

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



CONTENIDO

01 MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR PAÍS 03

02 SOMOS VEOLIA 04

03 NUESTROS SERVICIOS 06

04 PRESENCIA EN COLOMBIA 08

05 GARANTIZAMOS EL ACCESO A LOS SERVICIOS ESENCIALES 10

06 NUESTROS INDICADORES MÁS RELEVANTES 13

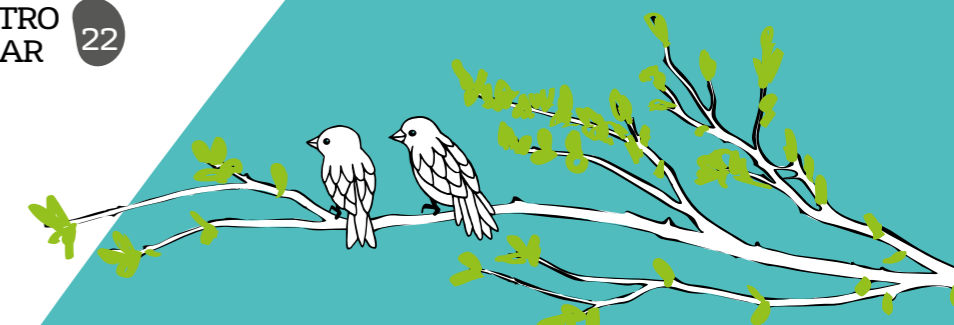
07 NUESTRA MISIÓN: "RENOVAR EL MUNDO" 20

08 NUESTRO ACTUAR 22

09 NUESTROS ESTÁNDARES 25

10 NUESTROS COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE 27

11 MÁS VEOLIA 53



Mensaje de nuestro DIRECTOR



● Apreciados todos,

En esta oportunidad, quiero destacar que para todos en Veolia Colombia y Panamá es de gran inspiración y una ruta a seguir el comprometernos firmemente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas – ONU en diciembre de 2015 y adoptados por la Compañía. Somos conscientes de cómo las consecuencias del calentamiento global han afectado nuestro planeta. Por eso, decidimos trabajar articuladamente para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Con este propósito, apostamos a la tarea de “Renovar el mundo” a través de la prestación de servicios ambientales esenciales.

Concentramos nuestros esfuerzos en la gestión integral del agua, los residuos y la energía, con altos niveles de calidad y tecnificación, brindando soluciones innovadoras para conservar los recursos, optimizar su uso, preservarlos, facilitar el acceso a ellos y renovarlos a través de la creación de nuevos recursos secundarios por medio de metodologías orientadas a la economía circular.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad es el resultado de estrategias enfocadas a cumplir con el bienestar de nuestros públicos de interés, entre los cuales se encuentran nuestro planeta, nuestros accionistas, nuestros colaboradores, nuestros clientes y la comunidad en general.

En Veolia, entendemos la sostenibilidad como la capacidad de comprender y gestionar la realidad del entorno, y estar atentos a escuchar y entender las necesidades de nuestros grupos de interés, para que a través del trabajo colaborativo, logremos no sólo mitigar los riesgos, sino enfrentar la oportunidad y el reto que supone cuidar el planeta.

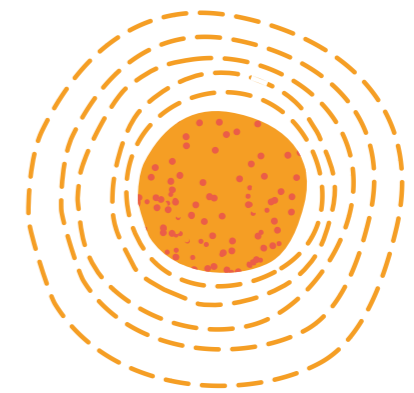
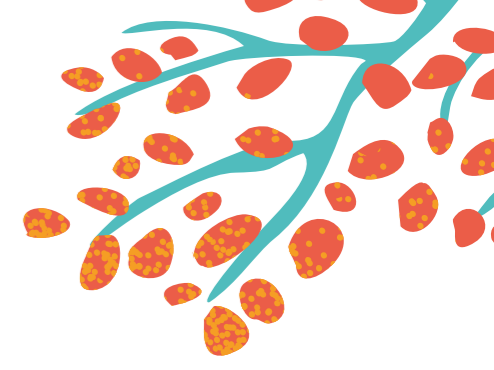
A continuación, encontrarán los principales resultados de nuestra gestión en la prestación de los servicios esenciales, desarrollados a partir de las necesidades del cliente y con un enfoque de innovación. Nuestro interés como organización es generar prosperidad y desarrollo sostenible en las diferentes regiones donde operamos. La apuesta es ir más allá de la prestación de un servicio y asegurar, a futuro, la disponibilidad de los recursos para el bienestar y desarrollo de las personas y la sostenibilidad del planeta.

Por último, quiero agradecer especialmente su interés al leer esta **Memoria de Sostenibilidad**, con la cual rendimos cuentas de nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente y socializamos nuestra contribución para dar respuesta a los retos actuales y futuros, y así dejar a las nuevas generaciones un mejor planeta y sociedad.

Los resultados que presentamos nos motivan a seguir adelante. A nuestros colaboradores, al Comité Directivo, a nuestros clientes y a la comunidad en general, ¡GRACIAS!

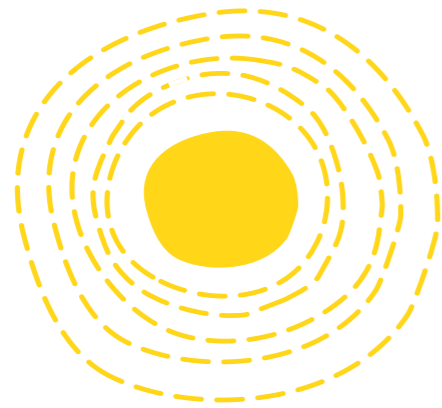


Óscar García Poveda
Director País



Somos
VEOLIA





165 AÑOS

DE HISTORIA EN EL MUNDO,
TRANSFORMANDO LA CALIDAD DE VIDA DE
LAS PERSONAS, SIENDO RESPONSABLES CON
EL MEDIO AMBIENTE Y CONTRIBUYENDO AL
DESARROLLO DE LA HUMANIDAD.

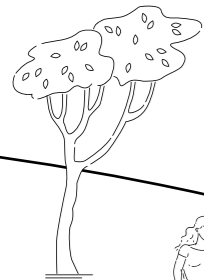
Con el nuevo milenio Veolia llega a América Latina de la mano de Proactiva y en el 2013, adquiere la totalidad de esta compañía consolidando su presencia global en zonas de alto desarrollo.

El logo de Veolia identifica a la compañía desde el 2005.

Es un símbolo que declara la unión de las **fortalezas, experiencia y compromiso** con el medio ambiente.

Dos brazos de un ser humano, que se unen para **envolver y proteger el mundo.**

HOY
Veolia en Colombia es la empresa líder en la prestación de servicios medio ambientales con presencia a nivel nacional, un aliado de sus clientes, gobiernos y las comunidades, a quienes ofrece servicios para el manejo sostenible del agua, los residuos y la energía.





Nuestros **SERVICIOS**



DISEÑAMOS E IMPLEMENTAMOS SOLUCIONES PARA LA GESTIÓN DE AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA, PARTICIPANDO EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE CIUDADES E INDUSTRIAS.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS



Nuestra experiencia cubre todo el ciclo de vida de los residuos, desde la recolección hasta el reciclado, lo que lleva a su recuperación final como materiales o energía.



GESTIÓN DEL CICLO GLOBAL DEL AGUA



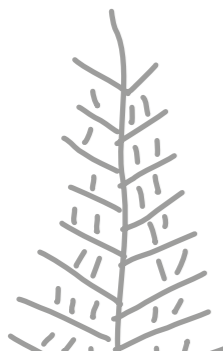
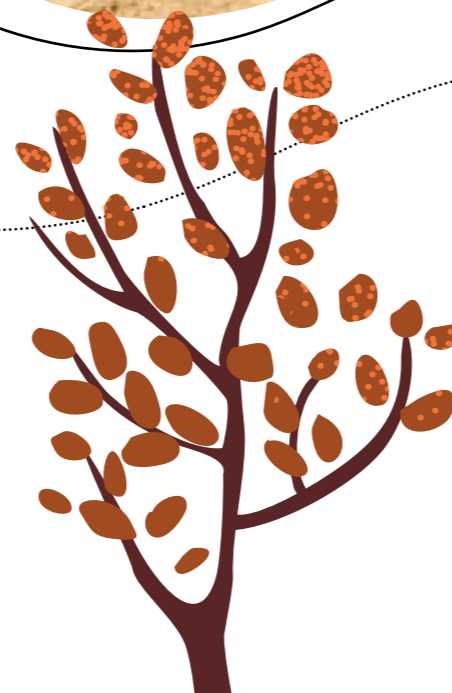
Desde la producción y distribución de agua potable, hasta la recolección, tratamiento y reciclaje de aguas residuales. Saneamiento portátil.



EFICIENCIA ENERGÉTICA



Gestión eficiente de redes de calefacción y refrigeración, y producción de energía verde.



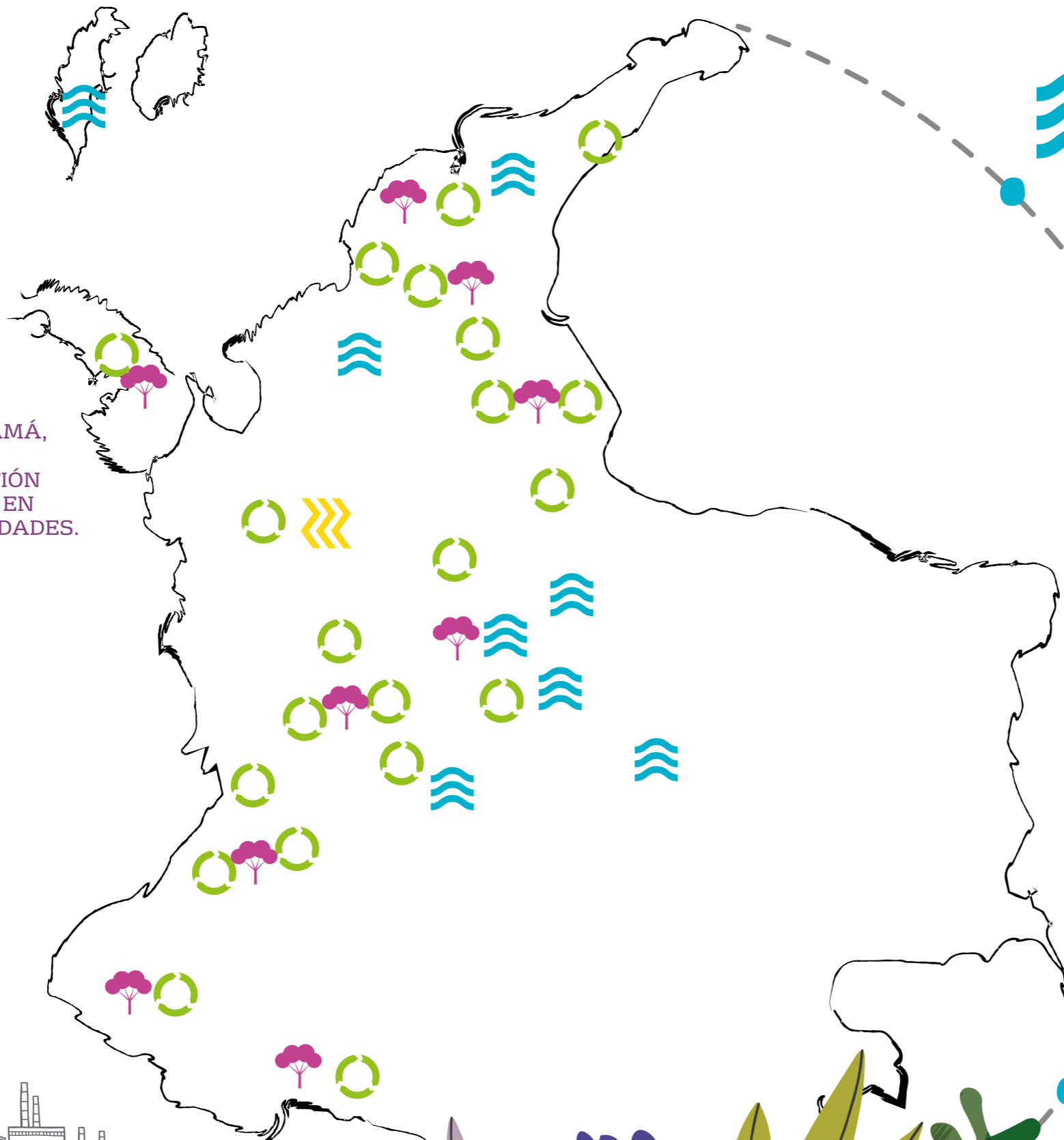


Nuestra
presencia en

COLOMBIA Y PANAMÁ



EN COLOMBIA Y PANAMÁ,
PARTICIPAMOS EN
SOLUCIONES DE GESTIÓN
MEDIOAMBIENTALES EN
LAS PRINCIPALES CIUDADES.



8
OPERACIONES DE GESTIÓN
DEL CICLO DEL AGUA

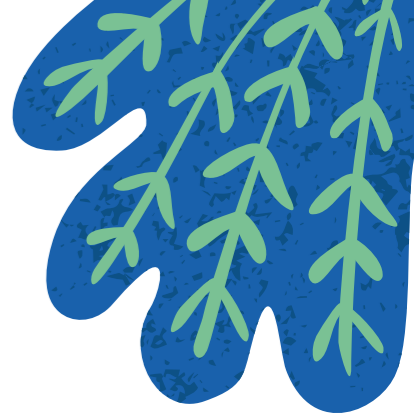
35
OPERACIONES DE
RESIDUOS ORDINARIOS
E INDUSTRIALES

11
PARQUES
TECNOLÓGICOS
AMBIENTALES

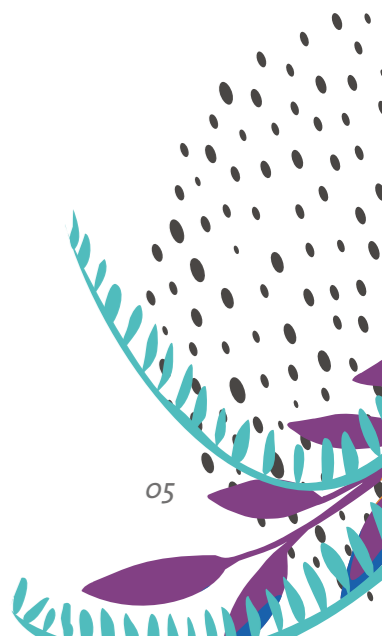
TENEMOS COBERTURA NACIONAL PARA
EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS Y
ESPECIALES, ASÍ COMO SANEAMIENTO
PORTÁTIL EN LAS PRINCIPALES
CIUDADES DEL PAÍS.

PROVEEMOS A LA
INDUSTRIA PROYECTOS EN
EFICIENCIA ENERGÉTICA.





Garantizamos
el acceso a los
**SERVICIOS
ESENCIALES**



EN COLOMBIA Y PANAMÁ:

NUESTRA GESTIÓN EN AGUA

45
MUNICIPIOS DONDE
HACEMOS PRESENCIA

+6
MILLONES DE
HABITANTES SERVIDOS
EN AGUA Y RESIDUOS

+3,2
MIL CLIENTES INDUSTRIALES
Y COMERCIALES

+7.300
COLABORADORES

ACCESO A AGUA POTABLE

Hacemos presencia en cuatro regiones del país: **Boyacá, San Andrés, Sucre y Córdoba**, en 2019 con:

29
plantas de tratamiento de agua potable

60.317
millones de m³ de agua potable producidos

+ de 2.100 km
de redes de distribución

+ de 1'126
millones de habitantes, a los que llegamos



4
plantas de tratamiento de agua residual



+ 24.453
millones de m³ de agua residual doméstica tratada en 2019

ACCESO A SANEAMIENTO

Hacemos presencia en cuatro regiones del país: **Boyacá, San Andrés, Sucre y Córdoba**.



Más de **980.000** habitantes.

NUESTRA GESTIÓN EN RESIDUOS

Gestión de residuos ordinarios En 2019:

1'700.400

toneladas de residuos recolectadas

+ de 4,9

millones de habitantes.



07
Parques Tecnológicos Ambientales alrededor del país

1,4

millones de toneladas de residuos dispuestos.



04

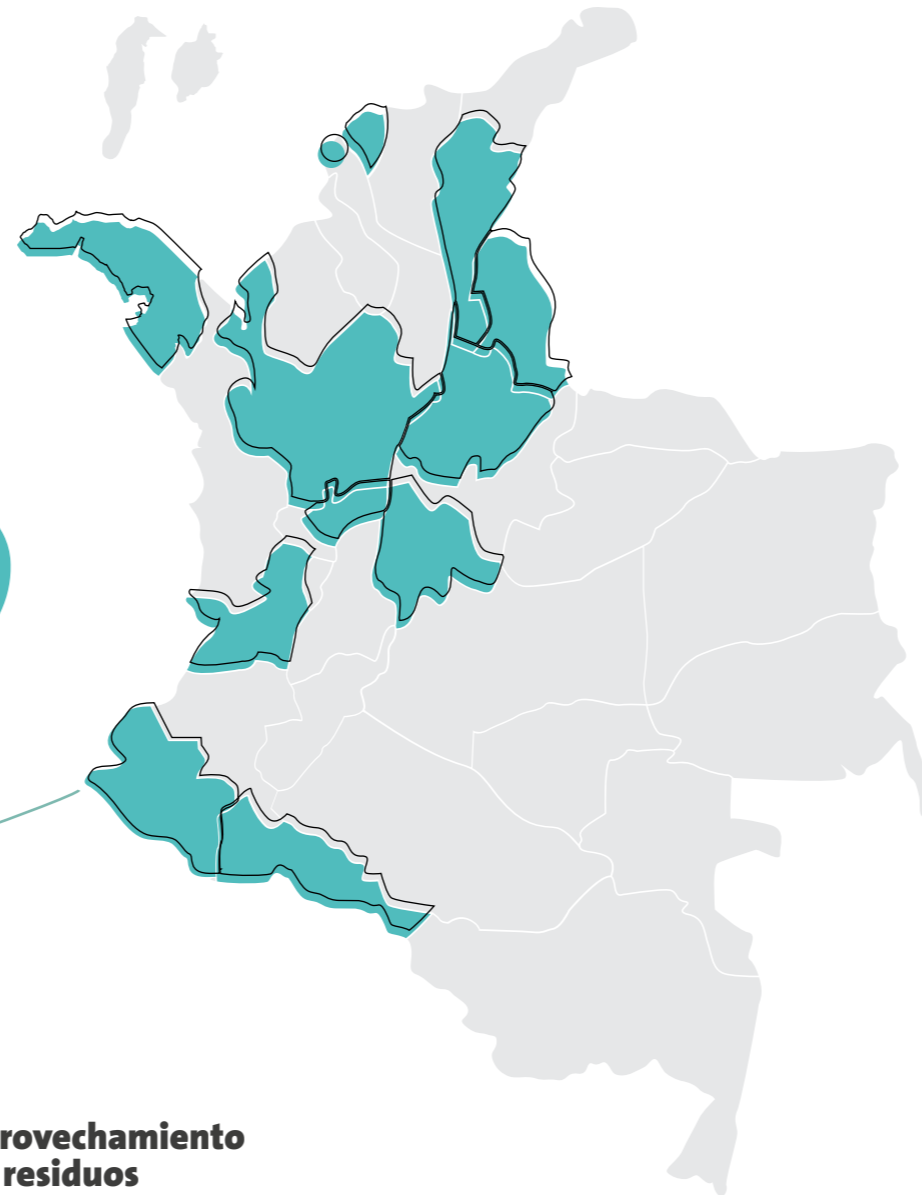
Estaciones de clasificación y separación alrededor del país.



Aprovechamiento de residuos

5,37 mil

toneladas de residuos, las cuales regresaron a un nuevo ciclo productivo.



NUESTRA GESTIÓN EN RESIDUOS INDUSTRIALES

Gestión de residuos peligrosos y especiales

En 14 procesos especializados en diferentes regiones del país, en 2019, tratamos más de 133 mil toneladas de residuos de más de 3.224 clientes, procesos licenciados con tecnología de punta para destrucción de residuos peligrosos y especiales por medio de tratamiento térmico, celdas de seguridad, aprovechamiento, tratamiento y descontaminación de suelo contaminado, entre otros.

133 mil

toneladas de residuos tratados de más de 3.224 clientes



NUESTRA GESTIÓN EN ENERGÍA

Eficiencia energética

EN 2019, GESTIONAMOS DE MANERA EFICIENTE UNA INSTALACIÓN DE ENFRIAMIENTO CON CAPACIDAD DE 12 MW Y UNA RED DE DISTRIBUCIÓN DE FRÍO DE MÁS DE 1 KM.

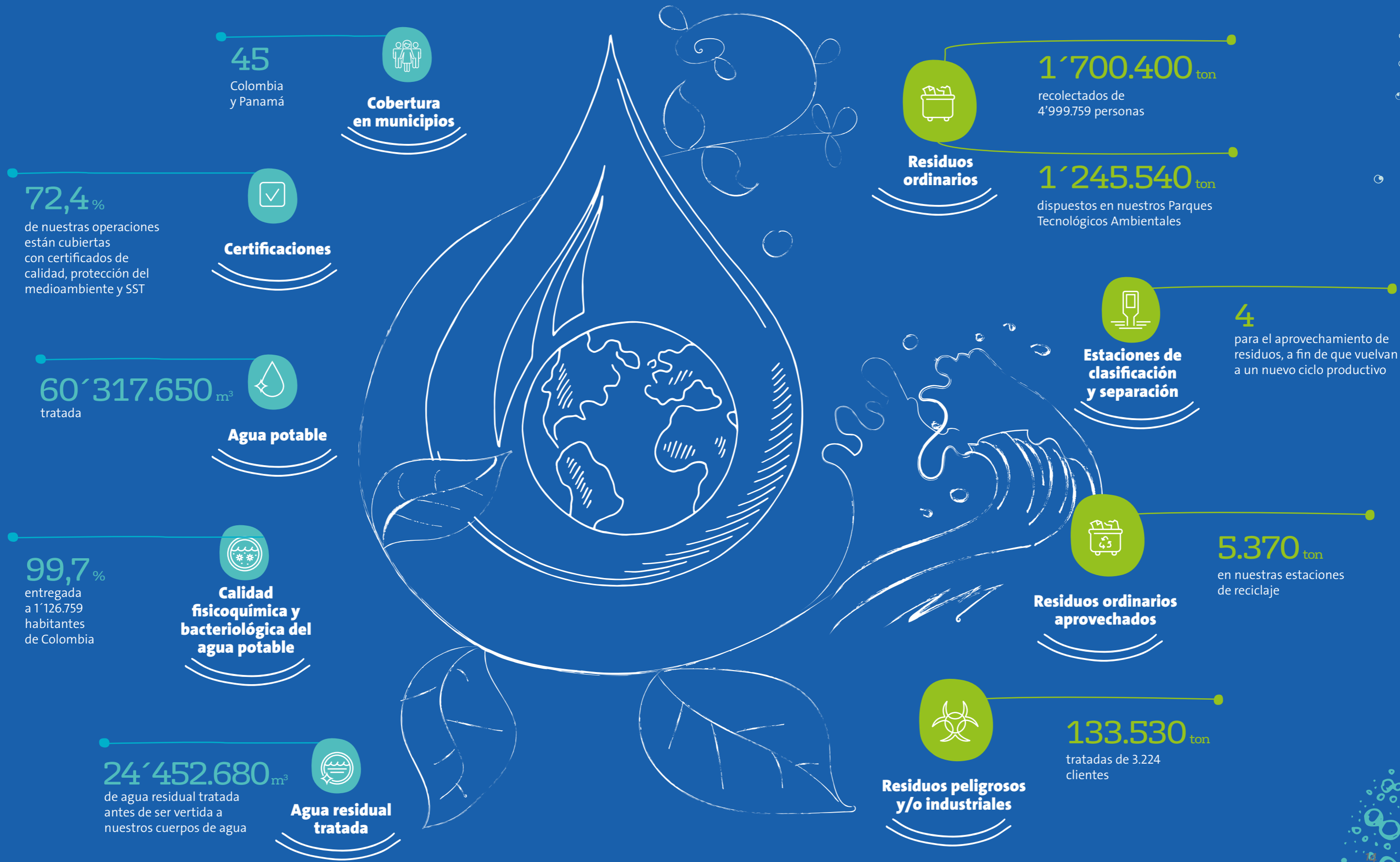




Nuestros
Indicadores

MÁS RELEVANTES





603 wh/m³
de agua potable
producida



Consumo energético en nuestra prestación de servicio de agua potable

226 wh/m³
de agua potable
distribuida



Compromisos con el desarrollo sostenible

9
3 ambientales, 3 sociales, 3 con los hombres y mujeres de la Compañía



Gestionar sosteniblemente los recursos a través de la economía circular

5.370 ton
de residuos aprovechados en nuestras estaciones de reciclaje

54 m³/inh/y
Volumen introducido por habitante/año



Demanda de agua

3.570 ton
con la alianza Nestlé-Veolia

53 wh/m³
de agua residual producida



Consumo energético en nuestras líneas de tratamiento de aguas residuales

76 wh/m³
de agua residual distribuida



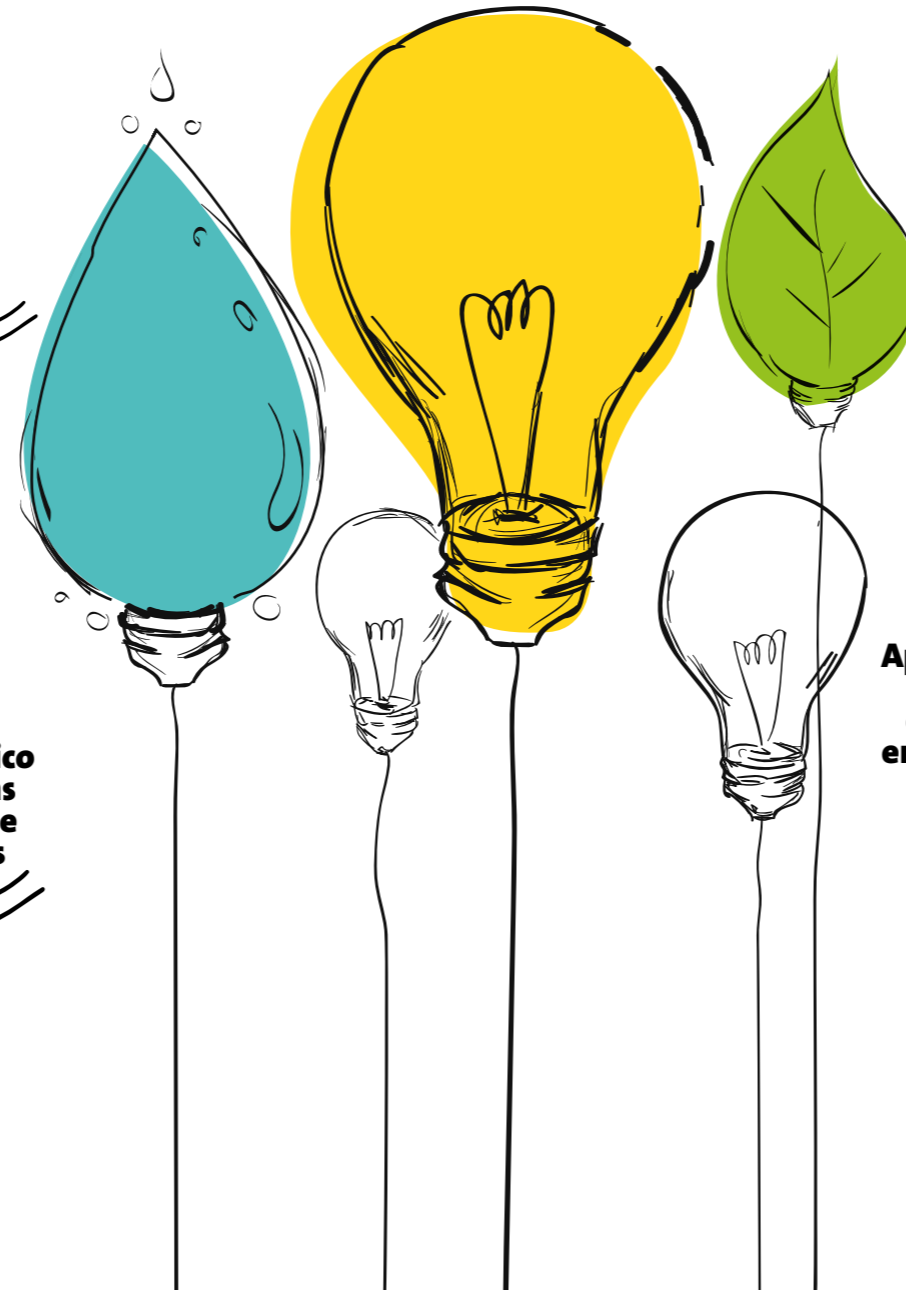
Aportamos a la lucha contra el cambio climático al evitar emisiones de CO₂ a la atmósfera

14.000
ton CO₂ evitadas

3600
ton CO₂

Fueron evitadas por la recuperación de residuos para un nuevo ciclo productivo

10.670
ton CO₂ evitadas
en nuestros proyectos de captura de metano en nuestros Parques Tecnológicos Ambientales ubicados en el Valle y Pasto





Para preservar y restaurar la biodiversidad

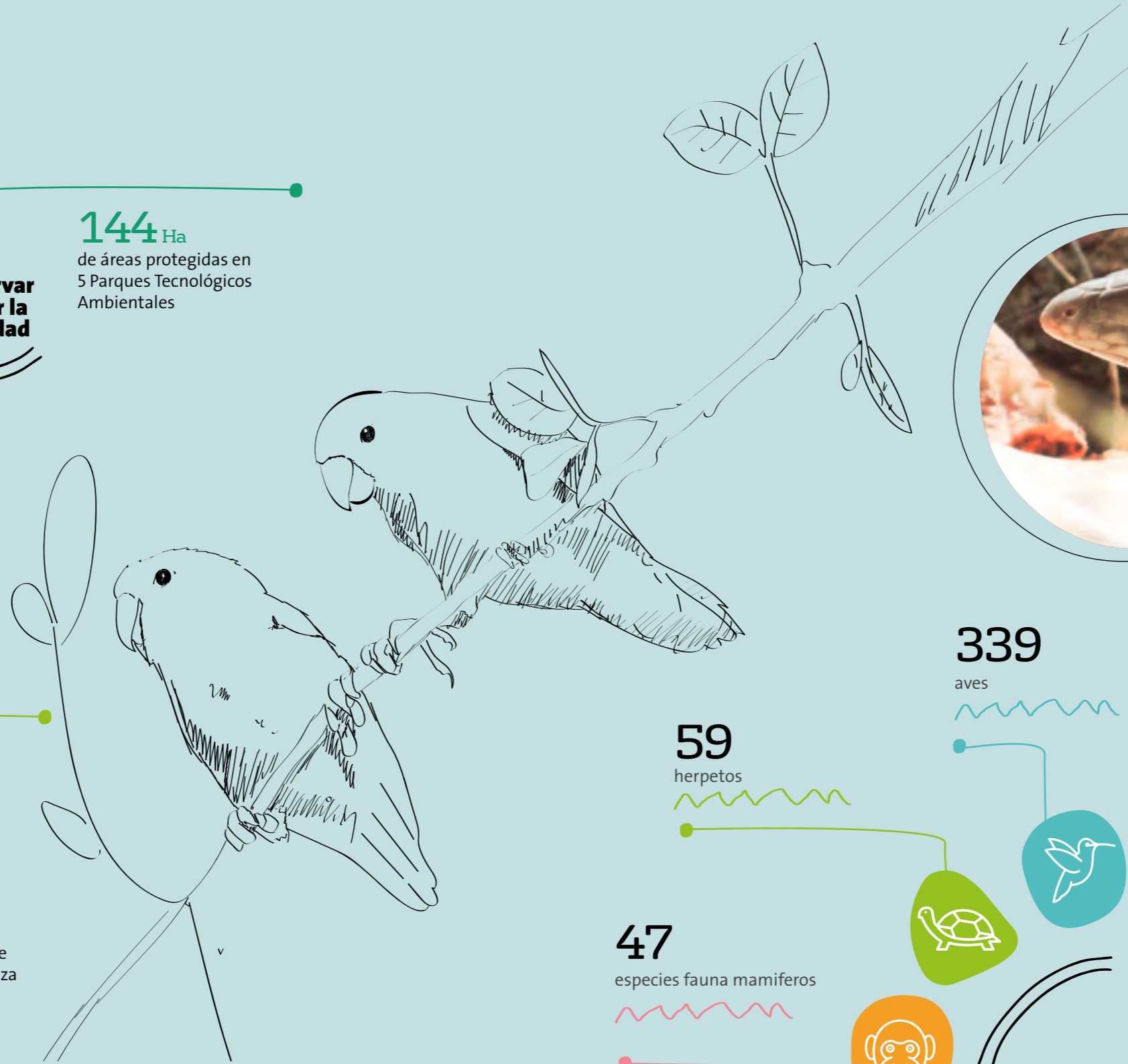
144 Ha
de áreas protegidas en
5 Parques Tecnológicos
Ambientales



Especies de flora

405
de las cuales protegemos y restauramos

7
en nuestros Parques Tecnológicos Ambientales, ya que se encuentran en amenaza



339

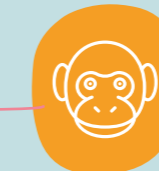
aves

59

herpetos

47

especies fauna mamíferos



PROTEGEMOS Y RESTAURAMOS 18 ESPECIES DE AVES EN NUESTROS PARQUES TECNOLÓGICOS AMBIENTALES, YA QUE SE ENCUENTRAN EN VÍA DE EXTINCIÓN.

Se encontraron:

11 especies de aves migratorias,

lo cual es un bioindicador positivo en nuestra actividad, teniendo en cuenta que las especies migran para alejarse de **inviernos** en extremo rigurosos o **veranos** tórridos; en busca de un lugar apropiado para su **reproducción**, para huir de sus **depredadores** o para buscar alimentos



Experiencia de cliente

3 pilares que permiten tener una visión transversal y unificada sobre la promesa de la experiencia que entregamos a nuestros clientes



Formación en experiencia de cliente

25 líderes de experiencia de cliente entrenados para hacer réplica a nivel nacional

288 colaboradores formados en experiencia de cliente



Programa "Voz del cliente"

4 indicadores de medición de experiencia de cliente (NSU, NPS, Recompra y CES) aplicados en todas las unidades de negocio con el propósito de reconocer las expectativas y atender las necesidades de nuestros clientes, mejorando las experiencias de interacción con ellos



29.980

clientes con los que generamos el acercamiento de la Compañía, desarrollando experiencias positivas a nivel nacional.



Diálogo con las comunidades:



226

en nuestra Escuela de Líderes.



Formación de líderes comunitarios

23.451

visitantes conocieron nuestras operaciones, aclarando inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos y en el tratamiento y distribución del agua.



Visitas pedagógicas a los Parques Tecnológicos Ambientales y plantas de agua

19.406

niños que han recibido educación ambiental continua en colegios a nivel nacional.



Educación ambiental para las nuevas generaciones



Desarrollo económico en las áreas de influencia de los Parques Tecnológicos Ambientales

250
empleos formales y directos en las comunidades rurales aledañas a los Parques Tecnológicos Ambientales



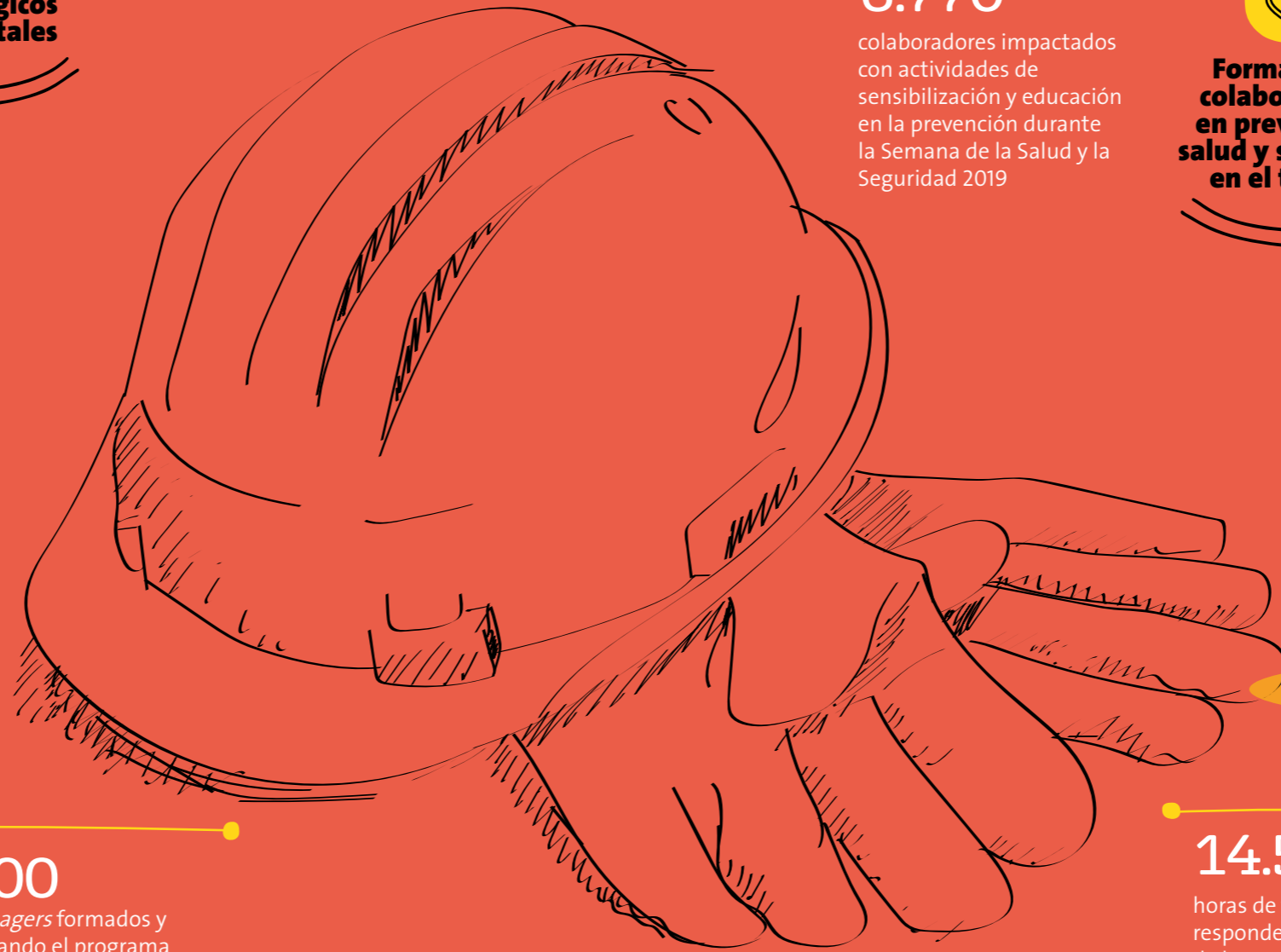
Diálogo con el sector informal

367
recicladores de oficio vinculados en el programa "Recuperador Amigo", generando valor compartido



Involucramiento directivos en prevención, salud y seguridad en el trabajo

800
managers formados y liderando el programa VIVIR en todo el país



Formación a colaboradores en prevención, salud y seguridad en el trabajo

6.770
colaboradores impactados con actividades de sensibilización y educación en la prevención durante la Semana de la Salud y la Seguridad 2019

5.910

colaboradores han recibido formación en los riesgos laborales a los que están expuestos y las medidas de prevención para proteger su salud



Desarrollo y formación de los colaboradores

14.524
horas de formación que responden a las necesidades de las operaciones y al desarrollo y crecimiento de todos los colaboradores

28,6%

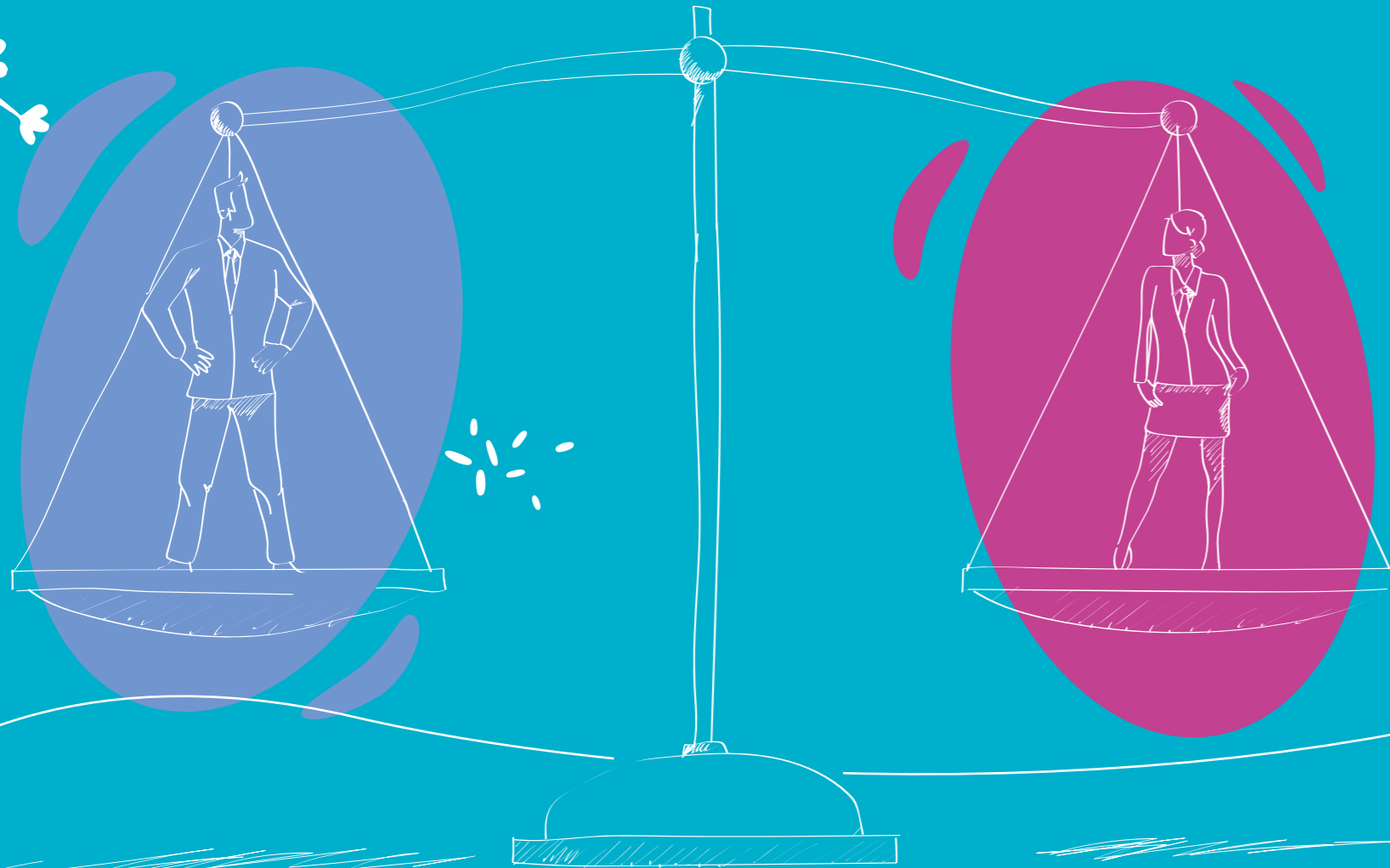
del equipo directivo son mujeres



47,1%

de personas con roles gerenciales en la Compañía son mujeres.

Equidad de género



80

colaboradores adultos mayores



49

víctimas de la violencia y el conflicto armado del país



Inclusión y diversidad



7

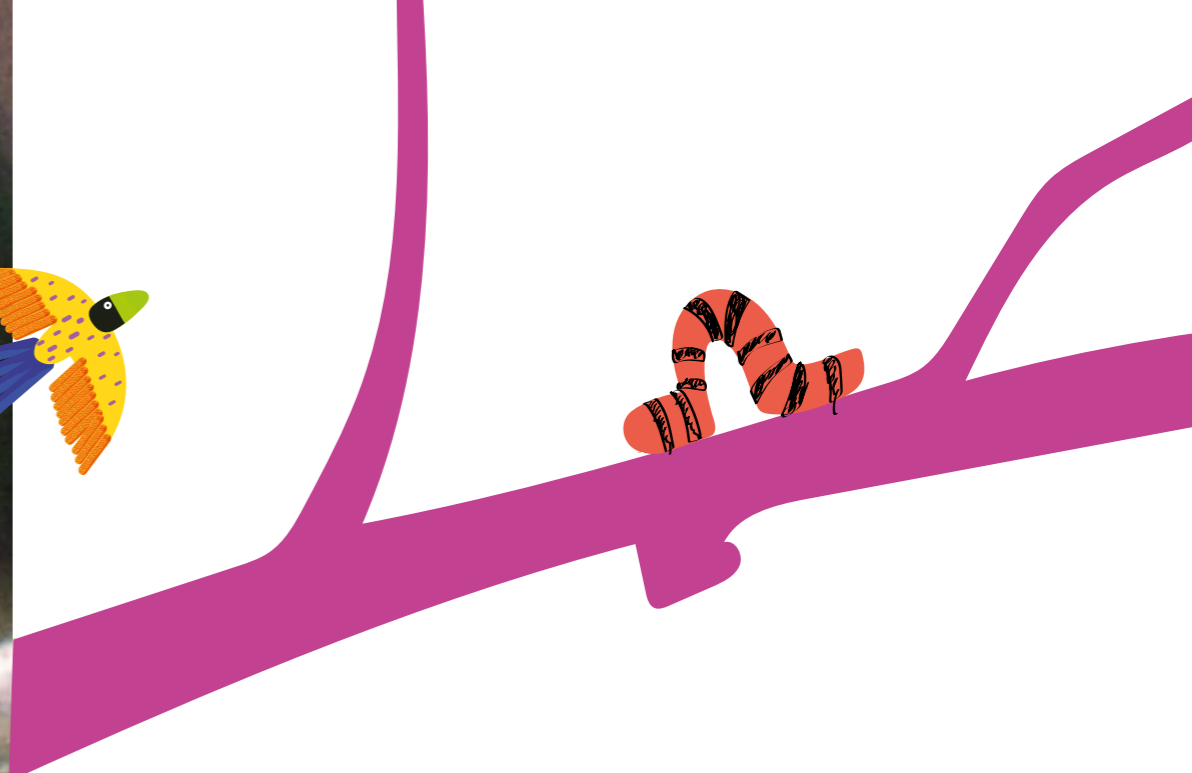
personas reinsertadas a la vida civil



19

colaboradores con alguna discapacidad física





Nuestra
misión:

**“RENOVAR
EL MUNDO”**



DESARROLLANDO ACCESO A LOS RECURSOS:

a través de soluciones operativas que consumen menos recursos ambientales y tienen una mayor eficiencia económica, a fin de ampliar el potencial y accesibilidad de los recursos disponibles.

PRESERVANDO LOS RECURSOS:

para la creación de recursos "secundarios" que compensen progresivamente la creciente escasez de recursos naturales "primarios", generando nuevas oportunidades de desarrollo social y económico para proteger el medioambiente.

RENOVANDO LOS RECURSOS:

para conservarlos y optimizar su uso, mientras se protege su calidad y eficiencia durante todo el ciclo de utilización.

NUESTROS ESFUERZOS ESTÁN ORIENTADOS A BRINDAR SOLUCIONES QUE IMPACTEN POSITIVAMENTE EL AMBIENTE, EL BIENESTAR HUMANO Y LA PROSPERIDAD ECONÓMICA.



#weare RESOURCERS



AVANZAMOS JUNTOS

Imaginamos soluciones donde otros solo ven problemas



SOMOS OPTIMISTAS

Siempre vamos hasta el final



NUNCA NOS RENDIMOS

Nuestra fuerza es nuestra comunidad

7.300

COLABORADORES DE VEOLIA FORMAMOS LA COMUNIDAD DE RENOVADORES. SIN IMPORTAR EL ÁMBITO DE ESPECIALIZACIÓN, FUNCIÓN O UBICACIÓN, TODOS LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD COMPARTIMOS UNA MISMA MENTALIDAD.



Nuestro **ACTUAR**



LOS VALORES FUNDAMENTALES QUE GUÍAN NUESTRO DESEMPEÑO SON:

RESPECTO

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

RESPONSABILIDAD

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

COMPROMISO CON EL CLIENTE

Lograr que la eficacia y la calidad de los servicios sean cada vez mayores. Veolia promueve normas de transparencia y éticas 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 rige las relaciones que establece con todos sus interlocutores.

INNOVACIÓN

Veolia ha hecho de la investigación y de la innovación la clave de su estrategia, para elaborar soluciones sostenibles al servicio de sus clientes, del medioambiente y de la sociedad.



TENEMOS EL FIRME COMPROMISO DE PROMOVER ESTOS VALORES ESPECÍFICOS, NUESTRA LEGISLACIÓN Y LAS NORMAS DE CONDUCTA DICTADAS POR LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES, ASÍ COMO DE FOMENTAR SU CUMPLIMIENTO.

Con independencia del contexto geográfico y la situación económica y financiera, nuestras diversas labores han de llevarse a cabo de acuerdo con las normativas nacionales y las recomendaciones de los organismos internacionales que les sean aplicables, en especial en lo que respecta al

cumplimiento de los principios fundamentales, el respeto de la diversidad cultural y la conservación del medioambiente.

Para el cumplimiento de este compromiso, hemos establecido nuestro actuar en los siguientes ámbitos:

NORMAS DE CONDUCTA

En Veolia, hemos establecido una serie de normas aplicables a todos sus colaboradores y a todos los escalafones de la Compañía dentro del ejercicio de sus actividades:



NUESTRAS ACCIONES

Las unidades de negocio de Veolia velan 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 nuestro grupos de interés.

NUESTROS EMPLEADOS

Mujeres y hombres al servicio de la excelencia social, medioambiental y laboral.



Garantizamos la equidad social.



Fomentamos la solidaridad.



Actuamos bajo la premisa de prevención, salud y seguridad.

NUESTROS CLIENTES Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS

Velamos por el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.

NUESTROS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Dentro del cumplimiento de la normativa aplicable, establecemos una serie de criterios objetivos a la hora de seleccionar proveedores y contratistas.

NUESTROS COMPETIDORES

Respetamos y cumplimos el derecho a la libre competencia.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

A fin de poner en práctica nuestros valores y normas de conducta, la Compañía ha instaurado una organización especial a tal efecto y procedimientos internos de manejo de mecenazgo, patrocinio, conflicto de intereses, gestión de la repercusión medioambiental,

prevención de riesgos y educación, diálogo con los interlocutores, entre otros. De esta manera, responde con total celeridad a las normas de seguimiento jurídico, financiero y de control.

Nuestro Gobierno Corporativo se estructura en torno a:

Una red de corresponsales éticos



Un comité ético

Derecho de alerta de grupo



Plataforma WHISPLI como canal de denuncia para aquellas inquietudes e irregularidades que de buena fe se entiendan como dignas de reporte.



Nuestros **ESTÁNDARES**



Aspiramos a «Dotar de recursos al mundo» para poder superar los problemas medioambientales más graves. Cada día nos esforzamos por conseguir este objetivo, gestionando de manera ejemplar nuestras instalaciones y proponiendo las soluciones más innovadoras a nuestros clientes. Para lograrlo, contamos con:

10

tipos de certificaciones para nuestro Sistema de Gestión Integral – SGI en nuestras instalaciones y actividades en todo Colombia, bajo los sellos ICONTEC, IDEAM y ONAC, entre las cuales se destacan:

ADICIONALMENTE, EN NUESTRA OPERACIÓN DE VEOLIA SERVICIOS INDUSTRIALES, CONTAMOS CON:

32 CERTIFICACIONES EN CALIDAD ISO9001, medioambiente ISO14001 y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO OSHAS18001.

1 CERTIFICACIÓN EN EFICIENCIA ENERGÉTICA ISO50001, mediante la cual, se busca en nuestras operaciones de agua, garantizar nuestra política global para conseguir un uso eficiente en lo que respecta al consumo de energía, consiguiendo así un ahorro en el consumo y una reducción en la emisión de gases efecto invernadero.

6 ACREDITACIONES IDEAM ISO17025 certificando la gestión y estándares de nuestros laboratorios.

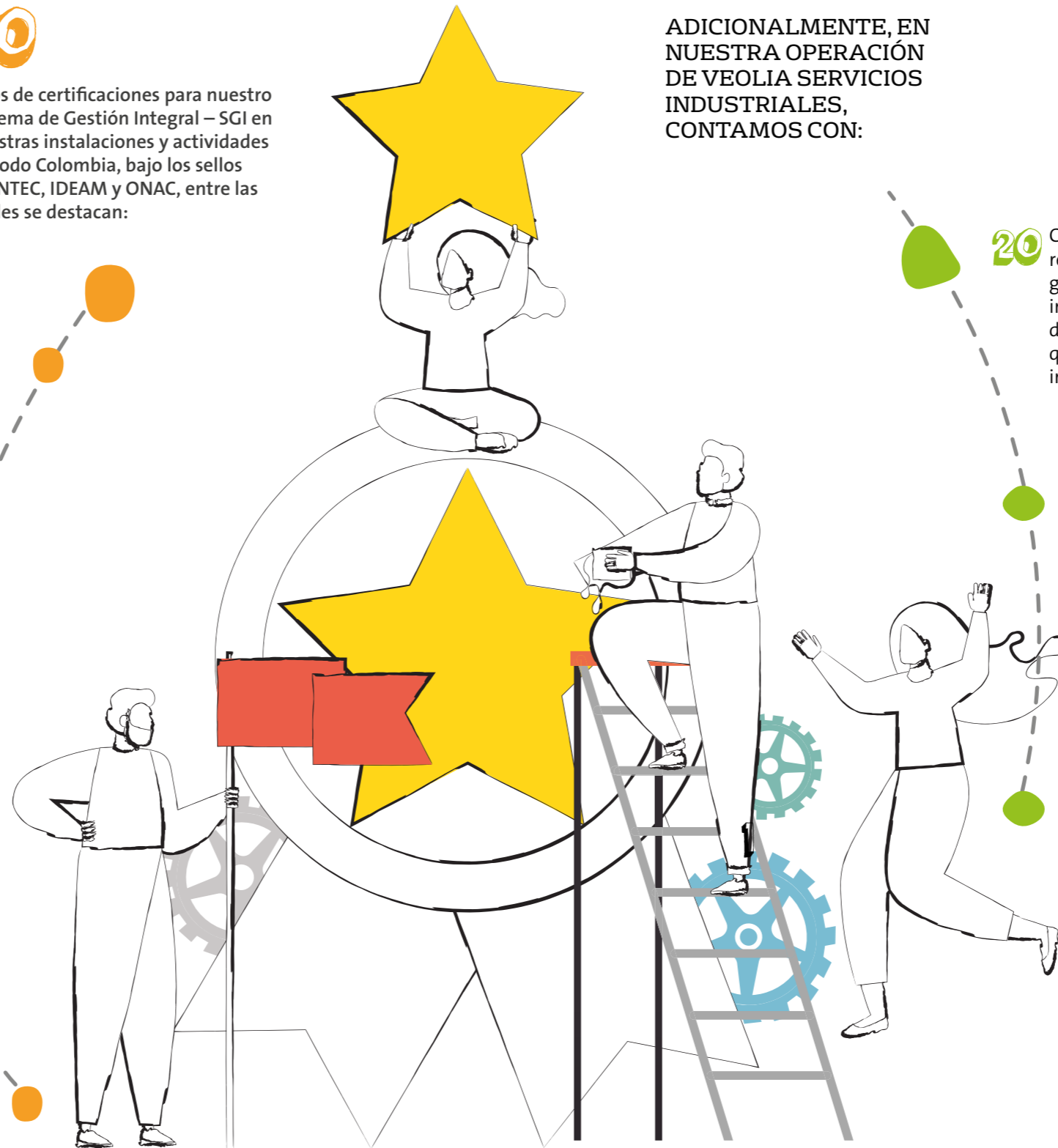
2 ACREDITACIONES ONAC certificando la gestión y calidad de nuestros laboratorios en agua.

1 SELLO B.P.I. certificado de marca compartida entre la Cámara de Comercio de Bogotá e ICONTEC, que se otorga a las empresas que han implementado un Sistema de Gestión de Innovación.

20 CERTIFICACIONES EN NORSOK, referencial para mejorar la gestión ambiental, de seguridad industrial y de salud ocupacional de las organizaciones contratistas que prestan sus servicios en la industria petrolera.

4 CERTIFICACIONES DE PRODUCTO ISO17067, donde se establece la estandarización y cumplimiento de procedimientos de operación en nuestros hornos incineradores.

CERTIFICACIÓN EN HUELLA DE CARBONO ISO14064 en nuestras operaciones de residuos peligrosos, que busca apoyar el diseño, desarrollo e implementación de programas de gestión de gases efecto invernadero.





Nuestros
compromisos

**CON EL
DESARROLLO
SOSTENIBLE**





EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE NUESTRO PLANETA ES UNA NECESIDAD. EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS ÁREAS EN QUE OPERAMOS ES NUESTRO OBJETIVO.

El bienestar de nuestros colaboradores es determinante en nuestro buen funcionamiento. Por todos estos motivos, hemos decidido elaborar y presentar nuestros compromisos en tres secciones:



Nuestros compromisos para dotar de recursos el planeta

- 1** Gestionar sosteniblemente los recursos naturales mediante el fomento de la **economía circular**
- 2** Contribuir a la lucha contra el **cambio climático**
- 3** Preservar y restaurar la **biodiversidad**

Nuestros compromisos para dotar de recursos las regiones

- 4** Crear nuevos modelos de **relación y de creación de valor** con nuestros grupos de interés
- 5** Contribuir al **desarrollo social**
- 6** Proveer y mantener los **servicios esenciales** para la salud y el desarrollo de las personas

Nuestros compromisos con las mujeres y hombres de nuestra empresa

- 7** Garantizar un **entorno laboral** seguro y saludable
- 8** Fomentar el **desarrollo profesional y el compromiso** de cada colaborador
- 9** Garantizar el respeto por la **diversidad y los derechos humanos y sociales** fundamentales

Día tras día, con todos sus socios, nuestra Compañía está construyendo una economía con un menor impacto ambiental y un mayor impacto social;

una economía no solo al servicio de las personas, sino también del medioambiente, en línea con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

NUESTROS COMPROMISOS CON EL PLANETA

Los servicios ambientales que proporcionamos (agua, energía, residuos) están totalmente asociados a la gestión sostenible de nuestro planeta; los vínculos entre nuestras operaciones y sus impactos ambientales son fácilmente identificables. Necesitamos operar

nuestros negocios de manera siempre más eficiente, de acuerdo con nuestra nueva estrategia **“Resourcing the World”**.

Nuestros compromisos con el planeta se organizan en tres grandes objetivos:



Gestionar sosteniblemente los recursos naturales mediante el fomento de la **economía circular**.



Contribuir en la lucha contra el **cambio climático**.



Preservar y restaurar la **biodiversidad**.



GESTIONAR SOSTENIBLEMENTE LOS RECURSOS NATURALES MEDIANTE EL FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR



¿Cómo lo hacemos?

Cuando reciclamos productos y materiales, estamos reutilizando los productos, los materiales y la energía para otros procesos de producción y, por tanto, creamos un ciclo íntegro y ecorresponsable.

Como aspecto fundamental para la implantación de una economía

circular, proponemos soluciones destinadas a recuperar recursos y optimizar su productividad, promoviendo su uso responsable dentro de un sistema de circuito cerrado. Además, desarrollamos soluciones para controlar y eliminar la contaminación que los deteriora.

BUSCAMOS COMBATIR LA CONTAMINACIÓN, EN PARTICULAR MEDIANTE LA REDUCCIÓN DE LOS VERTIMIENTOS Y RESIDUOS DE NUESTRAS INSTALACIONES Y DE LAS DE NUESTROS CLIENTES, DESARROLLANDO UN MEJOR TRATAMIENTO DE TODOS LOS TIPOS DE RESIDUOS, INCLUIDAS LAS AGUAS RESIDUALES Y LOS RESIDUOS PELIGROSOS.

Este compromiso es particularmente importante para la ambición de Veolia de "dotar de recursos al mundo". Este compromiso ofrece la oportunidad de crear valor para nuestros clientes y gestionar el riesgo medioambiental.



¿Cómo lo hacemos?

En VEOLIA Colombia y Panamá, controlamos, medimos y gestionamos los impactos ambientales propios de nuestras operaciones.



+ de 12.800

parámetros se miden anualmente en nuestras operaciones, para el control de impacto ambiental en agua, aire y suelo.



CONSERVAMOS LOS RECURSOS NATURALES, REDUCIENDO EL USO DEL AGUA, LA ENERGÍA Y LOS MATERIALES, AUMENTANDO NUESTRA CAPACIDAD PARA SUMINISTRAR MATERIAS PRIMAS SECUNDARIAS DE ALTA CALIDAD QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS FABRICANTES.



Nuestros resultados:

En la gestión de residuos sólidos, hemos logrado recuperar más de **5.370 mil toneladas** de residuos. En 2019, nuestra tasa de recuperación de materiales de los

residuos tratados en los centros de clasificación y que han dejado de enviarse a rellenos sanitarios es del **1,01%**, obteniendo un incremento del **29%** con respecto a 2018.

En 2019, se han recuperado:



En lo referente a emisiones de gases efecto invernadero, con las actividades de reciclaje, logramos evitar más de **3,6 mil ton CO₂ en la atmósfera**. Todo lo anterior en nuestras cuatro estaciones de clasificación y separación de residuos ubicadas en nuestras unidades de negocio de Cartagena, Valle, Manizales y Pasto.

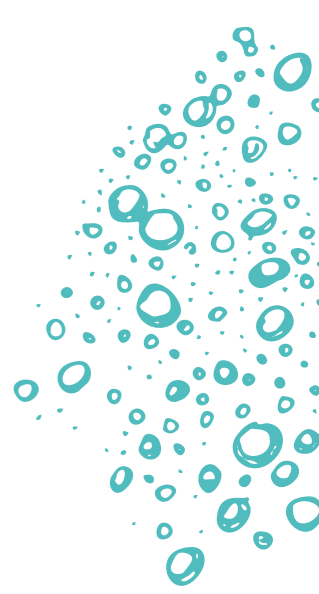


576 m³ de agua que hemos reusado en la línea de tratamiento térmico de residuos hospitalarios en nuestro **Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda**.

Además, para evitar y controlar la pérdida de este valioso recurso, contamos en nuestras **cuatro** unidades de negocio de agua ubicadas en San Andrés, Boyacá, Córdoba y Sucre con:



Nuestro reto es incrementar la eficiencia en la red, que actualmente se encuentra en el **64,16%**, con el fin de disminuir las pérdidas del recurso.



DESARROLLAMOS LA ECONOMÍA CIRCULAR, APLICANDO MODELOS CONTRACTUALES INNOVADORES CON LOS AGENTES LOCALES, BASADOS EN SISTEMAS DE PRODUCTO-SERVICIO Y PROMOVRIENDO EL DISEÑO ECOLÓGICO.



Nuestros resultados:

En 2019, como Veolia Servicios Industriales, firmamos un importante contrato con algunas asociaciones, basados en un modelo de valor compartido: Nestlé y Veolia nos unimos para la reducción de la contaminación de los residuos

plásticos y para desarrollar programas de recogida, clasificación y reciclaje de estos.

Con Nestlé, que es *global account* de Veolia, y según los principios de economía circular, gestionamos:



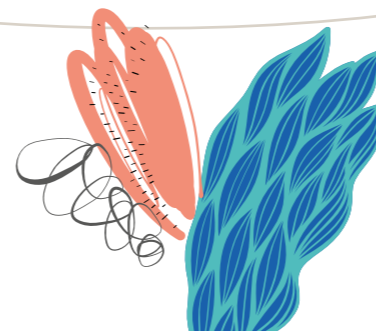
8 plantas de Nestlé en diferentes ciudades de Colombia



20 tipos de residuos aprovechados



3.570 toneladas de residuos aprovechados



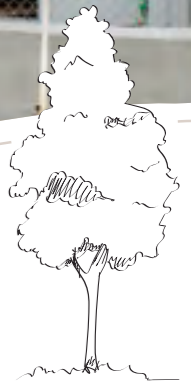
CONTRIBUIR A LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



¿Cómo lo hacemos?

Para frenar el calentamiento global en una escala de +2°C, las emisiones de gases de efecto invernadero deben disminuir en un 70% en el año 2050⁽¹⁾. Así, Veolia busca contribuir a reducir estas emisiones en todas sus actividades.

A nivel Colombia, hemos desarrollado varios proyectos para aportar a esta meta global. Entre las actividades que más se destacan, tenemos:



REDUCCIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO POR MEDIO DE CAPTURA DE METANO



Nuestros resultados:

El metano, es un gas de efecto invernadero que se genera en los rellenos sanitarios y que contribuye gravemente al calentamiento global.

Con los proyectos que hemos implementado en nuestros Parques Tecnológicos Ambientales de Presidente, ubicado en el Valle del Cauca, y Antanas, en Nariño, buscamos **reducir en 2020 las emisiones de CO₂ en 147 mil toneladas**, y así evitar la generación de **500 mil toneladas de CO₂** en total durante el periodo comprendido entre 2020 y 2023.

En 2019, se implementaron los proyectos de conducción, transporte y quema de biogás, buscando cumplir las metas de 2020, para ir avanzando hacia la meta país. De esta manera logramos reducir:

10,67 mil toneladas de CO₂.

En su etapa de implementación, estos proyectos permitieron la captura del **13%** del metano producido en nuestros rellenos sanitarios.

(1) Según el último informe del IPCC Intergovernmental Panel on Climate Change de 2014.



GESTIÓN DE EMISIONES DIRECTAS DE GASES EFECTO INVERNADERO RELACIONADAS CON NUESTRA OPERACIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



Nuestros resultados:

Nuestras actividades en Veolia generan GEI. Estas emisiones se calculan con base en indicadores relacionados con la energía, vehículos, residuos incinerados o recuperados.

Dentro del Alcance 1, en lo referente a emisiones directas de fuentes propias, respecto a emisiones generadas por la quema de combustible fósil en nuestras operaciones de recolección de residuos, para 2019 logramos obtener una reducción del:

3%
en nuestra relación de **kg CO₂/km** con respecto a 2018, pasando de **1,66 a 1,61 kg** de CO₂ generados por cada kilómetro recorrido.

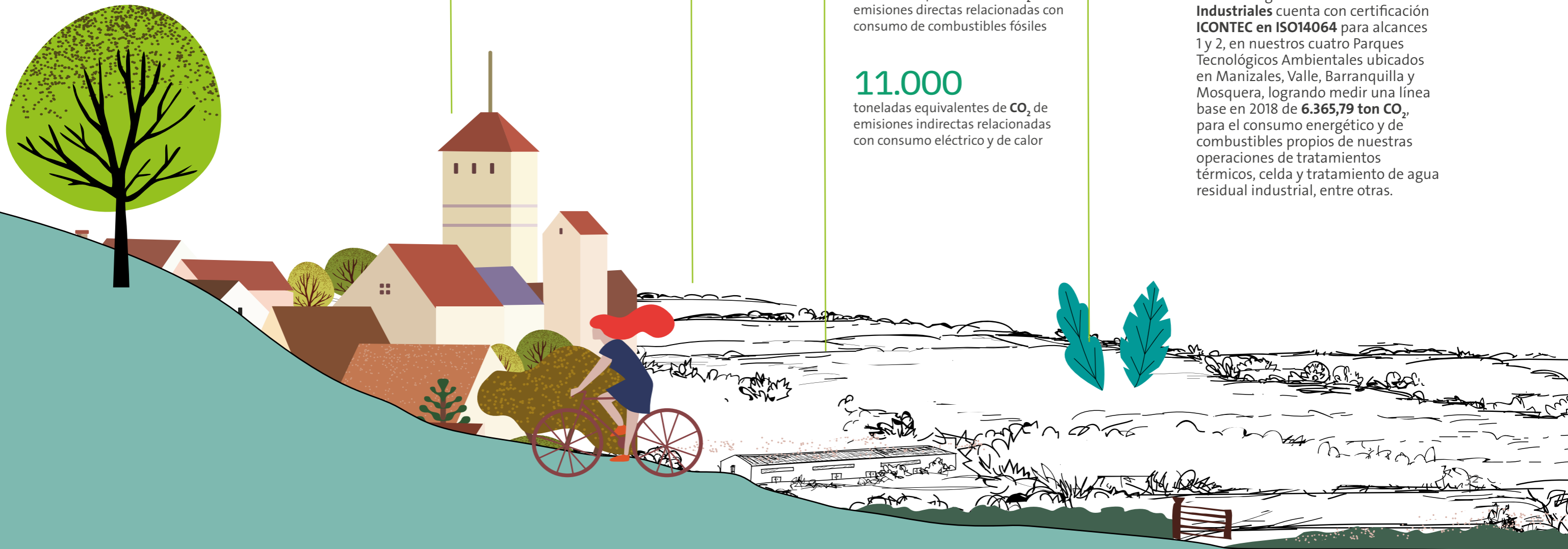
14.000
toneladas equivalentes de CO₂ se dejaron de emitir en 2019 gracias a las acciones realizadas por Veolia en su misión de “Renovar los recursos”. De acuerdo con nuestra medición anual de huella de carbono, tenemos:

1'096.000
toneladas equivalentes de CO₂ de emisiones directas relacionadas con consumo de combustibles fósiles

11.000
toneladas equivalentes de CO₂ de emisiones indirectas relacionadas con consumo eléctrico y de calor

Huella de carbono Veolia Servicios Industriales

Como parte del objetivo de luchar contra el cambio climático, desde el año 2018 se inició el cálculo de huella de carbono para el establecimiento de la línea base que permitiera la implementación de estrategias para la disminución de gases efecto invernadero y su efectivo seguimiento. **Veolia Servicios Industriales** cuenta con certificación **ICONTEC en ISO14064** para alcances 1 y 2, en nuestros cuatro Parques Tecnológicos Ambientales ubicados en Manizales, Valle, Barranquilla y Mosquera, logrando medir una línea base en 2018 de **6.365,79 ton CO₂**, para el consumo energético y de combustibles propios de nuestras operaciones de tratamientos térmicos, celda y tratamiento de agua residual industrial, entre otras.



CONSERVAR Y RESTAURAR LA BIODIVERSIDAD



¿Cómo lo hacemos?

Con este objetivo, contribuimos a la minimización de la pérdida de biodiversidad global. Nos esforzamos no solo por reducir la huella ambiental de nuestras

actividades y la de nuestros clientes en el medioambiente, sino también por fomentar condiciones favorables para la preservación y recuperación de especies y su hábitat.

Buscamos controlar los problemas locales sobre biodiversidad y contribuir al diseño de soluciones innovadoras inspiradas en la naturaleza.

Implantamos actividades de gestión ecológica para nuestros clientes y nosotros mismos.

Concientizamos e implicamos a más personas, tanto a nivel interno como externo, y promovemos la puesta en práctica de iniciativas con la colaboración de socios locales.

SITIOS Y PLANES DE ACCIÓN FRENTE A LA PROTECCIÓN Y RESTAURACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

En Colombia y Panamá, hemos aplicado el concepto de Parques Tecnológicos Ambientales a nuestras unidades de negocio, buscando mejorar la imagen que los rellenos sanitarios y celdas de seguridad tienen frente a nuestros grupos de interés.

Buscamos una interrelación directa, continua y vivencial con los sistemas de disposición final, de aprovechamiento de residuos, el ecosistema presente y nuestras comunidades vecinas, mostrando

así una transformación ambiental. Esta iniciativa permite contar con un espacio para el desarrollo de procesos que aportan a la investigación, al progreso tecnológico, a la conservación del entorno y a la educación ambiental mediante la implementación de estrategias dirigidas a diferentes grupos de interés para Veolia, como niños, futuros profesionales, entidades, gobernantes, empresas, clientes, gremios, turistas y comunidad en general.

De nuestros:

11
Parques
Tecnológicos
Ambientales,



6
cuentan con un diagnóstico ecológico en 2019, equivalente al

54%

PARA 2020, ASPIRAMOS A 11 DIAGNÓSTICOS Y PLANES DE ACCIÓN LEVANTADOS CON EL APOYO DE UN ECÓLOGO ACREDITADO, E INICIAR UN PROCESO DE GESTIÓN ECOLÓGICA CONTUNDENTE EN LOS SITIOS DONDE OPERAMOS.

SITIOS Y PLANES DE ACCIÓN FRENTE A LA PROTECCIÓN Y RESTAURACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Nuestros resultados:

En los estudios realizados a nuestros cinco Parques Tecnológicos Ambientales de Pasto, Valle, Manizales, Cúcuta y Aguachica, una de las conclusiones a las que llegó el equipo investigador es que pese a que existe un alto grado de

intervención en las áreas en donde se hace la disposición final de los residuos (ordinarios/peligrosos) y al manejo de lixiviados, entre otros, nuestras áreas protegidas sirven de refugio para una variedad de especies, principalmente aves.



MEJORAR NUESTRO IMPACTO EN LA CALIDAD DEL AIRE Y DEL AGUA



Nuestros resultados:

Cumpliendo con el objetivo de desarrollo sostenible número 6, entregamos a más de un millón de habitantes agua potable con:

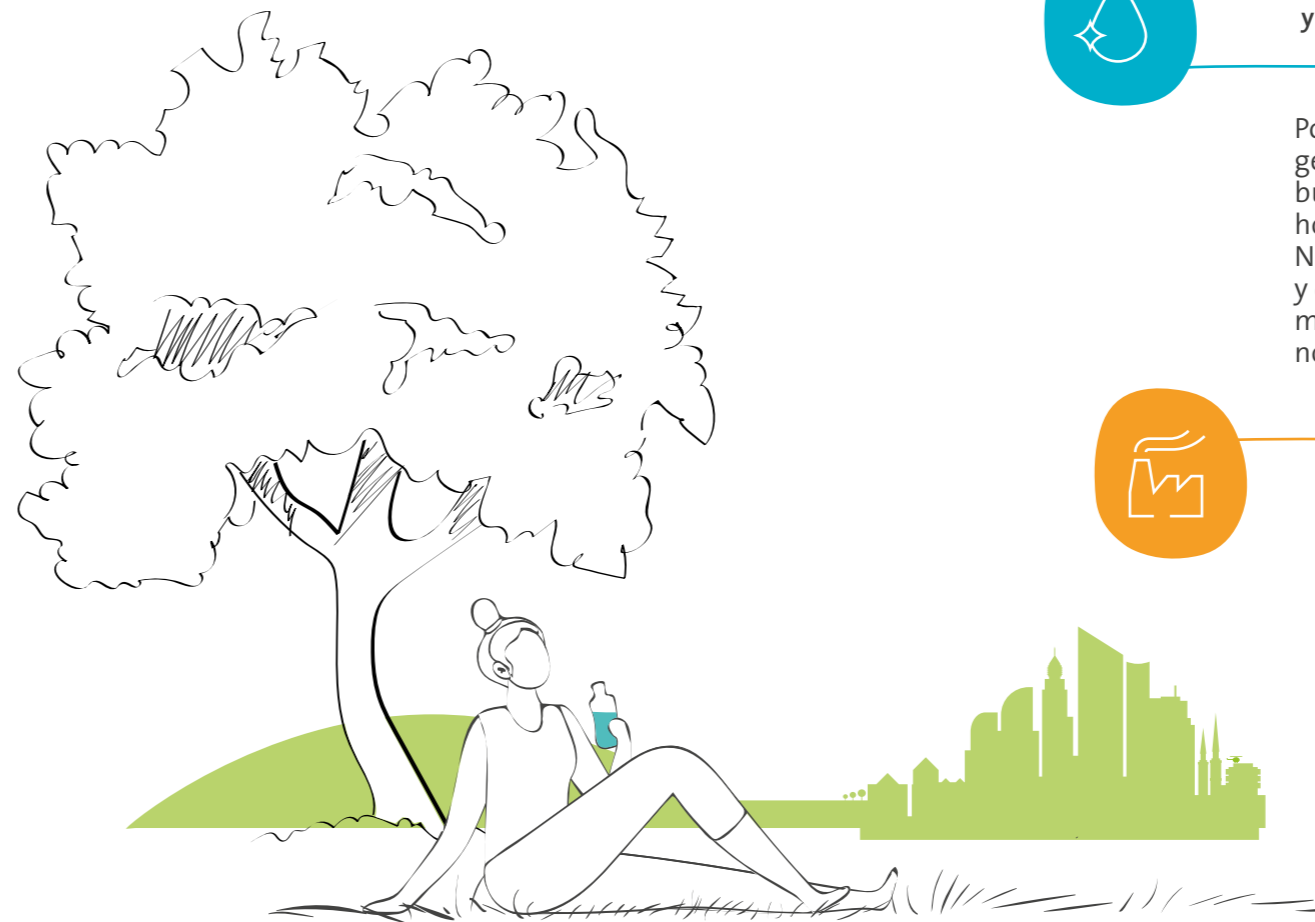


99,7%
calidad bacteriológica y fisicoquímica

Por otro lado, medimos y gestionamos nuestras emisiones, buscando reducirlas; en nuestros hornos incineradores, generamos NOx, SOx, CO, material particulado y dioxinas. Nos trazamos una meta global que va más allá de lo normativo, y para 2019:



46,92%
de las emisiones de CO con respecto a 2018 fueron disminuidas.



NUESTROS COMPROMISOS CON LAS REGIONES

Veolia está muy arraigada e integrada localmente en todas las operaciones donde hacemos presencia. Junto con nuestros socios locales, nos esforzamos por mejorar el acceso a los servicios esenciales, las condiciones sanitarias y el nivel de vida, el empleo y la formación,

la inclusión, el desarrollo económico y, además, la relación entre el sector industrial y las autoridades locales.

Nuestras soluciones contribuyen al desarrollo, vitalidad y competitividad de las regiones y empresas.

GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - NUESTROS CLIENTES



¿Cómo lo hacemos?

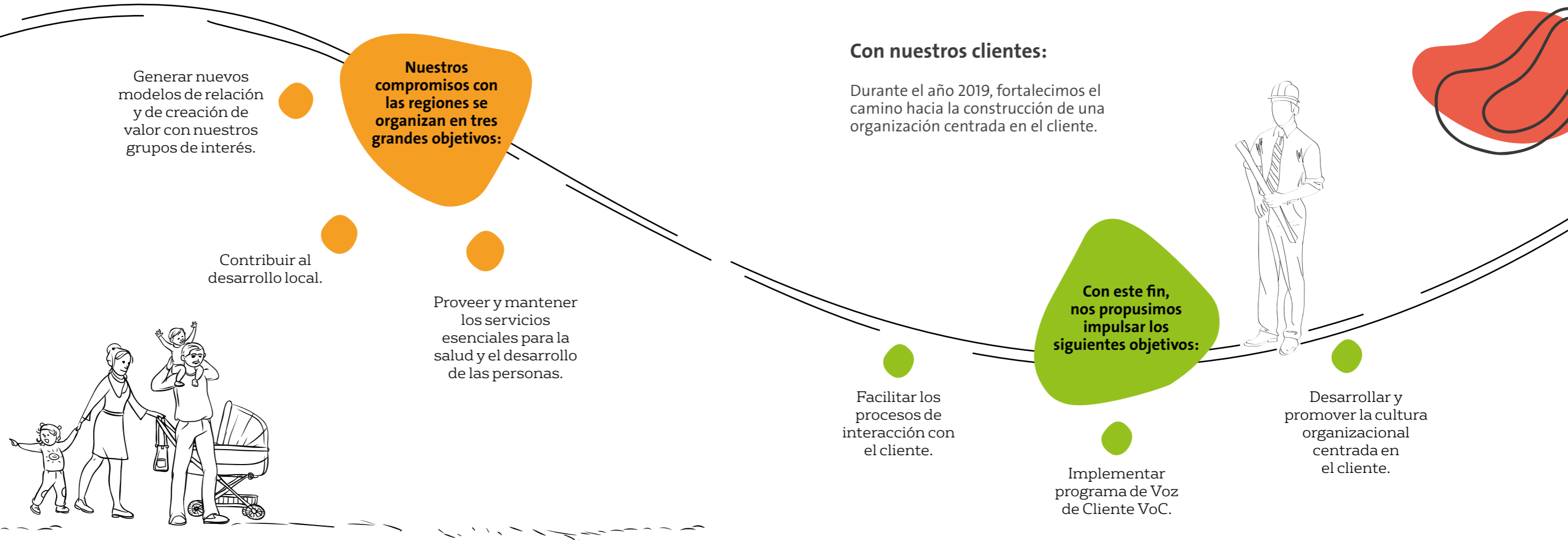
Proponemos soluciones que impacten problemas legislativos, sociales y medioambientales para mejorar el rendimiento de nuestros clientes. Para tal fin, colaboramos con todos los participantes con el objetivo de innovar y generar nuevas iniciativas que creen valor compartido.

Nuestras soluciones se basan en la economía circular y en principios de rendimiento conjunto.

Afianzamos nuestras relaciones a través de espacios de diálogo y construimos lazos de confianza con los clientes, las comunidades, el gobierno y las autoridades.

Con nuestros clientes:

Durante el año 2019, fortalecimos el camino hacia la construcción de una organización centrada en el cliente.



GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - NUESTROS CLIENTES



Nuestros resultados:

Declarar la visión de “Experiencia de cliente” como un logro organizacional del año 2019. Los tres pilares resultantes son la construcción de un grupo de trabajadores de Veolia de distintas áreas y roles, que permiten tener una visión transversal y unificada sobre la promesa de la experiencia que entregamos a nuestros clientes.

La experiencia de cliente es la suma de todas las interacciones que este tiene con cualquier actor o punto de contacto de la Compañía; esperamos que el cliente pueda expresar lo que ha vivido y experimentado a partir de dicho contacto.

Los tres pilares que mencionamos son:

1. Te entendemos y valoramos lo que es importante para ti.
2. Hacemos todo más fácil para ti.
3. Cumplimos nuestros compromisos.

Esta marca conecta la esencia del servicio que presta Veolia a través de los colaboradores: somos personas prestando servicio a personas, y sin importar la labor que realiza un empleado de Veolia, puede dar lo mejor de sí y tendrá un impacto en la relación con el cliente. La marca y los tres pilares mencionados mantendrán la línea de comunicación frente a lo que puede hacer mejor Veolia en la experiencia del cliente.



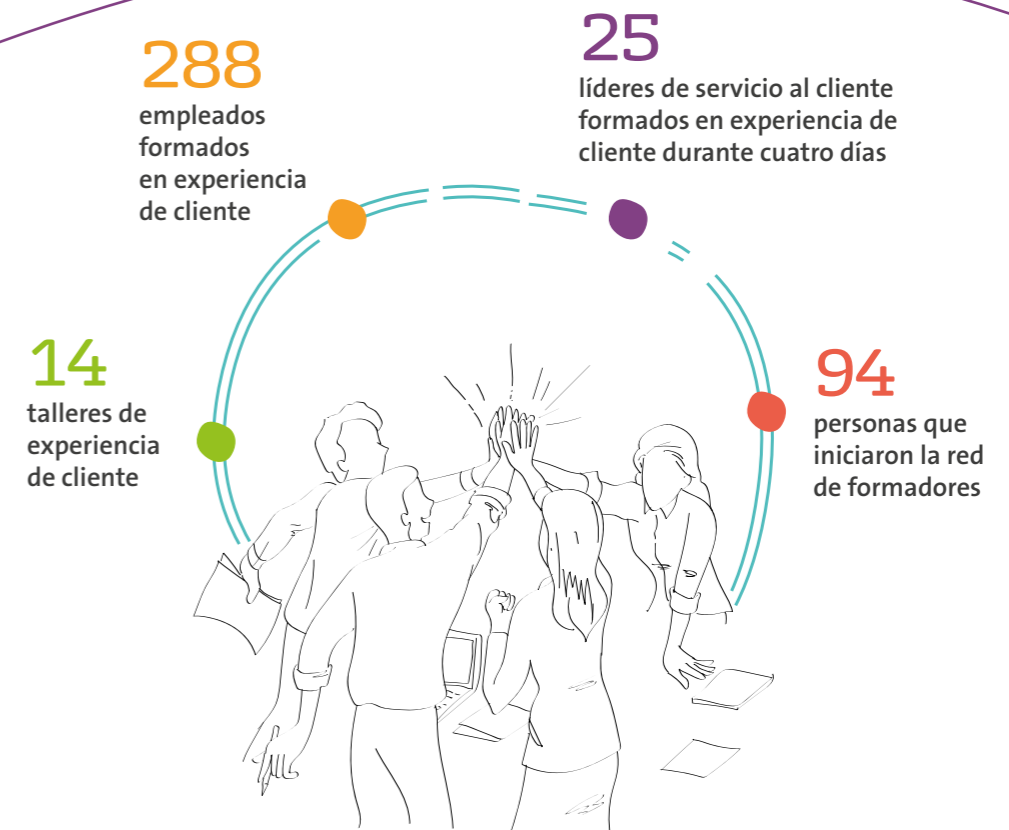
Para lograr la conexión emocional de los colaboradores y el compromiso con el cliente, se creó la marca:



Formación en experiencia de cliente:

La disciplina de experiencia de cliente reconoce la importancia del contacto humano y la gestión de las emociones de los clientes. Veolia no solo cuenta con usuarios de servicios; también tiene clientes que reciben servicios esenciales y servicios industriales. Por lo tanto, al ofrecer un servicio y no un producto, la interacción entre clientes y empleados, es fundamental para hacer realidad los pilares de la experiencia de cliente.

En 2019, a través del programa “Evolucionando el servicio al cliente”, se desarrolla una formación con el propósito de entrenar al 100% de los colaboradores del grupo para que al diseñar procesos piensen en el cliente y cómo las actividades y servicios que ofrece Veolia aportan a la calidad de vida y a los objetivos de las ciudades e industrias.



GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - NUESTROS CLIENTES

Programa voz del cliente:

Escuchar la voz del cliente es estar dispuestos a entender sus necesidades e identificar sus puntos de dolor para resolverlos, trabajar en las expectativas y desarrollar nuevas ofertas y servicios atendiendo lo que es importante para él. En esta metodología, se trabaja con los clientes promotores y detractores,

y cada unidad de negocio lo hace descentralizadamente.

El Grupo Veolia contrató los servicios de un experto en estudios de mercado y realizó por segundo año consecutivo la encuesta relacional para medir la experiencia de cliente, que involucra cuatro indicadores:

1. **NSU Nivel de Satisfacción del Usuario (se evalúa de 0 a 100):** satisfacción del usuario.

2.

NPS Net Promoter Score: indicador de lealtad de marca, mide el porcentaje neto de clientes promotores de la marca.

3.

RECOMPRA: probabilidad de que el cliente nos elija como la empresa que presta el servicio en su ciudad o en su compañía.

4.

CES: Customer Effort Score: qué tan fácil o difícil es para el cliente interactuar con la empresa o acceder a los servicios que esta le presta (escala de 1 a 5 donde 1 es Muy difícil y 5, Muy fácil).

Los resultados de 2019 de la Compañía son presentados

Por línea de negocio: **Agua y Residuos.**

Por clientes: **municipalidades e industriales.**

Para los servicios municipales, **la evaluación la hacen los usuarios o clientes finales.**

GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - NUESTROS CLIENTES

● Meta ● 2018 ● 2019



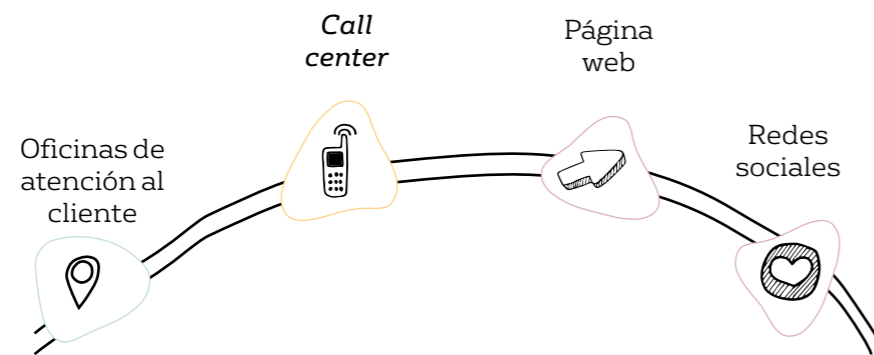
Grupo de Interés	Encuestas	Nivel de Satisfacción del usuario - NSU	Recomendación NPS	Recompra	CES	Observaciones
Residuos - Municipalidades	3.184	78 78,9	7,5 23,7	75,8 77,81	4 3,26	<ul style="list-style-type: none"> Un mejor desempeño en algunas UN genera un mejor resultado. Los clientes valoran la labor de gestión de residuos y la que realizan los operarios. El esfuerzo de los clientes es medio y tiene relación con las expectativas de cobertura y calidad del servicio. Puntos de dolor del cliente son: la calidad de la recolección, el barrido de las calles y el corte de césped.
Agua - Municipalidades	1.288	64 67,73	-21,6 -5,8*	65,5 71,18	4 3,24	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la frecuencia del suministro de agua y dar cumplimiento al mismo son las mayores expectativas de los clientes. Puntos de dolor del cliente son la atención a fugas, más canales de atención y la calidad del agua.
Servicios Industriales	456	85 80,41	80,1 48,5	93 87,61	4 3,2	<ul style="list-style-type: none"> El cliente resalta la integralidad y experiencia de Veolia como aliado en la gestión integral de recursos como agua y residuos. Valora el esfuerzo por cumplir compromisos. La trazabilidad del residuo es de los aspectos más valorados por el cliente, además del cumplimiento en la recolección de los residuos peligrosos, la entrega y exactitud de toda la documentación que se genera durante la gestión integral de los residuos en los Parques Tecnológicos Ambientales o en las instalaciones del cliente para las operaciones <i>on-site</i>.

El interés por la separación y valorización de residuos aprovechables es un común denominador en los clientes y los que hemos identificado como puntos de dolor serán el principal enfoque para los planes de acción que se adelantarán durante 2020. Mejorar la experiencia del cliente y cumplir el propósito de Veolia a través de una correcta prestación del servicio seguirán siendo nuestro compromiso para con los territorios donde nos encontramos.

GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - NUESTROS CLIENTES

Interacción con el cliente

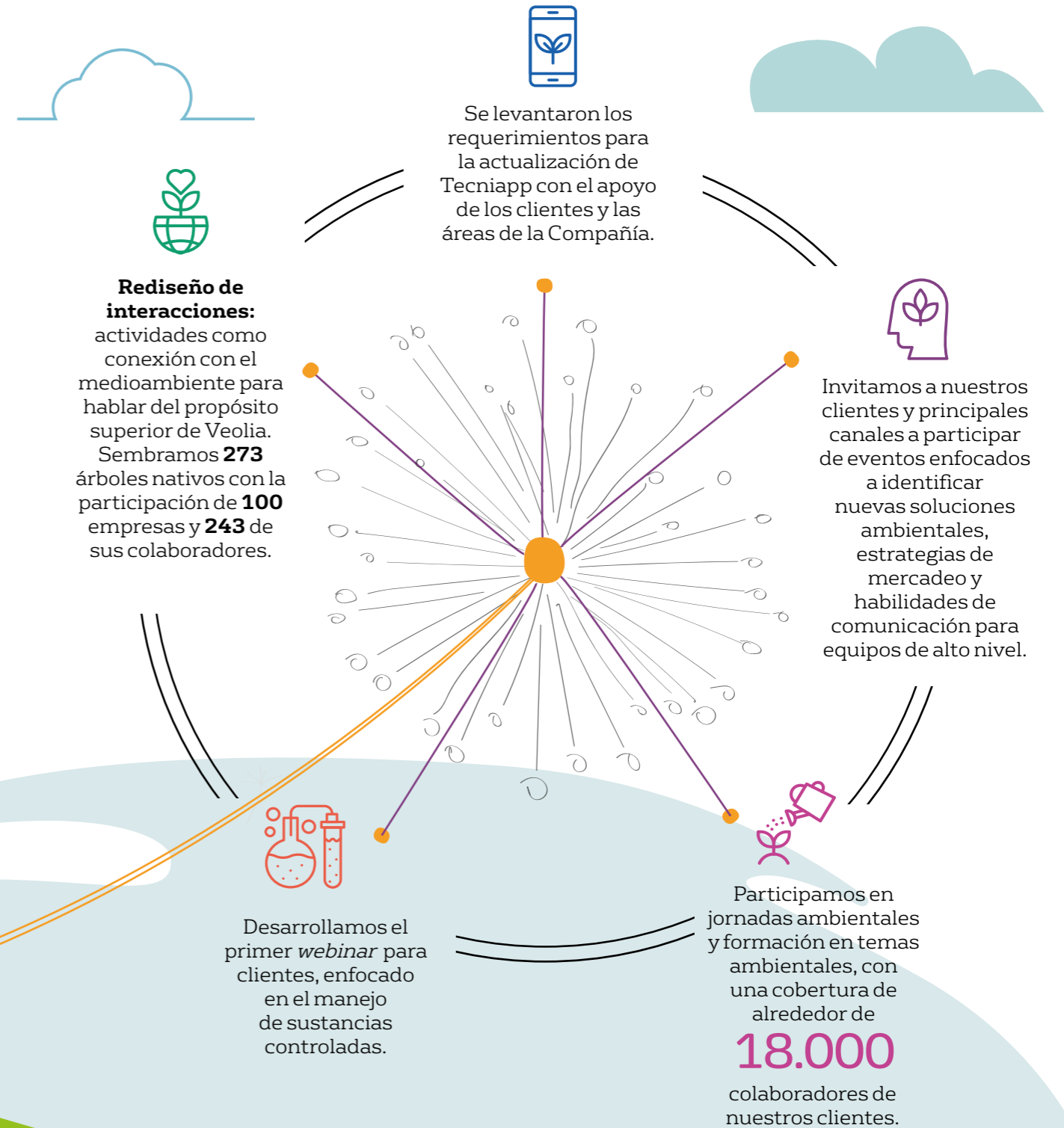
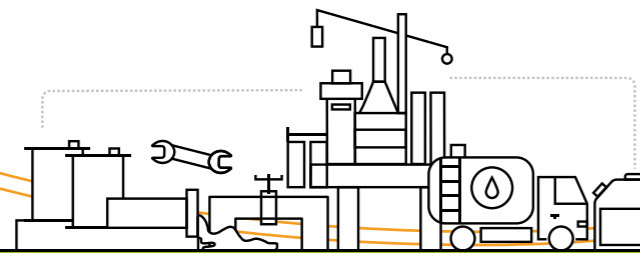
La relación entre la marca y el cliente se fortalece cuando este último necesita facilitar la interacción con la Compañía, a través de:



Relación cliente Veolia servicios industriales

Además de articularse el equipo industrial al modelo de experiencia de cliente, todos los colaboradores de operación de los diferentes

Parques Tecnológicos Ambientales participaron en dos ciclos de formación para la generación de cultura de servicio.



GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - DIÁLOGO CON LAS COMUNIDADES



¿Cómo lo hacemos?

Generamos vínculos de confianza a través de la interacción directa de nuestros colaboradores con la comunidad por medio del desarrollo de diferentes programas sociales: “Veolia en tu barrio” y “Escuela de líderes”.

Veolia en tu barrio

Nuestro propósito es generar el acercamiento de Veolia con las comunidades donde la unidad de negocio opera, buscando mejorar la reputación y la confianza de los clientes en el servicio. Esta actividad comunitaria abre un espacio de comunicación cercana y directa con los clientes, además de llevarles una propuesta de educación ambiental para el cuidado de los recursos.

Priorizamos los barrios teniendo en cuenta criterios para la mejora de la prestación de nuestros servicios especialmente en las zonas de mayor vulnerabilidad económica, en las cuales los clientes presentan mayor dificultad para movilizarse a las oficinas de atención al cliente, facilitando el contacto directo

con la Compañía y reduciendo los costos de movilización del usuario.

La jornada colectiva “Veolia en tu barrio” con los residentes de los barrios priorizados tiene un formato tipo feria, que incluye puntos de atención móvil para los clientes y una estación educativa y recreativa. Allí se integran 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 de negocio. Finalmente, en línea con el propósito de generar cultura ciudadana, se realizan acciones de embellecimiento y recuperación del espacio público del barrio con la participación de la comunidad.



Nuestros resultados:

En el año 2019, generamos el acercamiento de la Compañía con las comunidades, desarrollando experiencias positivas en:

29.980
clientes a nivel nacional

3.409
clientes del servicio de agua

26.571
clientes del servicio de manejo integral de los residuos



GENERAR NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN Y DE CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - DIÁLOGO CON LAS COMUNIDADES

Escuela de líderes

A través de este programa, fortalecimos el vínculo con el grupo de interés de los líderes comunitarios, garantizando la participación ciudadana y el control social como clientes de los servicios públicos de aseo, en las unidades de negocio de Cúcuta, Aguachica y Pasto. Este grupo de líderes ha logrado resolver las dudas más frecuentes de los usuarios sobre el servicio, tanto en lo operativo como en la normatividad, y a través de las formaciones han desarrollado mejores capacidades en la

gestión e implementación de proyectos ambientales.

Este programa se realiza a través de sesiones formativas, 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 el 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.



Nuestros resultados:

226

líderes comunitarios se han beneficiado de esta formación, con cobertura en tres operaciones de Colombia



CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL



¿Cómo lo hacemos?

Nuestras soluciones tratan cada aspecto de las regiones sostenibles del mañana: zonas habitables «inteligentes», adaptables e integradas socialmente, con una elevada calidad de vida. Es así como hemos establecido el desarrollo de estrategias enfocadas en:

Educación ambiental



Desarrollo económico con comunidades del entorno



Educación ambiental:

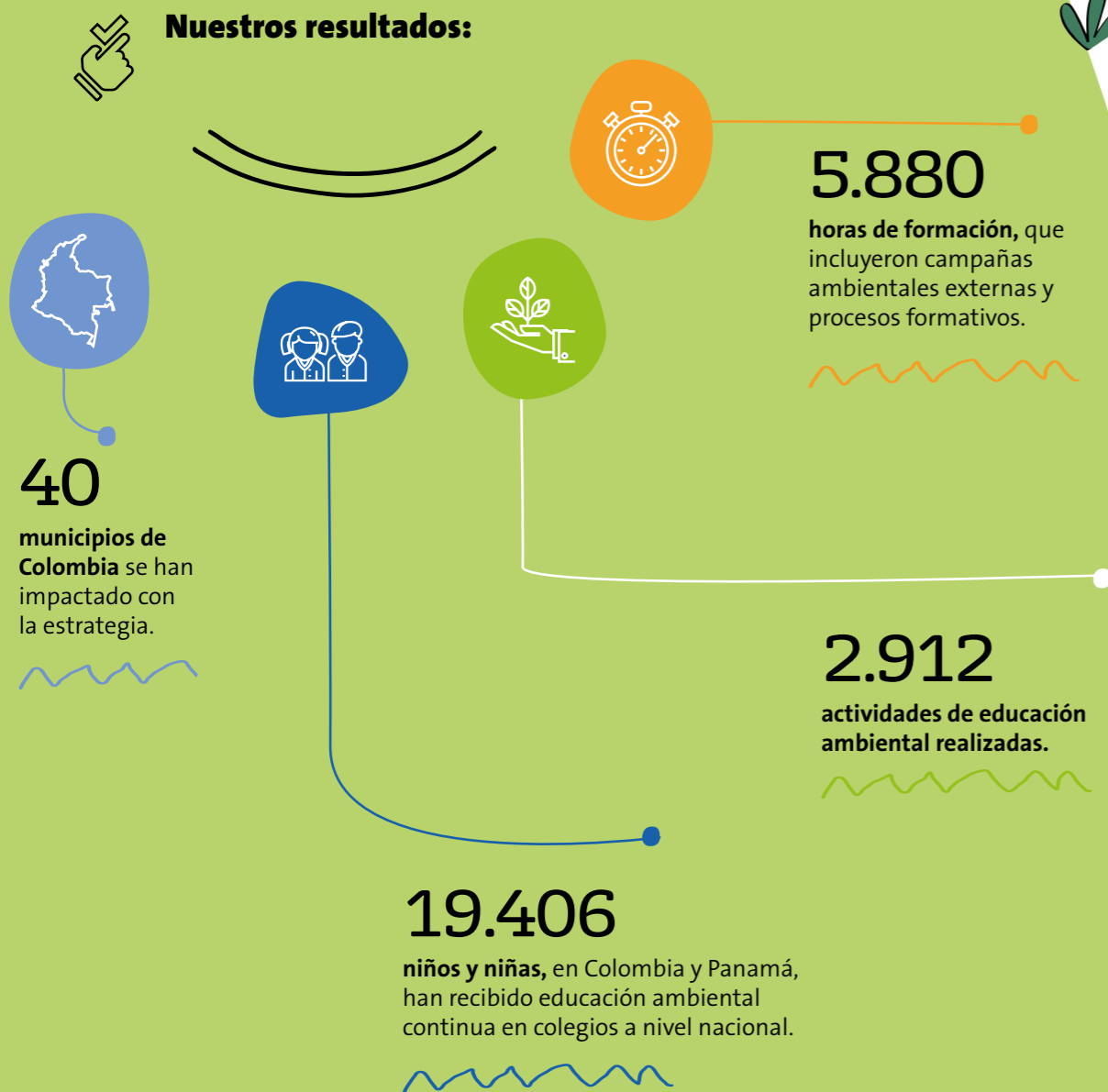
En Veolia, creemos que la educación acerca del cuidado y protección del medioambiente es fundamental para la transformación hacia una cultura ciudadana ambiental y socialmente sostenible, que aporte a la resolución de los problemas ambientales y sociales de las comunidades con las cuales estamos vinculados. Para ello, desarrollamos campañas ambientales y procesos formativos, enfatizando en niños y jóvenes, motivándolos para que asuman

prácticas en el uso eficiente y sostenible de los recursos. Movilizamos a personas, especialmente de las nuevas generaciones, para que asuman prácticas en el uso eficiente y gestión sostenible de los recursos, al igual que la mitigación de cambio climático. A través de talleres ambientales, incentivamos el empoderamiento de los ciudadanos, el compromiso por parte de las autoridades competentes y el liderazgo de las empresas para la generación de espacios limpios y saludables.



CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL - EDUCACIÓN AMBIENTAL

Nuestros resultados:



A continuación, describiremos los principales programas de educación que hemos desarrollado en el país:

Nuestro proyecto más destacado es el programa “**Alrededor de Iberoamérica**”, iniciativa desarrollada desde 2012, que promueve el respeto al medioambiente, a la diversidad y a la vida de todos los seres vivos del planeta. Para cada versión, bajo un tema relevante, se realizan materiales educativos y talleres formativos, tanto para los alumnos como para los docentes.

Esta campaña de sensibilización ambiental, desarrollada en 2019, fue organizada por Veolia América Latina en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), dirigida a niños de colegios de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Panamá. Como actividad de cierre del proceso formativo, cada niño elaboró un acuario hecho con desechos reciclados y un dibujo, en los que representaron la flora y fauna marina que se debe proteger de los residuos plásticos. A través de estas muestras artísticas, los participantes expresaron iniciativas de protección de la biodiversidad en los océanos.

Logramos sensibilizar y promover acciones para el cuidado del medioambiente:

8 países latinoamericanos participantes



183 maestros acompañantes del proceso

131 instituciones públicas y privadas

8.034 niños impactados de 10 a 11 años, en condiciones de vulnerabilidad

CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL - EDUCACIÓN AMBIENTAL

Nuevas generaciones de líderes ambientales

Los programas “Guardianes ambientales” y “Defensores del agua” buscan desarrollar las capacidades de las nuevas generaciones que serán agentes de cambio en la gestión de los recursos naturales y en el desarrollo sostenible de sus comunidades, a través de talleres de manejo y disposición adecuada de residuos, uso y ahorro eficiente del agua.

En 2019:

11.372

niños y jóvenes hicieron parte de este proceso formativo a nivel nacional.



Desde el Centro de Pensamiento Ambiental CEPA, en nuestra operación de Manizales, hemos desarrollado experiencias en innovación educativa y comunidad de aprendizaje, y contamos con la **Cátedra Ambiental** como un espacio de interacción y diálogo entre diversos actores de los ciudadanos de Manizales, que promueve la gestión social e institucional del

conocimiento en la producción y el consumo sostenibles.

La Cátedra Ambiental constituye un lugar 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.

En 2019, logramos:

4
jornadas

+ de 300
personas participantes

18
oradores expertos en temas como gestión integral de residuos, posconsumo, reciclaje, compras sostenibles, entre otros

1
libro publicado con las memorias de la cátedra, en alianza con la Universidad Católica de Manizales



CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL - EDUCACIÓN AMBIENTAL

Visitas pedagógicas a parques tecnológicos ambientales

En las visitas pedagógicas, los grupos de interés conocen las operaciones, y aclaran inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos y en el tratamiento y distribución del agua.



De acuerdo con los procesos de evaluación realizados, cumplimos con un nivel de satisfacción de **96,1%** en los resultados de las visitas, con los atributos evaluados de cordialidad y oportunidad en la programación, atención de la visita, conocimiento técnico y mensaje sobre conciencia ambiental entregado.

CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL - DESARROLLO ECONÓMICO CON COMUNIDADES DEL ENTORNO



¿Cómo lo hacemos?

Establecemos lineamientos de contratación para vincular mano de obra no calificada procedente de las comunidades del área de influencia directa

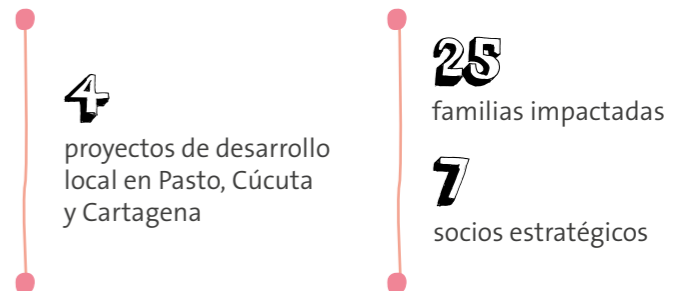
de los Parques Tecnológicos Ambientales (PTA), en contribución a la mejora de las condiciones de vida del entorno donde operamos.



Nuestros resultados:



De igual manera, vinculamos a las comunidades del área de influencia directa de los Parques Tecnológicos Ambientales 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, apoyamos las actividades de desarrollo comunitario que organizan las juntas de acción comunal o los líderes.



CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL - DESARROLLO ECONÓMICO CON COMUNIDADES - VALOR COMPARTIDO



¿Cómo lo hacemos?

Como organización, buscamos contribuir al crecimiento y desarrollo local, generando beneficios para todos los actores de nuestra cadena de valor, a través del programa:

Recuperador amigo

El objetivo principal es vincular en un esquema de reciclaje organizado a los recuperadores de oficio, estableciendo esquemas de trabajo para la recolección, comercialización y tratamiento de los residuos aprovechables que se producen en los hogares y la industria.

En el modelo, se busca impulsar 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. Son considerados unos aliados y proveedores de la Compañía.



Nuestros resultados:

En el año 2019, obtuvimos los siguientes logros:



4 ciudades donde se ha desplegado el programa: Manizales, Pasto, Cartagena y Valle.

367

recicladores de oficio vinculados.

45

recicladores formados en el desarrollo de habilidades socioambientales y de lectoescritura, y en la prestación adecuada del servicio de recolección de material aprovechable, además de salud y seguridad en la labor, atención al cliente, asociatividad, y finanzas y ahorro.

1.915

toneladas de material reciclable a través del programa.

4.648

millones de pesos en ingresos generados por facturación directa por la comercialización de los materiales y vía tarifa, de acuerdo con el marco tarifario del servicio público de aseo.



Gracias al programa, personas como **Carlos Ordóñez, un recuperador de 68 años** que ha desarrollado esta labor toda su vida, expresa que ha sido reconocido como un agente ambiental y valorado como un aliado que aporta a la sociedad, agradece a Veolia porque en el esquema de aprovechamiento inclusivo, ha tenido acceso seguro al material, ha mejorado sus condiciones de salud porque ya no

recorre largas distancias con un gran peso en los hombros, y siente que tiene una remuneración más justa y un trato más digno. Cuando se le pregunta por el impacto del programa, expresa: *“Me siento respaldado con la recolección del material, cuento con buenos precios, me tratan muy bien y tenemos buenas relaciones entre compañeros; me siento muy a gusto haciendo parte del programa”.*

PROVEER Y MANTENER LOS SERVICIOS ESENCIALES PARA LA SALUD Y EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS



¿Cómo lo hacemos?

Implementamos los mecanismos de asistencia social inclusiva establecidos en nuestros contratos de operación para garantizar el acceso y el mantenimiento de los servicios esenciales para todos.



Nuestros resultados:

En el sector de acueducto, en nuestra operación en la Isla de San Andrés, hemos logrado beneficiar a **4.236 clientes** con el mejoramiento en la continuidad y la presión del suministro del agua en los sectores Hotelero, Residencial, Sarie Bay y Almendros de la isla de San Andrés a través de un proceso de optimización en la sectorización.

3.400 usuarios han sido impactados directamente con la renovación de redes con el contrato de FINDETER (banca de desarrollo territorial del gobierno colombiano) y los recursos del BID (Banco Interamericano de Desarrollo).



De la anterior cifra, 1.673 isleños han sido sensibilizados de manera individual sobre la importancia del consumo del agua potable y las facilidades de acceso al acueducto operado por Veolia, logrando que 580 potenciales clientes en condiciones de vulnerabilidad económica decidan recibir el servicio.

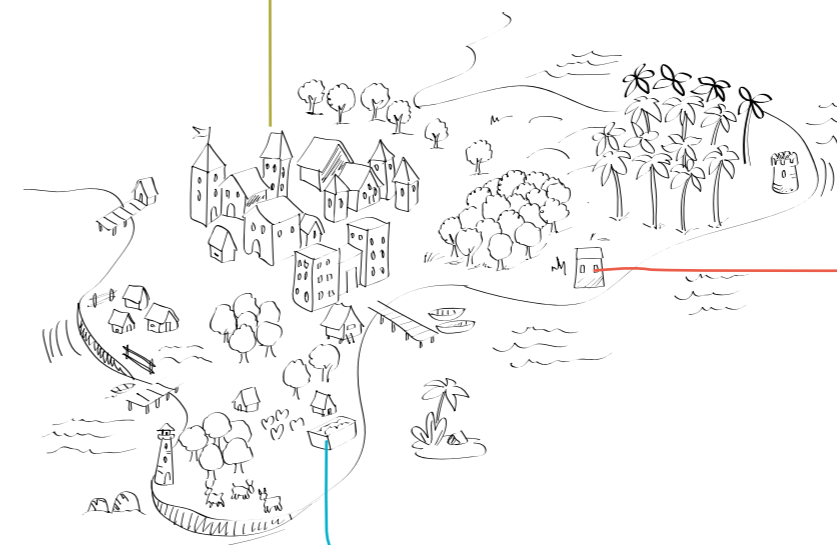
En la operación de manejo de residuos en la zona insular de Cartagena, desarrollamos el programa de intervención técnica y social "Mi isla limpia" que incluye soluciones para

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.

3.800

usuarios atendidos de la zona insular de la ciudad de Cartagena, 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 **73%** de esta

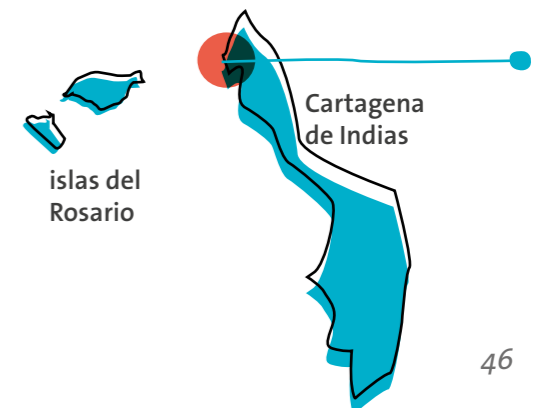
población (**2.774 usuarios**), que recibe el servicio de recolección y manejo de residuos sólidos y se ubica en los estratos más vulnerables de la población, es subsidiada para el pago de este servicio por el gobierno nacional gracias a la normatividad vigente.



Contamos con **dos centros de acopio** para el almacenamiento temporal de los residuos.

250

contenedores instalados para el manejo y separación de los residuos.



Archipiélago de San Andrés.

4.236

clientes beneficiados



3.400

usuarios impactados directamente con la renovación de redes

1.673

isleños han sido sensibilizados sobre la importancia del consumo del agua potable



NUESTROS COMPROMISOS CON LAS MUJERES Y HOMBRES DE LA COMPAÑÍA

Veolia es el responsable máximo del bienestar y desarrollo personal de sus 7.300 colaboradores en Colombia; con cada uno de ellos promovemos los compromisos del desarrollo sostenible a través de programas e iniciativas que buscan el desarrollo social, académico

y económico de nuestra fuerza laboral y sus familias, asegurando procesos de equidad e igualdad de género, planes de capacitación y desarrollo, actividades de bienestar e integración, y entornos de trabajo seguros para cuidar la salud de nuestra gente.

GARANTIZAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO Y SALUDABLE



¿Cómo lo hacemos?

El recurso más valioso de la Compañía, son nuestros colaboradores, por eso es fundamental garantizar que todas nuestras actividades se realicen bajo condiciones seguras, con los recursos, elementos e infraestructura adecuados.

Seúl en la sede de la Organización Internacional del Trabajo, la cual reconoce el derecho humano fundamental a un entorno laboral sano y seguro. Por lo tanto, los altos niveles de accidentalidad en las operaciones y las consecuencias de tales eventos sobre las personas van en contra de nuestra sostenibilidad, del plan de vida de cada colaborador, de su bienestar físico, mental y social.

El 1 de julio de 2013, a nivel mundial, Veolia suscribió la Declaración de



Nuestros compromisos con los colaboradores se organizan en tres grandes objetivos:

1.

Garantizar un entorno laboral seguro y saludable

2.

Fomentar el desarrollo profesional y el compromiso de cada colaborador

3.

Garantizar el respeto por la diversidad y derechos humanos y sociales fundamentales en la Compañía

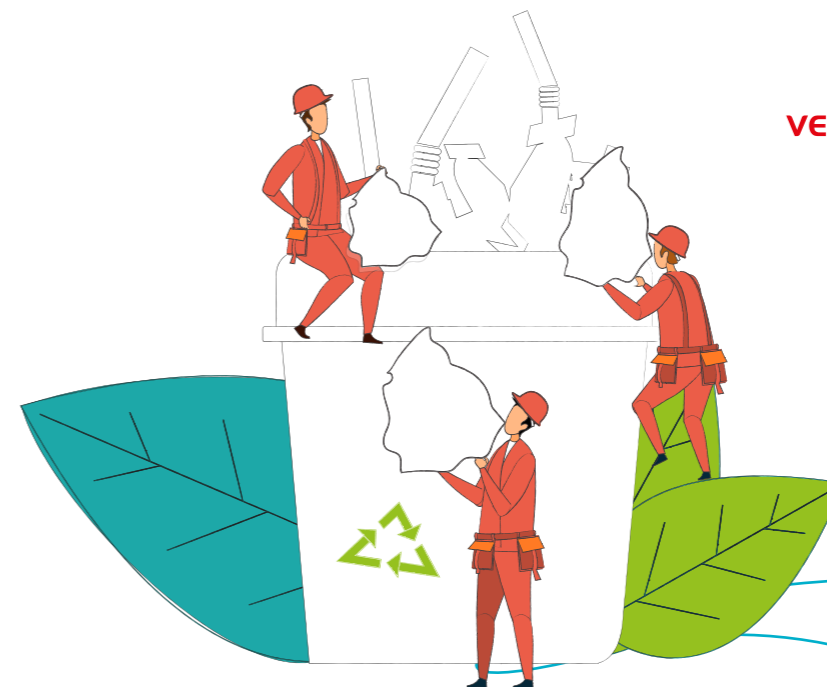


GARANTIZAR UN ENTORNO LABORAL SEGURO Y SALUDABLE



Nuestros resultados:

Nuestro objetivo es “apuntar a la excelencia para hacer de cero (0) accidentes una elección”. Con ese fin, la Compañía ha establecido cinco pilares que inspiran a sus miembros para mejorar la cultura de prevención, seguridad y salud:



1.

Involucrar a los directivos, para que en todos los niveles de la organización seamos responsables del bienestar de nuestra gente, a través del programa “**VIVIR**”, que se basa en cinco acciones prioritarias para mejorar la cultura de la seguridad: Visitar, Involucrar, Valorar, Intercambiar y Reaccionar. En el año 2019, logramos la formación y participación activa de **800 managers en el país**.

2.

Mejorar en la gestión de riesgos de seguridad y salud, para eliminar o controlar los riesgos asociados a nuestras actividades, a fin de evitar accidentes y enfermedades laborales. Nuestras operaciones nos llevan a realizar tareas de alto riesgo y no queremos que ninguna persona se lesione al realizarla. Por esta razón, hemos establecido **10** estándares de gestión para estas actividades y la estrategia *Always Safe*, que permiten al trabajador identificar los comportamientos y conductas seguras para actuar diariamente en sus labores.

3.

Mejorar la comunicación entre todos los actores de la Compañía, para que todos tengamos acceso a la misma información en cuanto a la prevención. Esto significa asegurar que todos nuestros colaboradores cuenten con la información necesaria en temas de prevención, ya sea a través de los procesos de inducción, formación, publicaciones, mails, etc. y también asegurar que existan canales para reportar accidentes, actos y condiciones inseguras. En 2019 se desarrolló a nivel nacional la semana de la salud y seguridad, con **409** actividades de sensibilización a **6.770** colaboradores. Se realizaron **16** campañas internas.

4.

Formar e involucrar a todos los colaboradores para que conozcan los riesgos laborales a los que están expuestos y las medidas de intervención que ha establecido la Compañía para evitar que les generen algún daño. En 2019, logramos formar a **5.910 colaboradores**.

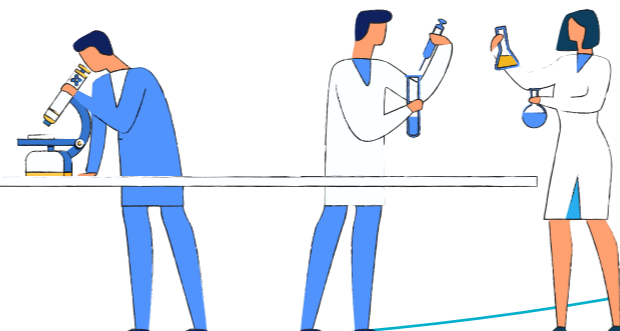
5.

Hacer seguimiento y control del desempeño de seguridad y salud a través de mediciones en frecuencia de accidentes y gravedad de los mismos, y revisión de planes de trabajo que nos permitan mejorar cada día nuestros resultados en los temas de prevención.

En nuestra Compañía, antes del año 2019, los indicadores como la frecuencia (el número de accidentes con pérdida de tiempo por millón de horas trabajadas) y la severidad alcanzaron valores de **82** y **0,80** respectivamente, que traducidos en la población actual de más de **7.300 colaboradores**

supusieron **82** accidentes cada **22** días de trabajo y la pérdida de una jornada laboral cada tres horas como consecuencia del ausentismo derivado de incapacidades.

En 2019, 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 **23%** respecto al año anterior, evidenciando una tasa de frecuencia de **25,26** y una tasa de gravedad de **0,35**, lo que indica que cada **22** días ocurrieron **25** accidentes, y el ausentismo disminuyó en un **63%**.



FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y EL COMPROMISO DE CADA COLABORADOR



¿Cómo lo hacemos?

La capacidad de Veolia para atraer y conseguir la lealtad es uno de los mejores aspectos de su cultura. La motivación y el compromiso de nuestros colaboradores son nuestro patrimonio. Es por ello que hemos dado prioridad al desarrollo profesional y de destrezas, al reconocimiento de los resultados de nuestros colaboradores y al respeto por la diversidad. Por tanto, nos hemos equipado con una política completa de formación y recursos humanos. Se ha instaurado

un programa especial para que nuestros directivos se impliquen con mayor profundidad en la implantación de esta estrategia.

Veolia Colombia y Panamá desarrollan programas de capacitación para los hombres y mujeres de la Compañía, buscando una participación activa. Las temáticas responden a las necesidades de las operaciones y al desarrollo y crecimiento de todos los colaboradores, y están enfocadas en:



Nuestros resultados:

7.313

trabajadores que han participado por lo menos en una formación durante el año 2019

179.000

horas totales de formación que se destinaron al desarrollo de los colaboradores

14.524

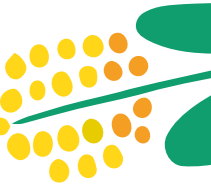
horas por enfoque de formación (ver distribución en el gráfico de la página 50)

5.910

trabajadores que recibieron formación en prevención, salud y seguridad en el trabajo

80.134

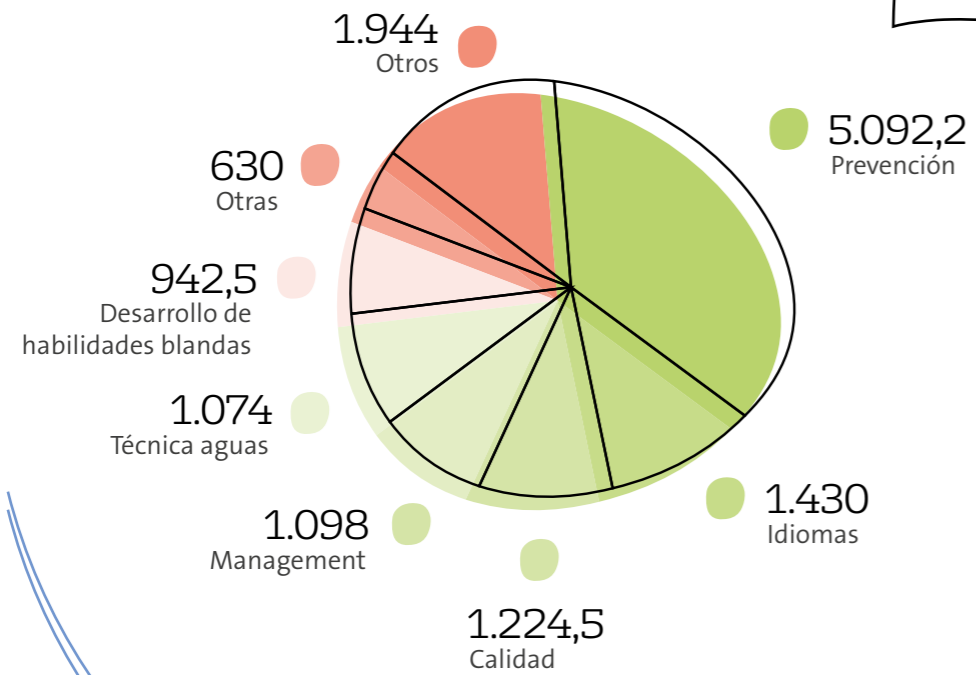
horas de formación destinadas a prevención, salud y seguridad en el trabajo



FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL Y EL COMPROMISO DE CADA COLABORADOR

Número de horas realizadas por enfoque de formación

14.524,7
Total Horas



En el marco del reconocimiento y motivación hacia nuestros colaboradores se hace un despliegue de actividades en las Unidades de Negocio respetando la diversidad cultural, de género y la inclusión de todos nuestros colaboradores, dichas actividades propenden la integración deportiva, integración cultural, el desarrollo del voluntariado social, celebraciones sociales, integración con las familias de los colaboradores, resaltando:

7.300
colaboradores impactados

+ 20.000
personas beneficiadas

45
municipios de Colombia

+ 10
actividades desarrolladas al año en cada Unidad de Negocio

Contamos con un programa de inversión, para que puedan adquirir acciones de la Compañía en condiciones preferenciales, en el que han participado

900
colaboradores

Fomentamos el ahorro y la financiación de proyectos individuales con tasas especiales a través del Fondo de Empleados.

3.608
colaboradores participaron en 2019



GARANTIZAR EL RESPETO POR LA DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS Y SOCIALES FUNDAMENTALES



¿Cómo lo hacemos?

En Veolia, valoramos la cohesión y la estabilidad social, por lo cual se prioriza la calidad del diálogo social con los representantes de los empleados, igual que la diversidad, la igualdad de oportunidades y la lucha contra la discriminación.

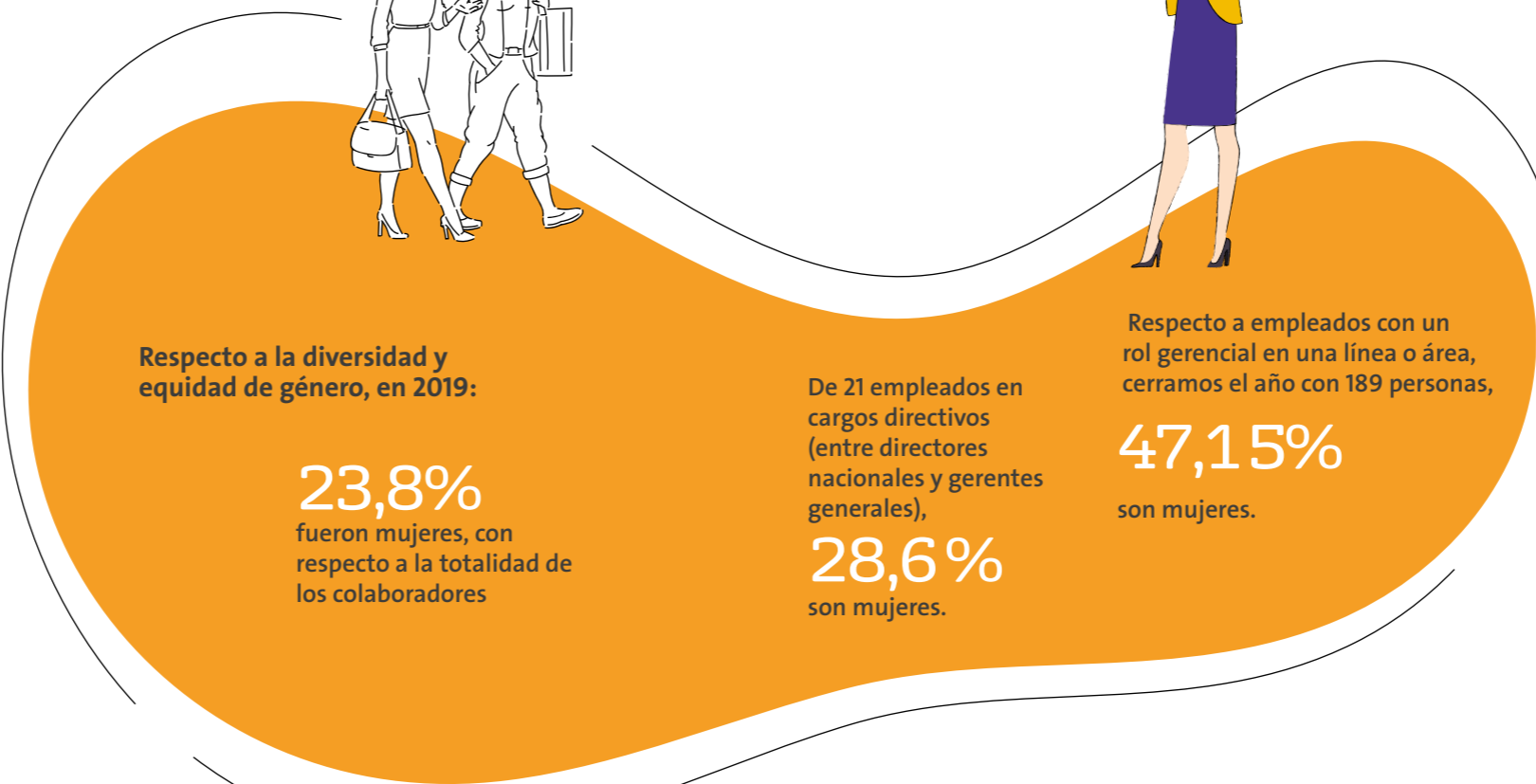


Recibimos el reconocimiento mundial del Grupo Veolia en París, "2019 Human Resources Initiatives", por desarrollar la iniciativa de inclusión laboral con **7 colaboradores con recomendaciones médicas** para que realizaran el rol de "vigías ambientales". Esta labor les permitió ajustarse de forma productiva a la Compañía, sin afectar sus condiciones de salud, al igual que mitigó la generación o crecimiento de puntos de arrojado de residuos y contaminación de zonas verdes de la ciudad, creando un impacto positivo en el servicio y en la comunidad.



Nuestros resultados:

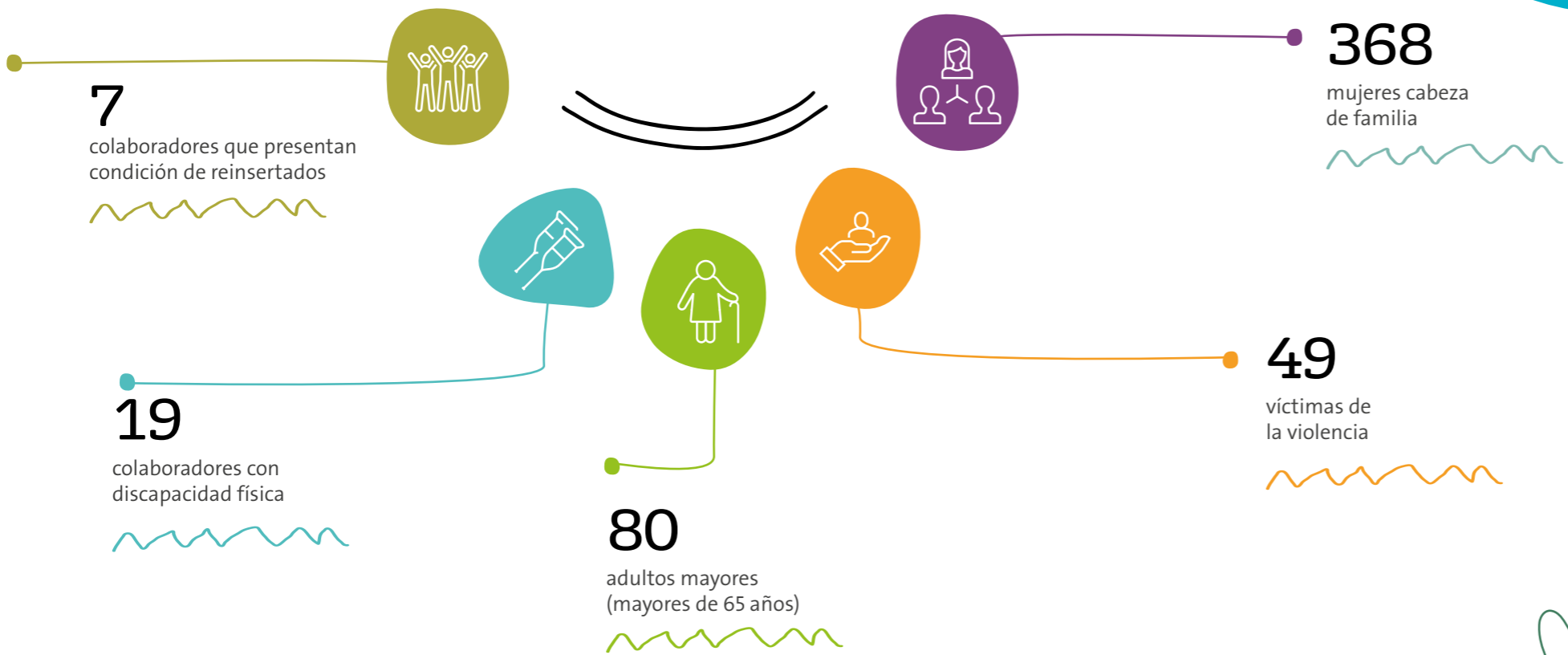
Durante el año 2019, generamos espacios de conversación con los sindicatos activos en la Compañía, garantizando el respeto a los derechos humanos y sociales fundamentales, de conformidad con la legislación local e internacional de todos nuestros colaboradores, incluyendo los 441 vinculados a los sindicatos.



GARANTIZAR EL RESPETO POR LA DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS Y SOCIALES FUNDAMENTALES

Igualmente, respondiendo a las necesidades y contexto de nuestro país de cara a los acuerdos de paz firmados con los movimientos insurgentes, cuyo impacto requiere la participación del sector privado en la generación de empleo como forma de reincorporación a la vida

civil, así como la necesidad de incluir a población con discapacidad y cualquier otra condición que genera vulnerabilidad frente al acceso al mercado laboral y a la generación de ingresos para el sostenimiento de su núcleo familiar, en Veolia Colombia contribuimos así:



Durante el año 2019, Veolia Colombia, interesada en promover el desarrollo de habilidades y competencias, la superación de situación de vulnerabilidad y el ejercicio autónomo de la ciudadanía de personas excombatientes, realizó una alianza con la ARN (Agencia para la Reincorporación y la Normalización) del Gobierno Nacional y la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios), que permitió llevar a cabo varias reuniones de sensibilización con las gerencias generales y las gerencias de talento humano de las unidades de negocio, para recibir postulaciones de personas que han realizado la ruta de la reincorporación a la vida civil.





Más **VEOLIA**



SATAWAD UP COLLABORATION AND BEYOND



En un entorno en constante cambio, donde la transformación digital ya no es una opción, la Compañía necesita completar su transformación y dar el paso final: el rendimiento colectivo y la implementación de métodos de trabajo mucho más colaborativos.

SATAWAD es una continuación del proyecto de transformación de negocio. Su objetivo es rediseñar,

reforzando y desarrollando el uso de herramientas colaborativas disponibles para los empleados de Veolia.

Como prioridades, se busca migrar y automatizar las aplicaciones existentes a la nube, brindando mayor agilidad, reducción de costos, ciberseguridad y flexibilidad para trabajar desde cualquier lugar de manera segura.

HUBGRADE

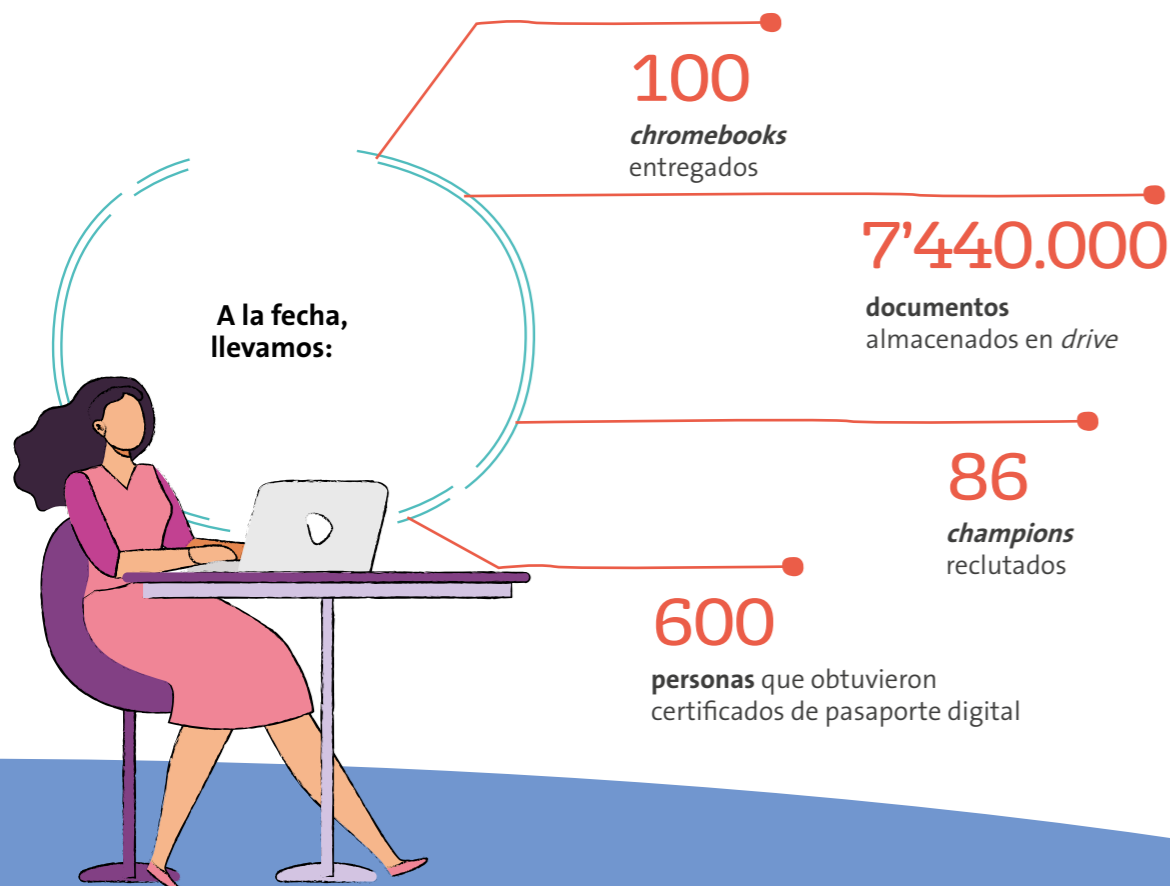
El *Hubgrade* se basa en una plataforma digital integrada que produce indicadores para seguir el buen funcionamiento de las instalaciones y permite la activación de alertas e intervenciones rápidas y eficaces.

Desde el *Hubgrade* se detectan cambios de consumo o anomalías de funcionamiento, y se interviene en tiempo real.

Despliega una organización original, que busca:



1. Ser un agente diferenciador respecto a las empresas del medio.
2. Conseguir nuevos clientes a través de nuevas propuestas digitales, que es uno de los pilares de la transformación digital.
3. Mejorar el análisis de los indicadores operacionales para la búsqueda de eficiencias.
4. Transparencia en la gestión de los datos y los resultados.
5. Que la promesa de valor cuente con análisis y búsqueda de eficiencias.
6. Optimizar la fuerza de trabajo.





“Renovando
EL MUNDO”

Diseño y diagramación:
Good;) Comunicación para
el Desarrollo Sostenible
www.isgood.com.co