aproximadamente 15 mil pagos por este medio de recaudo. Igualmente, se diseñaron planes de financiación diferenciales para usuarios residenciales y comerciales, con tasas de interés muy bajas y generando incentivos a los usuarios que pagan oportunamente sus facturas.

Para actividades relacionadas con la construcción de acometidas nuevas tanto de acueducto como de alcantarillado, instalación de cámara de registro y medidores entre otros servicios que se prestan al usuario, se le traslada a este el valor del APU establecido para pago al contratista, es decir, la empresa no obtiene utilidad alguna por la ejecución de dichos trabajos.

También se prestó apoyo técnico y soluciones de abastecimiento de agua potable a las áreas rurales de Tunja (Acueducto de occidente y Pirgua). Se establecieron conexiones sociales a usuarios que no cuentan con recursos económicos para acceder a la matrícula del servicio. Veolia Tunja subsidia el 100 % del valor de la matrícula a los usuarios de bajos recursos económicos para que accedan a los servicios de acueducto y alcantarillado.



**Para el año 2020, se llevaron a cabo tres soluciones inclusivas en nuestras operaciones de residuos:**

**1** Optimizamos nuestra operación de manejo de residuos en la zona insular de Cartagena, continuando con el programa de intervención técnica y social “Mi Isla Limpia”, que incluye soluciones para garantizar el acceso equitativo al saneamiento para las poblaciones de este territorio vinculándolas a la disposición adecuada de los residuos y la protección de la biodiversidad de la zona.

- **Atendimos a 5.575 usuarios de la zona insular**, incluyendo a las comunidades más vulnerables que habitan esta zona en la península de Barú, y aproximadamente 28 Islas del archipiélago del Rosario. Actualmente el 75% de esta población (**4.202 usuarios**) que recibe el servicio de recolección y manejo de residuos sólidos, y se ubica en los estratos más vulnerables de la población, es subsidiada para el pago de este servicio por el gobierno nacional a través de los subsidios que se otorgan por la normatividad vigente.

- Actualmente contamos con **5 centros de acopio** para el almacenamiento temporal de los residuos, y tenemos **446 Contenedores para el manejo y separación de los residuos**, aumentando **196** contenedores instalados en la zona insular respecto al 2019.
- Pese a la pandemia este año **logramos 5 Reuniones con las comunidades y consejos comunitarios**, atendiendo las necesidades que tenían para mejorar la prestación del servicio y concientizamos con **campañas ambientales a 1.000 turistas**.

**2** Realizamos **819 jornadas de recolección** gratuitas de objetos y enseres de gran volumen que pueden almacenar agua estancada o generar puntos de contaminación, estas actividades especiales con las comunidades son articuladas conjuntamente con las secretarías de salud de cada municipio, o por petición de los usuarios con el

propósito de implementar medidas preventivas para proteger la salud de los habitantes en la zona de enfermedades Transmisibles por Vectores (ETV).

- Durante estas jornadas realizamos la limpieza de cerca de **6.511 Toneladas** de objetos inservibles, beneficiando a **4.796 personas** en alto riesgo de contagio de enfermedades por vectores. El equipo social con el apoyo del personal de salud, sensibiliza y capacita a los habitantes sobre las enfermedades que transmiten los vectores, y eliminando los criaderos de mosquitos Aedes Aegypti, transmisor de enfermedades como: dengue, chikungunya y zika.

**3** Generamos acciones que promuevan el desarrollo local y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las áreas de influencia de los PTAs Guayabal (operación de Cúcuta), Wayra (operación de Mocoa), Presidente (operación de

Valle), Antanas (operación de Pasto) y San Silvestre (operación de Barrancabermeja), en las que incluimos la recolección sin costo de los residuos y la sensibilización permanente en la presentación y separación de los residuos domiciliarios con el fin de promover cambios en el entorno aumentando el número de personas especialmente de las nuevas generaciones para que asuman prácticas en el uso eficiente y la gestión sostenible de los recursos, al igual que la adaptación al cambio climático.

- Llevamos a cabo nuestra operación de recolección de residuos en las zonas vecinas con una frecuencia de 2 a 3 veces por semana, beneficiando a 7.062 personas.





