Memoria de sostenibilidad 2023



VEOLIA

Memoria de Sostenibilidad

COLOMBIA • PANAMÁ

2023

Memoria de sostenibilidad 2023

Comité editorial

Judith Buelvas Pérez
Directora País Colombia - Panamá

Paola Ruíz
Gerente SGI y Sostenibilidad

Yuli Cuéllar
Líder de Sostenibilidad Ambiental Corporativa

Diana Londoño
Gerente de Comunicaciones y Gestión Social

Silvia Sánchez Peña
Coordinadora corporativa de Comunicaciones

GOOD ;)
Diseño y diagramación

VEOLIA

Contenido

Mensaje de nuestra CEO

Página 6



La transformación ecológica es nuestro propósito

Página 8



Logros de nuestro plan estratégico Impact 2020-2023

Página 10



Nuestra esencia

Página 14



Los resultados que nos hacen campeones de la transformación ecológica

Página 16



Innovación al servicio del planeta

Página 20



Nuestra gestión, 170 años cambiando el mundo

Página 26



Conciliamos el progreso y la protección del medioambiente

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Página 62



Soluciones ambientales al servicio de nuestros clientes

DIMENSIÓN COMERCIAL

Página 76



Generamos valor

DIMENSIÓN ACCIONISTAS

Página 88



Contribuimos a una sociedad más sostenible

DIMENSIÓN SOCIAL

Página 94



Contribuimos a una sociedad más sostenible

DIMENSIÓN COLABORADORES

Página 104



Trofeos en honor a la sostenibilidad

Página 118



GreenUp, una mirada al futuro

Página 122





Carta de nuestra CEO

> Durante 2023, Veolia Colombia Panamá alcanzó todas las metas propuestas, logrando resultados destacados en crecimiento, cobertura, calidad, salud, bienestar del capital humano, ética y compliance.



Enfocados en nuestro propósito de "transformación ecológica", impulsamos acciones para el aprovechamiento, valorización de residuos y materiales para fomentar la economía circular; **implementamos soluciones de eficiencia energética propias y al servicio de nuestros clientes, y prestamos servicios esenciales con solidez, garantía y calidad.** No menos importante, fortalecimos nuestro accionar en gestión de ecosistemas, promovimos acciones de protección de la fauna y flora, logrando un equilibrio entre el desarrollo y el medioambiente, aportando a la preservación del capital natural de los territorios y siendo siempre ejemplo de acción.

Desde la visión del desempeño multifacético – modelo organizacional y de negocio de Veolia en el mundo–, cumplimos los compromisos con cada una de nuestras partes interesadas, enfocados en alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con la ambición de beneficiar y llevar bienestar a la mayor cantidad posible de personas.

Me llena de alegría poder hacer realidad este informe y dar cuenta con evidencias de nuestras acciones para renovar el mundo, sostenidos en una filosofía de calidad, innovación, compromiso con nuestros clientes, colaboradores comprometidos y comunidades satisfechas.

Continúa nuestro camino por la ruta de la descarbonización, la descontaminación y la renovación de los recursos, y nos adentramos en un nuevo plan estratégico 2024-2027, con el cual haremos reverdecer el planeta.

Me despido con un sentimiento de orgullo por los resultados alcanzados en este periodo, también de gratitud con cada uno de los colaboradores que creen en nuestro propósito, y con los clientes, usuarios, aliados, comunidades, accionistas, proveedores y amigos que hacen esto posible.

Avanzamos con los pies en la tierra y la visión en las estrellas.

¡Disfruten estas memorias de sostenibilidad!

Judith Buelvas Pérez
Directora país - Colombia y Panamá



La transformación ecológica es nuestro propósito

El Grupo Veolia, presente en los cinco continentes con cerca de 213.000 empleados, ha definido como propósito superior la transformación ecológica, para lo cual ha evaluado los diferentes desafíos en términos económicos, sanitarios, geopolíticos, energéticos, de disponibilidad y de acceso a los recursos, diseñando y desplegando soluciones útiles y prácticas para la gestión del agua, los residuos y la energía que contribuyen a la situación ambiental actual.



Parque Tecnológico Ambiental Guayabal. Cúcuta - Norte de Santander, Colombia

A través de sus tres líneas de acción y al crecimiento ininterrumpido que enmarca nuestra resistencia y capacidad de adaptación, **Veolia contribuye a desarrollar el acceso a los recursos, a preservar los que están disponibles y a renovarlos**, posicionándose cada vez más como campeón de la transformación ecológica. Cada vez es mayor la necesidad de una efectiva transformación ecológica, debido al creciente interés en la reducción y prevención de emisiones mediante soluciones que permitan alcanzar la neutralidad de carbono, que encuentra hoy un lugar prioritario en las agendas de los sectores público y privado.

La descontaminación de recursos, la promoción y evolución de la economía circular para luchar contra el agotamiento de los recursos, y la identificación y protección de la biodiversidad generan, a su vez, una necesidad acelerada de soluciones probadas, asequibles y replicables, además con accesibilidad financiera y la rapidez de aplicación, en lo cual Veolia avanza sin descanso para reafirmar su propósito.



Escanea aquí
y conoce más sobre el propósito de Veolia



Logros de nuestro plan estratégico Impact 2020-2023

> Con el cierre de la gestión 2023 finalizó, además, nuestro plan estratégico **"Impact"**, el cual fue la hoja de ruta durante los últimos cuatro años, y del que nos sentimos orgullosos de haber cumplido a cabalidad.



Durante 2023, adquirimos compromisos importantes en términos financieros e indicadores del desempeño multifacético, enfocados en el planeta, la sociedad, los clientes, colaboradores y accionistas, logrando aprendizajes en flexibilidad, resiliencia y ejecución minuciosa para evitar pérdida de tiempo y de rentabilidad, además de la atención dedicada a cada inversión.

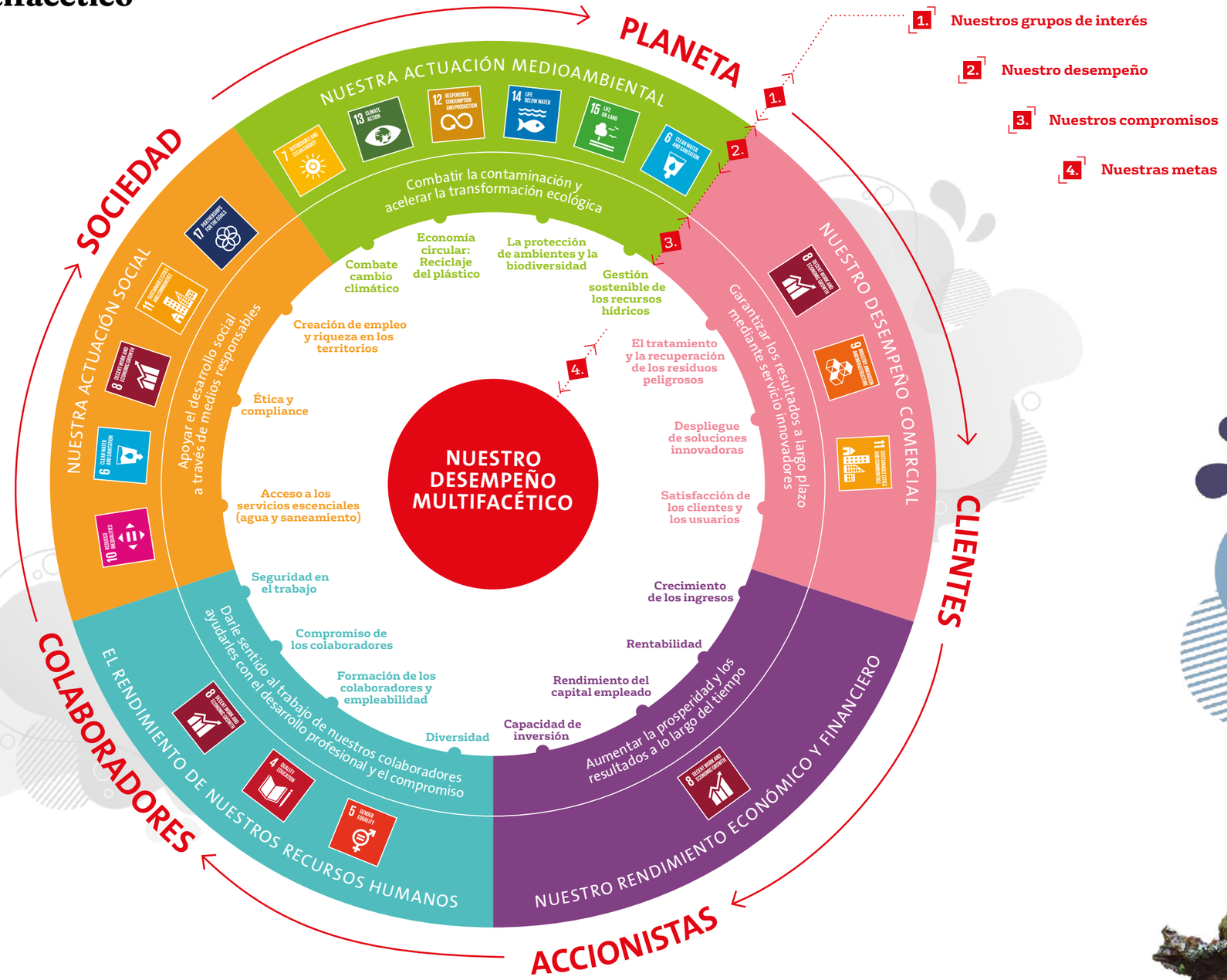
Seguramente, este informe de gestión no alcanza a dar cuenta ni es suficiente para reflejar el poder transformador que tiene Veolia en Colombia, Panamá y el mundo entero. Por eso, invito a todos los lectores a que transmitan a sus colegas, familias, amigos y conocidos la grandeza de esta compañía, su relevancia en los territorios y el rol determinante en la prestación responsable de servicios ambientales para municipios e industrias, enfocados en la gestión de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, gestión de residuos y eficiencia energética.



Aportamos a **13** de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Escanea aquí
y conoce más sobre nuestra planeación estratégica

Rueda de desempeño multifacético



Un negocio es próspero **porque** es útil, no al revés.





Nuestra esencia

LO MEJOR DE MÍ

Damos lo mejor de cada uno para satisfacer las necesidades del cliente.

Trabajamos con solidaridad para servir y lograr un bien común.

Investigamos y desarrollamos soluciones sostenibles con innovación para los clientes, el medioambiente y la sociedad.

VEOLIA

Participamos activamente y con responsabilidad para la construcción de una sociedad comprometida con el desarrollo sostenible.

Respetamos las leyes de los países donde operamos, las esenciales del Grupo, las normas externas e internas, la diversidad, las diferencias y nuestra casa común, el planeta.



Los resultados que nos hacen campeones de la transformación ecológica

Gobernanza

Desempeño multifacético
con compromisos externos para contribuir a **13 ODS** en **19 KPI** (14 no financieros).

Colaboradores

7,5%
de los colaboradores
son accionistas de la empresa.

100%
de nuestros empleados
están protegidos con beneficios sociales en Colombia y Panamá.

8.551
empleos directos locales
generados por nuestras actividades.

50%
de mujeres
conforman nuestro Comité Directivo, y **48,66%** ocupan cargos ejecutivos.

Social

170
voluntarios
participan en actividades comunitarias.

97.980
personas beneficiadas
con jornadas de recolección gratuita.

100.080
personas beneficiadas
acceso a servicios esenciales.

342.718
personas
capacitadas en actividades de sensibilización ambiental.

315
empleos directos
del área de influencia directa de nuestras operaciones.

Memoria de Sostenibilidad 2023 • **Capítulo 05**
Los resultados que nos hacen campeones de la transformación ecológica

Ambiental

711.905
tCO_2e reducidos
en 4 años por destrucción del metano.

22.150
tCO_2e evitadas
en 2 años al sustituir el gas natural por biogás en nuestro incinerador en Manizales.

10 GWh
de energía producida
en el Parque Solar Canal del Dique, lo que impactó en la reducción de **3.700 t CO_2e**.

40.010
tCO_2e de emisiones
evitadas gracias al aprovechamiento de residuos.

11.608
toneladas de residuos
aprovechados en **6 CAP** o centros de aprovechamiento.

2'736.449
personas en Colombia
acceso a agua potable suministrando **223.120.711 m³** de agua potable distribuida en más de **5.402 km** de redes.

2.443.783
personas
con acceso a saneamiento básico, con **139.665.020 m³** recolectados y tratados.

164'000.000
litros de agua
fueron reusados y reutilizados en nuestras operaciones.





Planta de tratamiento Veolia Aguas de Tunja. Tunja - Boyacá, Colombia

Al rededor de
7'000.000 m²
en los sitios identificados como sensibles
con corredores biológicos que cuentan con más de 460 especies de flora, 109 especies de mamíferos, 145 especies de reptiles y anfibios y 644 especies de aves en gestión de reporte en la plataforma del Sistema de Información sobre Biodiversidad de Colombia – SIB.

100%
de nuestros parques
tecnológicos ambientales han integrado gestión ecológica en sus actividades.

Nuestros parques tecnológicos ambientales son **Fito Zero** para cuidar a las especies polinizadoras.



Innovación al servicio del planeta

Nos reinventamos **para hacerlo mejor**

En Veolia, es primordial la transformación de ideas en los nuevos o mejorados productos, servicios y procesos que son adoptados, creando mayor valor para la compañía.

En la visión de Veolia:

- **La innovación ecológica es local**
- **Desarrollada en colaboración**
- **Basada en datos**
- **De alta tecnología y rentable**

EXPLORER by VEOLIA



Es el modelo de innovación de Veolia Colombia-Panamá.

El Explorer como modelo de gestión integral de innovación soporta nuestro propósito, encaminado a la transformación ecológica.

El Explorer evoluciona permanentemente para construir con hechos el futuro y competitividad del grupo, de acuerdo con su estrategia, articulando procesos, recursos y el desarrollo de capacidades dentro y fuera de la organización.

A través del Explorer, desarrollamos acciones concretas y medibles para implementar soluciones que respondan a los retos más complejos de nuestros clientes.





Veo Ideas

Incubando ideas innovadoras para la mejora de nuestras operaciones







EXPLORER by VEOLIA

Resultados 2023

Proyectos de innovación

30
Proyectos de innovación

$2.740M
Ingresos por innovación

$485M
Ahorros por proyectos de innovación

$3.400M
Inversión en innovación

$3.835M
Ahorros por convocatorias Minciencias

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Gestión de convocatorias

Beneficios tributarios

Aprobado

Desarrollo e implementación de un proceso significativamente mejorado para promover la descarbonización

Parque Tecnológico Ambiental Guayabal
Veolia Norte de Santander

Aprobado

Diseño y adecuación de un sistema significativamente mejorado para el manejo, tratamiento y disposición final de residuos para la preservación sostenible de la vida útil

Veolia Aseo Buga
Parque Tecnológico Ambiental Presidente

Aprobado

Mejoramiento e innovación de los procesos de disposición de residuos del Parque Tecnológico Ambiental Antanas para favorecer la descarbonización y la economía circular de la región

Veolia Pasto
Emas Pasto

Ahorro tributario

$3.835.434.341

Aliado estratégico

CONNECT BOGOTA REGION

Proyectos destacados que desarrollan soluciones innovadoras

aportando a la transformación ecológica

Reuso de agua

Water reuse, aprovechamiento de agua tratada de la planta de tratamiento de aguas residuales.

Sistema integrado de aprovechamiento de aguas grises, que permite la adecuada separación, tratamiento, almacenamiento y reúso en aplicaciones diarias que no requieren agua potable.

Aprovechamiento RCD*

*Residuos de construcción y demomilición

Vive diferente, construye diferente, comercialización y venta de materias primas elaboradas con residuos de construcción y demolición.

Gestión de RCD en el centro y norte del Valle y, a mediano plazo, aprovechamiento de RCD en la región.

Aprovechamiento lodos (PTAR)

Agrowaste Solutions by Veolia, transformación de los lodos que genera la PTAR en abonos y material regenerador de suelos para la industria agrícola.

Compostaje

Compostaje, alimento para nuestros suelos, tratamiento de lodos orgánicos a través de un proceso de compostaje.

Aprovechamiento de residuos orgánicos para generación de abono.

Transformación del plástico

Valorización de plástico, por medio de extrusión y peletizado.

Bolsas para el planeta elaborar bolsas a partir de los plásticos que se reciben en el centro de aprovechamiento.

EXPLORER by VEOLIA | Veo Ideas — Incubando ideas innovadoras para la mejora de nuestras operaciones

Resultados 2023

Cultura de innovación

11
Comités de innovación participando

55
colaboradores hacen parte de los comités

120
Colaboradores generando ideas

432
Colaboradores formados en innovación

47
Talleres de ideación, creatividad e innovación

109
Ideas generadas











Nuestra gestión, 170 años cambiando el mundo

Transformamos la calidad de vida de las personas, siendo responsables con el medioambiente y contribuyendo al desarrollo de la humanidad.

Presencia en

44 países a nivel mundial.



Nuestros servicios

- **Energía**
- **Residuos**
- **Agua**

Nuestra razón de ser

- **Renovación de recursos**
- **Preservación de recursos**
- **Acceso a recursos**

Nuestra gestión

- **Municipal**
- **Comercial**
- **Industrial**

Participamos en soluciones de gestión medioambiental en las principales ciudades.

12 Parques tecnológicos ambientales

36 Operaciones en recolección de **residuos**

18 Operaciones de gestión del ciclo del **agua**

5 Operaciones de **energía**

Gestión de residuos

En Veolia Colombia-Panamá creemos que la gestión de residuos se complementa con prácticas de sostenibilidad ambiental y social, huertas, espacios para el florecimiento de plantas, protección de la diversidad y educación de comunidades en prácticas ambientales, eso es lo que hacemos en Veolia para que nuestros hijos y nietos, tengan un presente y futuro con esperanza y bienestar"

Jhon Jairo Martínez
Director línea de residuos



Escanea aquí
y conoce una de nuestras operaciones de residuos



Gestión de residuos. Barrancabermeja - Santander, Colombia

Gestión de residuos

Presencia de operaciones



Garantizamos un servicio responsable y eficiente en el tratamiento y disposición final de residuos. Nuestro liderazgo en el mercado radica en la alta experiencia, cumplimiento normativo, capacitación continua de nuestros colaboradores, monitoreo y control de procesos, innovación y mejora continua, y el uso de tecnología de punta, lo que nos permite alcanzar excelentes resultados.



Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas.
Artellantas, Aguachica - Cesar, Colombia.

1'268.440 TON
de residuos ordinarios dispuestos en nuestros ocho parques tecnológicos ambientales – PTA.

12.052 TON
de metano quemadas en los PTA Antanas, Esmeralda, Presidente y Guayabal.

5.060 TON
de lodos pretratadas por compostaje en el PTA La Esmeralda, en Manizales.

122.000 TON
de RCD (residuos de construcción y demolición) dispuestos en los PTA Antanas, Presidente y Guayabal.

448 TON
de metano captadas en el relleno sanitario y aprovechadas en horno incinerador del PTA La Esmeralda, en Manizales.



Parque Tecnológico Ambiental la Esmeralda. Manizales - Caldas, Colombia.



Parque Tecnológico Ambiental San Silvestre. Barrancabermeja - Santander, Colombia.





Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas.
Icterus nigrogularis, Aguachica - Cesar, Colombia.

Los PTA son escenarios de descarbonización, descontaminación y regeneración de recursos. Promueven una cultura ambiental que gira en torno a la adecuada gestión de residuos y la sostenibilidad en los territorios.

La recolección y transporte de residuos municipales es una etapa fundamental para garantizar la salud pública, la higiene urbana y la protección ambiental.



En el año 2023, recogimos y transportamos 1’766.230 toneladas de residuos:

1’383.000

en vehículos propios, y el resto, en flota subcontratada.



Recolección y transporte. Cúcuta - Norte de Santander, Colombia.



Recolección y transporte. Bucaramanga - Santander, Colombia.



Flota recolección y transporte. Manizales - Caldas, Colombia.

En el camino a la descarbonización, **Veolia quiere ser reconocido como un actor clave en la transición hacia una economía de bajo carbono.** Es por esto que con el proyecto de biogás P70/27, orientado a la estrategia de descarbonización y que busca capturar el 70% del biogás producido en los rellenos sanitarios para el año 2027, se ejecutaron acciones de mitigación de las emisiones en cuatro PTA que representan más del 94% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en el alcance 1 (emisiones directas provenientes de las actividades de la compañía).

En 2023, la meta de captura y quema de biogás ascendía a las 12.072 toneladas de metano, de las cuales se capturaron 12.052 toneladas, es decir, **que alcanzamos un cumplimiento del 99,8% de la meta**.

	TONELADAS 2023 ($TON\ CH_4$)	**META P70 2023** ($TON\ CH_4$)	**CUMPLIMIENTO P70** (%)
Presidente	3.505	3.380	104%
Pasto	2.422	3.154	77%
Manizales	2.878	2.600	111%
Cúcuta	3.247	2.939	110%
País	12.052	12.072	**99,8%**



Parque Tecnológico Ambiental la Esmeralda.
Manizales - Caldas, Colombia.



Parque Tecnológico Ambiental San Silvestre.
Planta doble propósito.
Barrancabermeja - Santander, Colombia.

Aprovechamiento de residuos:

Crecimiento en tratamiento de lodos por compostaje en los PTA de La Esmeralda y Presidente, planta doble propósito en el PTA San Silvestre, estudios para la planta de separación en el PTA El Diamante de Panamá, fortalecimiento de los centros de aprovechamiento, especialmente para aumentar la recuperación de plástico para los proyectos de valorización como el de producción de bolsas para nuestro consumo en la prestación de los servicios de barrido y limpieza.

Captura de biogás en PTA:

Se logró copar las capacidades de antorchas en los PTA de La Esmeralda **(1.000 m³/hora)**, Guayabal **(1300 m³/hora)** y Presidente **(1.600 m³/hora)**, y aumentar la de Antanas **(1.000 m³/hora** de una capacidad **de 1.500 m³/hora)**, con miras a aprovechar este biogás en proyectos de generación de energía térmica o eléctrica, o biometano.

Tratamiento de lixiviados:

Mejoras a los sistemas biológicos de tratamiento de lixiviados en el PTA San Silvestre; solidificación de concentrados con cenizas en el PTA Presidente, aumentando el rendimiento con la construcción de un invernadero y la instalación de una nueva planta de lixiviados de ósmosis inversa marca Wehrle, logrando desocupar aproximadamente 30.000 m3 de lixiviados almacenados en lagunas, eliminando dos de estas y recuperando capacidad del 80% de la laguna de contingencia.



Gestión de rutas:

Rediseños de rutas eficientes, ecoconducción e incorporación de contenerización en sectores privados que buscan disminuir el consumo de combustible para apuntar al compromiso de la descarbonización.



Parque Tecnológico Ambiental San Silvestre. Planta de tratamiento de lixiviados.
Barrancabermeja - Santander, Colombia.



El **aprovechamiento** es clave en la gestión de residuos y es fundamental para Veolia, ya que contribuye a la economía circular, a reducir el impacto ambiental y crear valor con la introducción de materias primas secundarias a los procesos productivos, lo que nos permite gestionar nuestras actividades y ser un aliado para nuestro clientes en su compromiso con la sostenibilidad.

Gestión TWM
(Gestión total de residuos)

Toneladas de materiales aprovechables	Toneladas de material orgánico
29.000	29.000

Gestión municipal

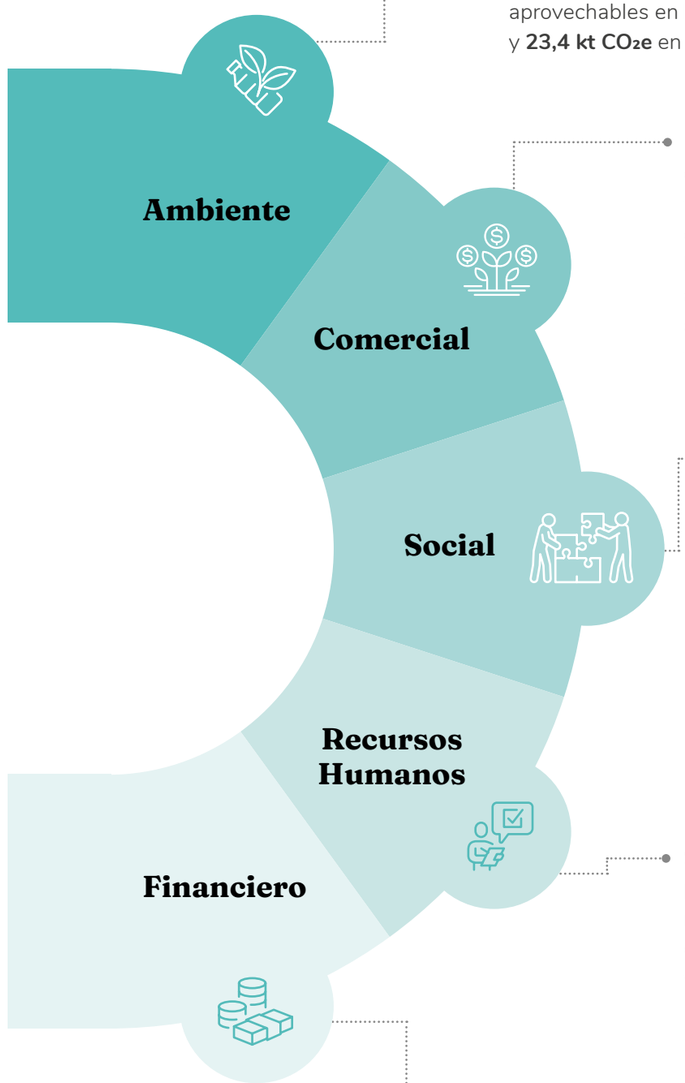
Toneladas de materiales aprovechables	Toneladas de material orgánico
11.608	131.800

Transformación de plástico

Toneladas de maquila	Bolsas de barrido	Toneladas peletizado PEBD
63	2.216.442	170

Certificación y reciclaje inclusivo

Toneladas	Recicladores directos	Recicladores indirectos
9.123	607	2.400
	Fortalecemos no solo la logística de reciclador en la recuperación de materiales sino en su calidad de vida a través de **Programa Recuperador Amigo.**	Apoyamos indirectamente a los recicladores, a través de la gestión de recuperación de plástico para el **Programa Plástico Neutro.**



- Recuperamos **11.608 toneladas** de residuos aprovechables en nuestros centros de aprovechamiento – CAP.
- Con el Programa Plástico Neutro logramos gestionar y transformar **9.123 toneladas de plástico**.
- Evitamos emitir **10,82 kt CO_2e** con la recuperación de residuos aprovechables en los centros de aprovechamiento municipales y **23,4 kt CO_2e** en los servicios de TWM.

El mayor logro es la integración en el esquema de reciclaje inclusivo de grandes clientes, transformadores locales y nacionales, organizaciones de recicladores, gremios y colectivos y gestores logísticos. Nuestra red suma más de **250 empresas a nivel nacional, gestionando más de 260 tipos de materiales (desde maderables hasta cauchos)**, todos bajo las normas y procedimientos de Veolia.

- Fortalecimos a **11 transformadores** en su logística, para convertir el plástico en bolsas y materia prima.
- **Garantizamos la participación de más de 600 recicladores de oficio** a través del fortalecimiento de sus asociaciones, en las actividades de recuperación y comercialización de residuos aprovechables - posconsumo, con el fin de consolidar productivamente estas actividades y **mejorar sus condiciones de vida**.

Se establecieron los **requisitos operativos mínimos** para la gestión de los centros de aprovechamiento municipales, dando cumplimiento a las diferentes especificaciones establecidas por normas nacionales y locales, con el objetivo de **salvaguardar a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.**

Gestión CAP	Certificación y reciclaje inclusivo
Ingresos MM	Ingresos MM
29.000	29.000

Transformamos **63 toneladas de plástico** en bolsas para la actividad de barrido y limpieza en el área de prestación del servicio de aseo **(2,2 millones de bolsas)**.

Contamos con **procesos de transformación propios** ubicados en algunos de nuestros PTA para plásticos y materiales orgánicos.

Transformamos **266 toneladas de PEBD** de origen poscomercial en nuestra planta de peletizado en el Parque Tecnológico Ambiental de la Sabana, recuperando en total **3 KTon de plásticos**.

Conectamos a los diferentes actores alrededor del reciclaje inclusivo para fortalecer los ecosistemas de aprovechamiento, dinamizando la valorización de residuos aprovechables a través de nuestras soluciones de economía circular.

Con el servicio de **plástico neutro** permitimos que las Industrias cumplan sus metas de gestión de posconsumo y aporten en el fortalecimiento de los primeros eslabones de la cadena en los cuales los recicladores son los protagonistas.

Para gestionar los **residuos posconsumo**, en nuestros Centros de Aprovechamiento Municipales compramos material aprovechable y fortalecemos a los recicladores de oficio a través del programa Recuperador Amigo, promoviendo la conexión con los usuarios generadores.

Gestionamos **46.000 toneladas de residuos industriales** (Total Waste Management y Zero Waste en Industrias).

Transformamos **5.060 toneladas de lodos orgánicos** en nuestro Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda, en Manizales.



Para los **residuos posindustriales**, el servicio Total Waste Management gestiona de manera integral todos los residuos de las plantas industriales de nuestros clientes a través de aliados logísticos locales y transformadores regionales y nacionales.

La variedad e integración de los diferentes servicios nos permiten **crear redes de soluciones y ecosistemas sostenibles, eficientes, inclusivos** y en permanente evolución, como un organismo vivo, fomentando la innovación constante que surge de cada uno de los actores participantes.

Gestión del agua

Concentramos nuestros esfuerzos en la gestión integral del agua, orientados por los pilares estratégicos de crecimiento, rentabilidad y propósito, trabajando con altos estándares de calidad y tecnificación, brindando soluciones innovadoras para reducir la brecha en el acceso a los servicios esenciales. Como organización, somos respetuosos de la naturaleza, promoviendo economía circular, y responsables en el entorno de los sitios donde operamos.”.

Manuel Vicente Barrera
Director línea de Aguas



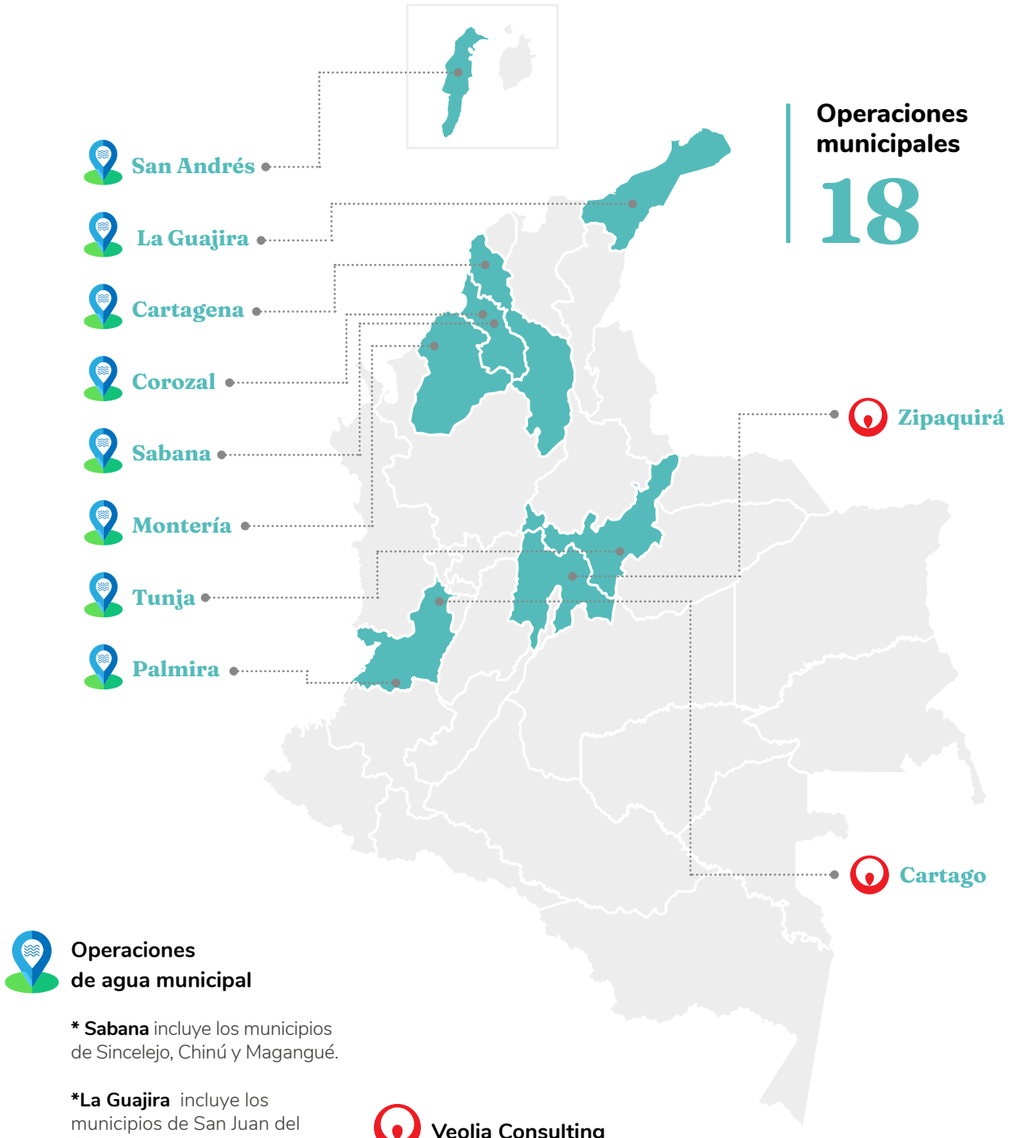


Planta de tratamiento de agua El Cerro. Cartagena - Bolívar, Colombia

Escanea aquí
y conoce una de nuestras operaciones de agua

Gestión del Agua

Presencia en Colombia



Operaciones municipales

18

Operaciones de agua municipal

*** Sabana** incluye los municipios de Sincelejo, Chinú y Magangué.

***La Guajira** incluye los municipios de San Juan del Cesar, Hatonuevo, Molino, Villanueva, Distracción, Barrancas y Fonseca.

Veolia Consulting

Gestión comercial Cartago y Zipaquirá

Brindamos soluciones integrales para el acceso al agua potable y tratamiento de aguas residuales, contribuyendo así a la preservación y gestión sostenible del recurso hídrico.

Agua potable

16 municipios
de Colombia atendidos con **43 plantas**
plantas de producción de agua potable

2.736.449
habitantes con acceso al agua potable

5.402 km
de red de acueducto

223.120.711 m³
de agua potabilizada

231.474.581 m³
de agua superficial captada

32.437.323 m³
de agua subterránea captada

11.549
medidores inteligentes instalados

57%
de eficiencia
de las redes para evitar pérdidas del recurso

Agua residual

16 municipios
de Colombia atendidos con **18 plantas**
de tratamiento de agua residual

2’443.783
habitantes con saneamiento básico

3.710 km
de red de agua residual

139.665.020 m³
de agua residual tratada

75,4%
de cobertura
y tratamiento de las aguas residuales

Hemos implementado sistemas que nos permitieron reusar más de

164 millones de litros de agua

en nuestras operaciones de Valle, Cúcuta y Barrancabermeja



Veolia Santander y Cesar. Bucaramanga - Santander, Colombia

En 2023, nos enfocamos en implementar proyectos y programas en nuestras operaciones de agua, que nos permitieron aportar a cada una de nuestras dimensiones.

En Aquaoccidente desarrollamos la iniciativa **“Protegiendo los ecosistemas urbanos”**.

Consiste en el uso de métodos de instalación de tuberías sin zanja a través de perforación horizontal dirigida (PHD) para colocar **2.000 metros de tubería de alcantarillado** de las márgenes del río Palmira.

Esta intervención permitió preservar **44 individuos forestales** de especies de interés ambiental de la región, dentro de los que se destacan samanes, cedros, guayacanes, ficus, higuerones y guaduales.





Aquaoccidente. Palmira - Valle del Cauca, Colombia

En Veolia Aguas de Montería,

obtuvimos el Certificado International REC Standard

En el camino a la neutralidad, el consumo responsable de la energía eléctrica implica prevención y reducción de emisiones de carbono. Por ello, en Veolia Colombia Panamá, gran parte de la energía consumida por las operaciones de gestión del agua es producida por fuentes que generan cero emisiones, como es el caso de la energía hidráulica limpia y renovable.

Durante el año 2023, Veolia Montería empleó en la operación 11.491,000000 MWh de electricidad generada a partir de #FuentesRenovables, específicamente producida en la Hidroeléctrica del Guavio, lo que representa 0,0 emisiones de CO2 por MWh, logro que nos llevó a obtener la **Certificación de Redención por parte del International REC Standard**, documento que valida y garantiza que el orígen de la energía es de una fuente renovable.



THE INTERNATIONAL REC STANDARD

This Redemption Statement has been produced for

VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA SA ESP.

by

ENEL COLOMBIA S.A E.S.P

confirming the Redemption of

11 491.000000

I-REC Certificates, representing 11 491.000000 MWh of electricity generated from renewable sources

This Statement relates to electricity consumption located at or in

Certificación energía medida en las fronteras del MNR Colombia

In respect of the reporting period

2023-02-16 to 2023-12-31

The stated Redemption Purpose is

Certificación energía medida en las fronteras del MNR



Veolia Aguas de Montería. Montería - Córdoba, Colombia

Adicionalmente, teniendo en cuenta la variabilidad climática, en la fuente de abastecimiento del sistema de Acueducto de Montería, se ha generado una presión excepcional sobre el servicio en temporada seca, al materializarse escenarios de nivel cero en la bocatoma de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, por lo que pusimos en marcha el proyecto “Captación Nivel Cero”, con el cual eliminamos el riesgo de afectación del servicio. Con ello, no solo aseguramos la captación de agua con niveles bajos del río, sino que además obtenemos un mayor ahorro de energía tanto en temporada seca como de lluvia.

Mediante las diferentes estrategias en Veolia Aguas de Montería, obtuvimos resultados que nos hacen campeones, como:

1,5
Ton de CO_2eq

No emitidas por actividades del **programa de gestión de residuos:** Reuso de canecas, reciclaje, disposición de RESPEL, entre otros.



+4.000
m³ de agua

Ahorrados por recirculación en PTAPs, atención de fugas y otras estrategias del programa de uso eficiente y ahorro de agua, esto equivale a **más de mil piscinas olímpicas.**

200
Ton de CO_2eq

Evitados con la siembra de **819 árboles** en los últimos 5 años.

2.000
Ton de CO_2eq

No emitidas por ahorros energéticos en las PTAPs, actividades del programa de uso eficiente y ahorro de la energía y **compra de energía carbono cero.**

ISO 50001

-4,6%
De reducción de consumos de energía en PTAP Sierra Chiquita

160%
De la meta que es un ahorro de 517.499 Kw = **consumo de energía de 275 hogares en 1 año**

En Veolia Aguas del Archipiélago, pusimos en marcha una nueva

planta desalinizadora de 50 litros/segundo





Veolia Aguas del Archipiélago. Archipiélago de San Andrés, Colombia

Entró en operación una nueva planta desalinizadora compuesta principalmente por una captación directa de mar, dos skids de ósmosis inversa, sistema de impulsión de 2,5 km y un tanque de almacenamiento de 1.000 m³, este último localizado en el sector de La Loma.

La nueva planta tiene una capacidad de producción de **50 l/s de agua potable** y beneficiará aproximadamente a **12.000 habitantes** de La Loma, que es uno de los sectores donde típicamente ha vivido la comunidad raizal de San Andrés.

Con esta nueva planta, se alcanza una capacidad de producción de agua potable a través de desalinización de **125 l/s, la más grande en el país.**

Implementamos el Proyecto Integrity

Proyecto innovador, que nos permite detectar fraudes y anomalías operativas y comerciales a partir del uso de drones en el sector hotelero. Es así como actualizamos **547 elementos de la red**, sustituimos **145 medidores** y encontramos **15 puntos** sospechosos de fraude.



Monitoreo aéreo proyecto Integrity. Archipiélago de San Andrés, Colombia

Adicionalmente, con la implementación de la alternancia del equipo de ósmosis inversa, Veolia Aguas del Archipiélago logró un ahorro de energía del 15,26%,

esto equivale a

634.646
kWh/año



En Veolia Sabana, implementamos el **Proyecto Compass** con el Banco Interamericano de Desarrollo.

Está enfocado en la financiación de acciones para mejorar el desempeño de las empresas prestadoras de servicios públicos en Colombia. Con el sistema de evaluación de indicadores Aquarating, en 2018, Veolia Sabana obtuvo una calificación de 67,64 y obtuvo financiamiento para tres consultorías por valor de 370.000 dólares, logrando en 2023 una calificación de 80,22, siendo la mejor de las empresas participantes.

2018		
	/AQUARATING	67.64
CS	Calidad del servicio	81.27
EP	Eficiencia en la Planificación y ejecución de inversiones	74.42
EO	Eficiencia en la Operación	54.68
EG	Eficiencia en la Gestión Empresarial	78.51
SF	Sostenibilidad Financiera	70.74
AS	Acceso al Servicio	90.39
GC	Gobierno Corporativo	90.17
SA	Sostenibilidad Ambiental	21.48

2023		
	/AQUARATING	80.1
CS	Calidad del servicio	84.30
EP	Eficiencia en la Planificación y ejecución de inversiones	94.56
EO	Eficiencia en la Operación	58.81
EG	Eficiencia en la Gestión Empresarial	80.60
SF	Sostenibilidad Financiera	76.42
AS	Acceso al Servicio	89.65
GC	Gobierno Corporativo	94.32
SA	Sostenibilidad Ambiental	72.49

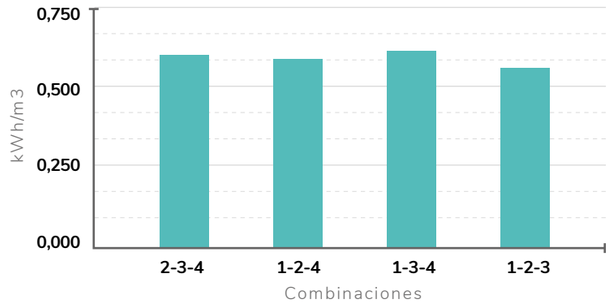
Así mismo, con el proyecto de Desempeño energético óptimo de la EBAP Sincelejo, durante 2023, **se obtuvo una reducción de energía de 241.122 kWh**. Corresponde al **2,15%** de la energía total de la EBAP, e impacta directamente a la sostenibilidad ambiental al disminuir los niveles de consumo eléctrico de la empresa.

Además, **se benefició a más de 74 mil familias o 336 mil habitantes de la ciudad de Sincelejo**, mejorando la calidad de vida al garantizar un suministro más confiable y eficiente de agua potable. También se logró una reducción de **39,79 t CO_2e**, lo que beneficia significativamente a la comunidad. Esta reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero contribuye a mejorar la calidad del aire y a mitigar el cambio climático en la región.



Veolia Sabana. Sincelejo - Sucre, Colombia

Gráfica 01. C.E (kWh/m³) combinaciones de Bombeo



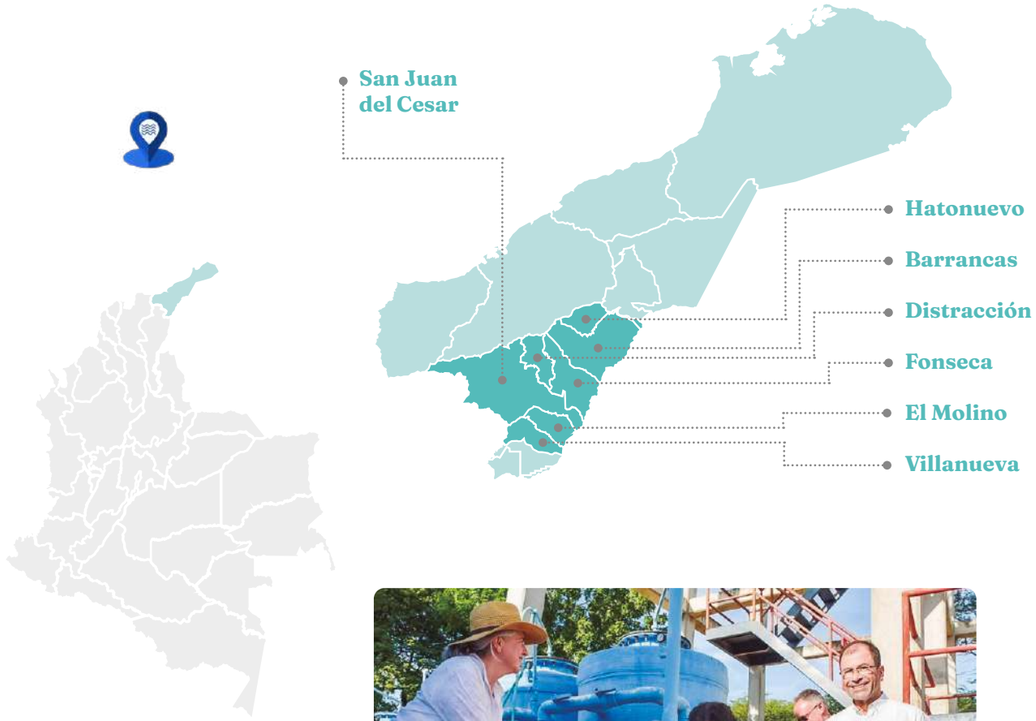
En Veolia Aguas de la Guajira

enfocamos nuestra gestión en el cuidado del agua, y logramos:

Reducción de
30 l/s
de pérdidas industriales.

Recuperación de
86.567 m3/año
por anulación de 8 km de redes de acueducto.





En Veolia Aguas de La Guajira brindamos acceso al agua potable a más de **32.061 usuarios en siete municipios del departamento**, siendo parte de la solución del acceso al recurso hídrico en la región.



Veolia Aguas de La Guajira. Inauguración de la EBAP. Barrancas - Guajira, Colombia



En **Aguas de Cartagena** empieza a operar la planta de lodos, sistema mediante el cual se maneja el residuo generado en el proceso de tratamiento de agua potable.

Las obras contemplan los tanques de homogenización y de espesamiento, la bodega de deshidratación, la caseta eléctrica y el sistema de telemando.
Su implementación permitió disminuir en un 3% el consumo de sulfato de aluminio en el proceso de tratamiento y eliminar el vertido de lodos al canal adyacente.
La inversión ascendió a **$10.400 millones**.



Acuacar. Cartagena - Bolívar, Colombia

En Aguas de Cartagena se logró la implementación del **modelo de gestión EFR**, obteniendo la certificación como empresa familiarmente responsable otorgado por la Fundación MásFamilia.



En el año 2023 nace **Veolia Consulting**, empresa dedicada a la prestación de servicios de gestión comercial y gestión técnica asociadas a sistemas de acueducto y alcantarillado. Consultorías relacionadas con agua potable y saneamiento básico, con presencia en Cartagena, Sincelejo, Montería, Tunja, San Andrés, Zipaquirá y Cartago.

Servicios industriales

El año 2023 fue uno de retos para las operaciones industriales de Veolia Colombia y Panamá, donde se cosecharon logros y se afrontaron desafíos que han consolidado un cambio de visión en nuestra organización.

Estamos enfocados en cumplir con el propósito de ser los campeones de la transformación ecológica, garantizado el crecimiento y consolidación como aliado estratégico para el sector industrial.”

Andrés Felipe Vallserra
Director línea industrial



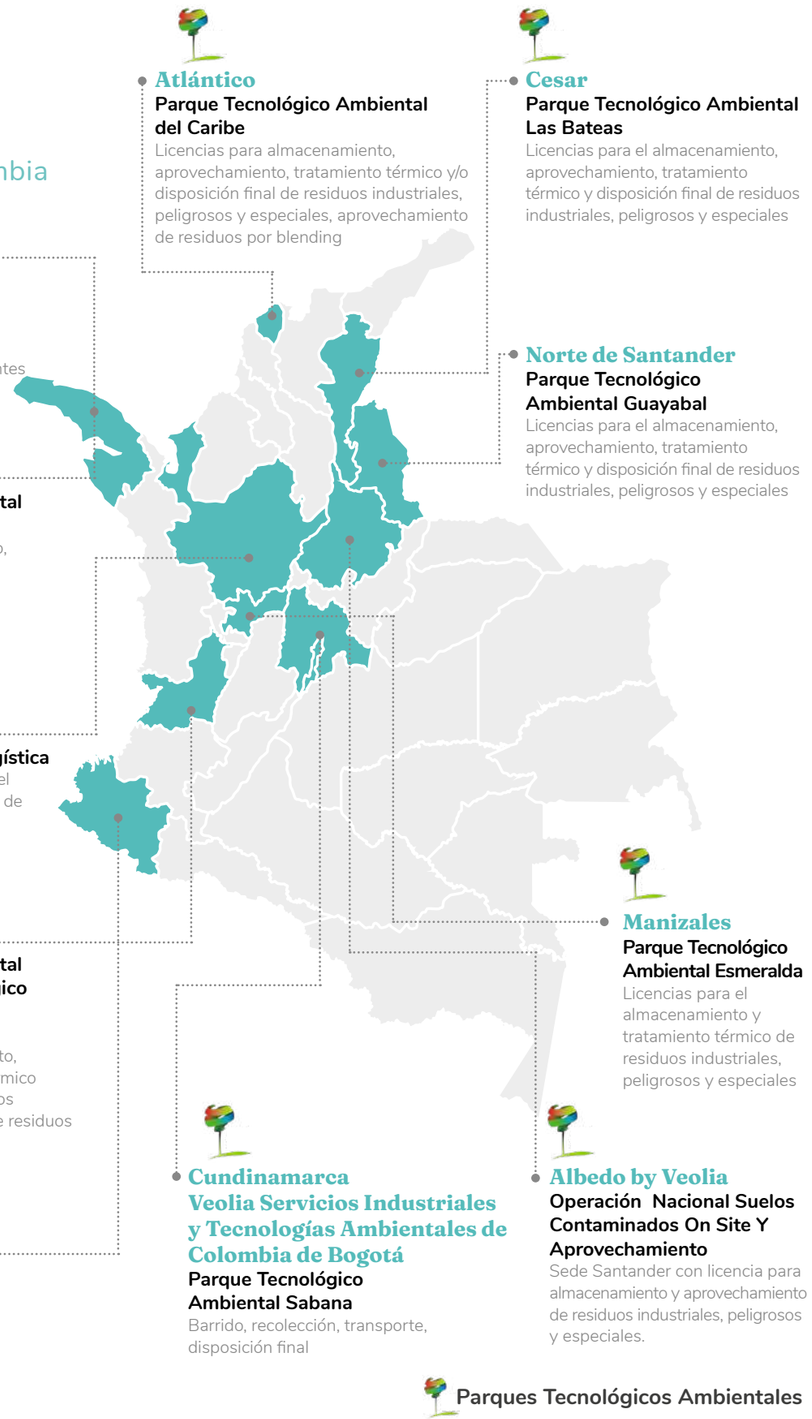
Escanea aquí
y conoce más acerca de las operaciones industriales - CDR



Parque Tecnológico Ambiental de la Sabana. Mosquera - Cundinamarca, Colombia

Operaciones de Servicios Industriales

Presencia en Colombia



Atlántico
Parque Tecnológico Ambiental del Caribe
Licencias para almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento térmico y/o disposición final de residuos industriales, peligrosos y especiales, aprovechamiento de residuos por blending

Cesar
Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas
Licencias para el almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento térmico y disposición final de residuos industriales, peligrosos y especiales

Panamá
Puerto Colón Ecoklean
Licencia para la gestión, aprovechamiento y/o disposición final de residuos industriales, peligrosos y especiales provenientes de clientes, buques y otros

Norte de Santander
Parque Tecnológico Ambiental Guayabal
Licencias para el almacenamiento, aprovechamiento, tratamiento térmico y disposición final de residuos industriales, peligrosos y especiales

Panamá La Chorrera
Parque Tecnológico Ambiental El Diamante
Licencias para el almacenamiento, disposición final y tratamiento térmico de residuos industriales, peligrosos y especiales

Medellín
Parque Ambiental de Ecologística
Licencia aliado Ecologística para el almacenamiento y desactivación de residuos hospitalarios

Manizales
Parque Tecnológico Ambiental Esmeralda
Licencias para el almacenamiento y tratamiento térmico de residuos industriales, peligrosos y especiales

Valle
Parque Tecnológico Ambiental Esperanza, Parque Tecnológico Ambiental Occidente
Actividades licenciadas para el almacenamiento, aprovechamiento, disposición final y tratamiento térmico de residuos industriales, peligrosos y especiales, aprovechamiento de residuos por blending

Cundinamarca
Veolia Servicios Industriales y Tecnologías Ambientales de Colombia de Bogotá
Parque Tecnológico Ambiental Sabana
Barrido, recolección, transporte, disposición final

Albedo by Veolia
Operación Nacional Suelos Contaminados On Site Y Aprovechamiento
Sede Santander con licencia para almacenamiento y aprovechamiento de residuos industriales, peligrosos y especiales.

Pasto
Parque Tecnológico Ambiental Antanas
Licencia para almacenamiento y disposición final

Parques Tecnológicos Ambientales

Gestionamos de manera eficiente y responsable el agua, los residuos y la energía

Somos el aliado de la industria para ofrecer soluciones que permiten alcanzar sus metas de sostenibilidad

+109.000

toneladas de residuos peligrosos

e industriales gestionados en nuestras operaciones, asegurando la disminución del impacto y valorizándolos con altos estándares:

9 parques tecnológicos industriales
licenciados en residuos peligrosos con altos estándares ambientales.

6.505 toneladas
de residuos recuperados como sustituto de combustible CDR, derivado de residuos a través de blending, reduciendo así la huella de carbono de nuestros clientes.

14.673 toneladas
toneladas de residuos valorizados como combustible industrial en Eco-Klean - Panamá, fomentando así la economía circular en Panamá.

7.286 toneladas
de residuos tratados por tratamiento fisicoquímico y biológico, fomentando su aprovechamiento.

33.560 toneladas
de residuos recolectados y transportados a través de terceros verificados.

16.109 toneladas
toneladas de residuos sometidos a tratamiento térmico por incineración y

10.948 toneladas
de residuos desactivados térmicamente, fomentando la valorización térmica de los residuos y la sustitución de fuentes renovables como combustible.

46.000 toneladas
de residuos valorizados de clientes on-site TWM, realizando la gestión adecuada de los mismos y potenciando su aprovechamiento, 126% más que en el año 2022.

53.405 toneladas
de residuos dispuestos en celda de seguridad puesto que no tienen opción de valorización, de acuerdo con los estándares ambientales de Colombia y Panamá.



Parque Tecnológico Ambiental de la Sabana. Mosquera - Cundinamarca, Colombia

Servicios industriales

Veolia - VSI

Como parte de la línea industrial, contamos con el segmento On-Site, que se enfoca en brindar soluciones integrales de gestión de agua, residuos y energía directamente en las instalaciones de nuestros clientes, con el objetivo de optimizar sus procesos, controlar impactos y ser un aliado en desempeño ambiental. Las operaciones on-site se clasifican en los subsegmentos:

Industrial Cleaning
(Limpieza industrial)

Industrial Water
(Agua industrial)

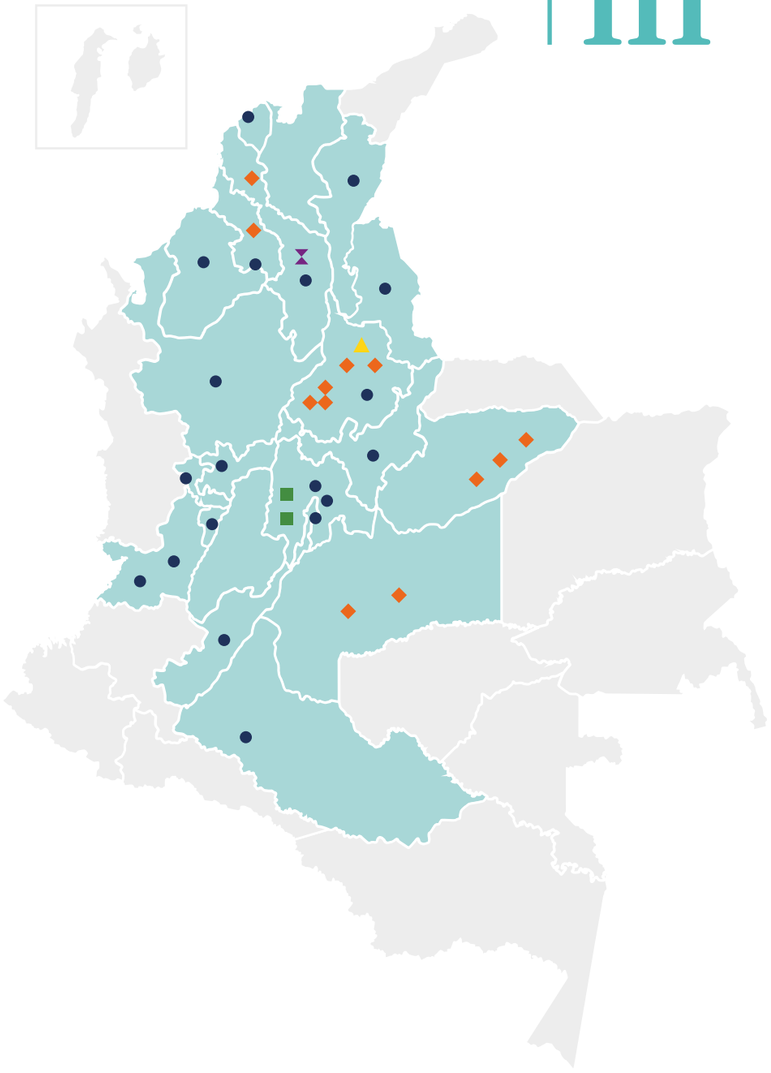
Multibusiness
(Multinegocios)

Soil remediation
(Remediación del suelo)

TWM
(Gestión total de residuos)

Operaciones on-site en todo el país

111



En las instalaciones
de nuestros clientes:





Parque Industrial Sanilia PH. Operación On-Site - Industrial water - VSI
Sesquilé - Cundinamarca, Colombia

46.000
toneladas
de residuos valorizados de clientes on-site TWM, realizando la gestión adecuada de los mismos y potenciando su aprovechamiento, 126% más que en el año 2022.

730.619 m³
de agua tratada
30% más que en 2022.

11.852
toneladas
movilizadas a nuestros parques tecnológicos ambientales.
35% de residuos peligrosos menos tratados por disposición final



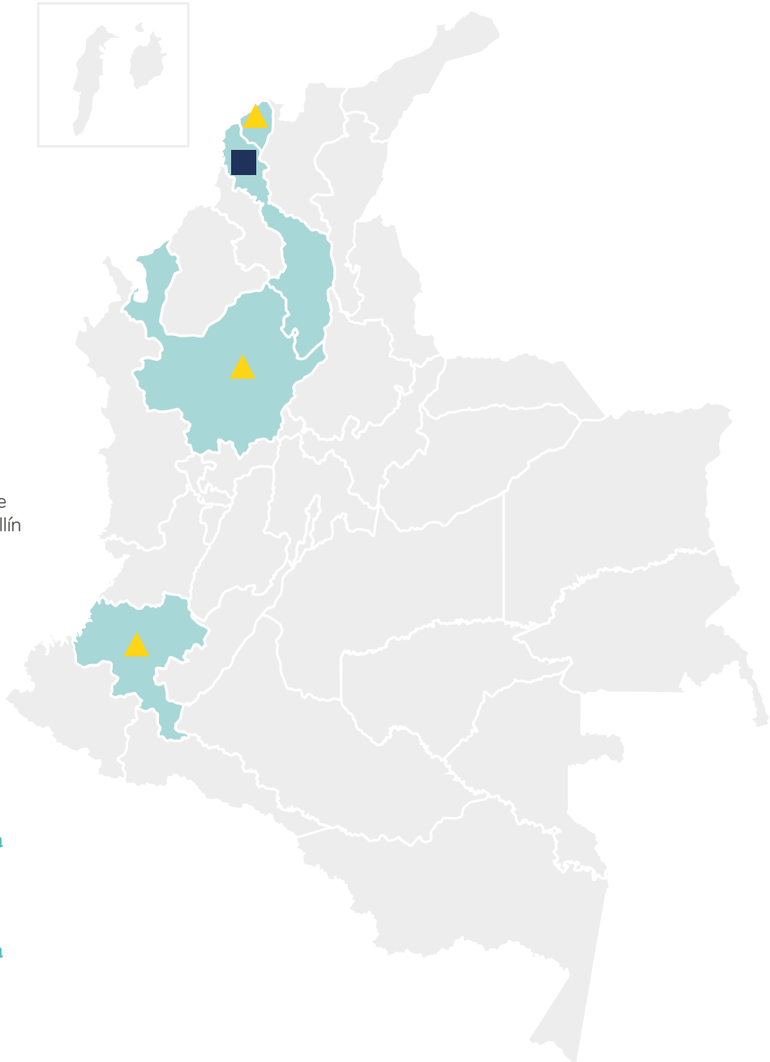
Planta de producción Nestlé. Operación on-site - TWM - VSI
Florencia - Caquetá, Colombia

Energía

Servicios de Eficiencia Energética

Veolia - VE

Se enfoca en ofrecer soluciones que permiten optimizar los sistemas energéticos, reducir el consumo de energía y a su vez la huella de carbono.
En el año 2023, operamos proyectos en cinco contratos.



Contratos
5

▲ **Cogeneración**
Distrito térmico. Empresa de Servicios Públicos de Medellín

▲ **Cogeneración**
Empresa del sector de pulpa y papel ubicada en el Valle del Cauca

▲ **Trigeneración**
Coca-Cola FEMSA Barranquilla

■ **Eficiencia energética**
Hotel Intercontinental Cartagena

■ **Eficiencia energética**
Compañía Hotelera Hotel Cartagena Plaza

En nuestras operaciones de energía, optimizamos el funcionamiento

de las instalaciones de nuestros clientes, así:

En el Distrito Térmico La Alpujarra de EPM, entregamos agua fría para refrigerar los edificios de la Gobernación de Antioquia, la Alcaldía de Medellín, la DIAN, Edificio Inteligente EPM, EDU, Universidad Digital, Museo del Agua y Éxito San Antonio, los cuales, al usar este sistema de producción centralizada, ahorran energía.

En la Planta de agua fría del Hotel Intercontinental Cartagena y Hotel Cartagena Plaza, como un proyecto de eficiencia energética para el sector hotelero, Veolia modernizó la planta de producción de frío del hotel e instaló un sistema de sensores inteligentes en las habitaciones para controlar el aire acondicionado de acuerdo con la ocupación de las mismas, lo cual disminuye el consumo de energía eléctrica y la huella de carbono.

En la Planta Nikola de Papeles del Cauca, operamos y mantenemos la planta de cogeneración de energía eléctrica y vapor. Allí se produce energía para garantizar la operación de la planta aprovechando los gases de escape para generar vapor, así el aprovechamiento del gas aumenta disminuyendo la huella de carbono.

En la Planta Coca-Cola FEMSA en Barranquilla, la planta de trigeneración instalada por Veolia provee de tres energías: vapor, agua fría y electricidad, así garantizamos la continuidad de la operación y el aprovechamiento del gas natural.



Cogeneración energética. Coca-Cola FEMSA. Barranquilla - Atlántico, Colombia



Fecha de lanzamiento | **27 de julio de 2023**
Capacidad planta | **1.000 toneladas/año**
Toneladas producidas 2023 | **170 toneladas**

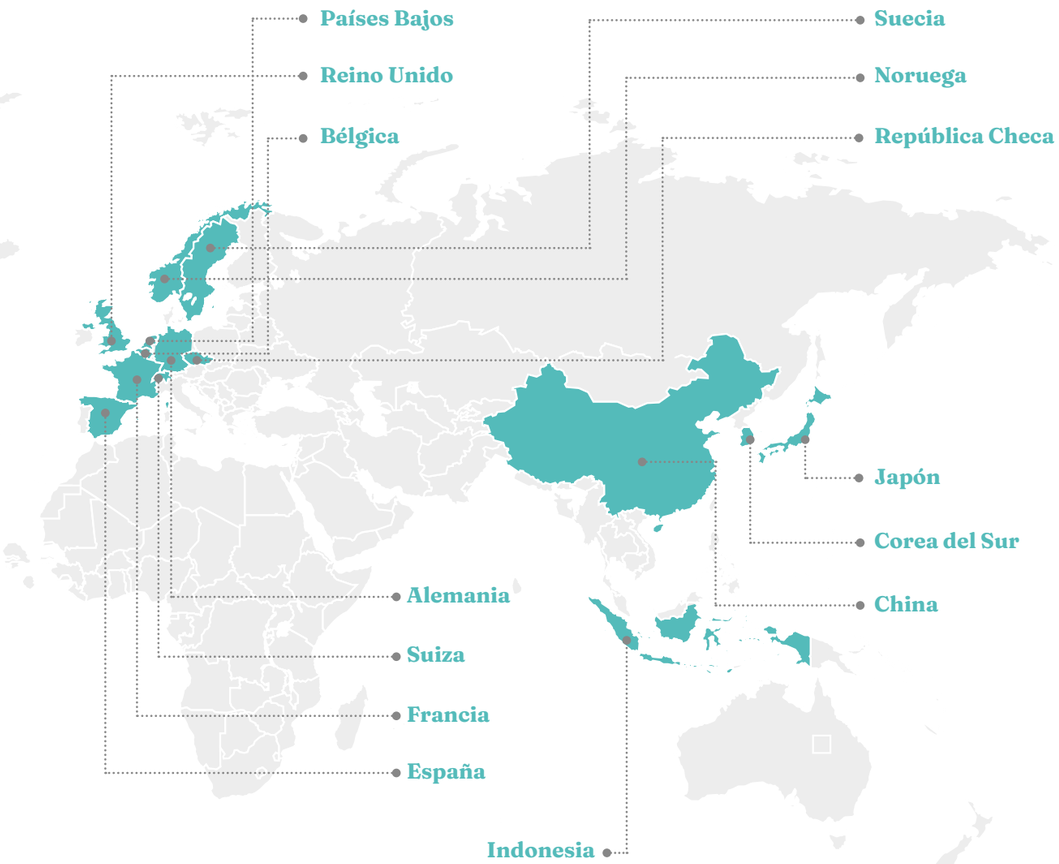
Veolia Colombia Panamá,

incluida en la Red Mundial de Transformación de Plásticos PlastiLoop

La estrategia de Veolia para el reciclaje de plástico se fortaleció en 2023 con la puesta en marcha de nueva maquinaria que transforma polietileno de baja densidad para reintegrarlo al proceso productivo en forma de bolsas, empaques y film.

Con la Planta de Valorización de Plástico PEBD-LDPE, Veolia refuerza su apuesta por promover la cultura de reducción, reutilización y reciclaje de plásticos e impulsa la innovación en materiales y tecnologías sostenibles. Además, la iniciativa acelerará la consecución de sus objetivos de sostenibilidad en plástico neutro, centrados en la transformación para garantizar la circularidad total del material.

> La marca PlastiLoop de polímeros circulares está respaldada por una red de expertos de cerca de 40 plantas dedicadas al reciclaje de plásticos y permite ofrecer productos listos para usar y de alto rendimiento.



Saneamiento
portátil

175
Colaboradores

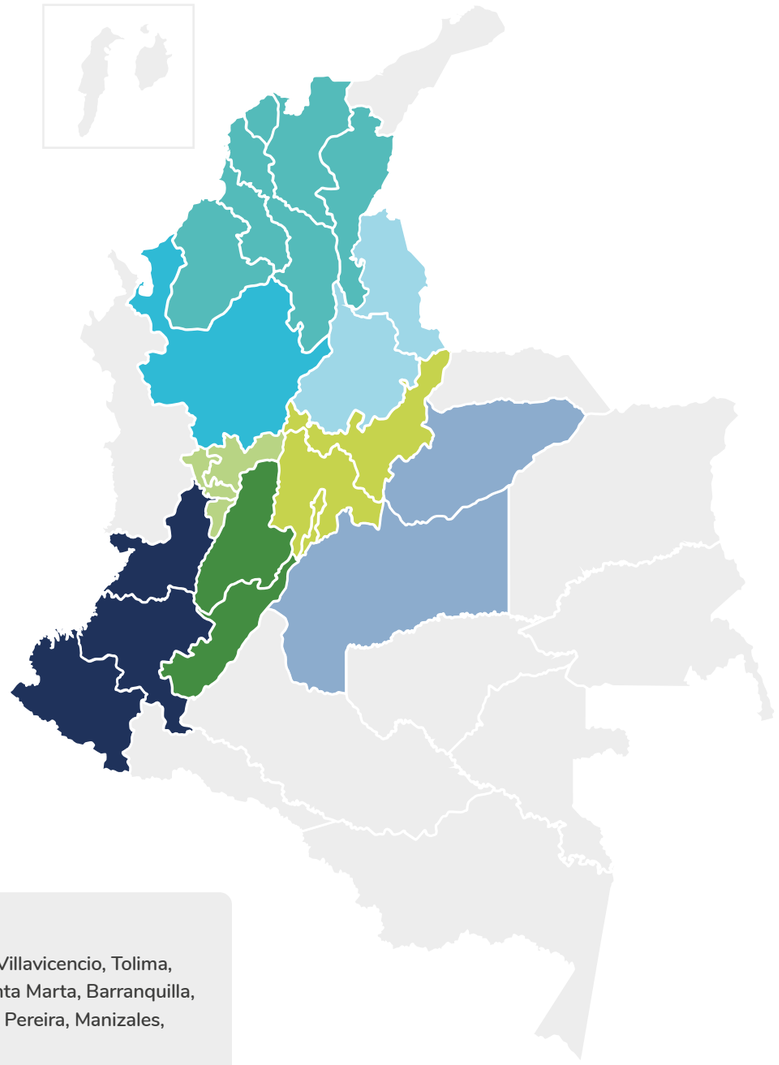
13
Bases en el país

+3.000
Unidades de saneamiento portátil

+60
Vehículos de succión y transporte USP

5
Trailers VIP

A través de **Septiclean** ofrecemos soluciones portátiles y móviles para brindarles saneamiento básico a zonas apartadas de Colombia.



Cobertura

Bogotá, Tunja, Cundinamarca, Villavicencio, Tolima, Neiva, Norte de Santander, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Sincelejo, Montería, Pereira, Manizales, Antioquia, Cali, Pasto

Regional **Costa Norte**

Regional **Centro y Alto Magdalena**

Regional **Antioquia y Eje Cafetero**

Regional **Suroccidente**

Aprovechamiento
de biogás

Gracias al uso del biogás proveniente del Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda, se ha logrado la reducción del **76%** del consumo de metros cúbicos de gas natural por tonelada de residuo quemado, comparado con un incinerador que consume únicamente gas natural.



Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda. Manizales - Caldas, Colombia

Durante el año 2023, la Dirección Técnica y Performance DTP brindó a las diferentes áreas funcionales y unidades de negocio de Veolia Colombia Panamá la asistencia técnica requerida para garantizar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de todos los servicios y proyectos en las cuatro líneas de negocio: Agua, Residuos, Energía e Industria. A su vez, impulsó proyectos de desarrollo para el crecimiento del grupo, avanzó en la transformación digital y consolidó la información de las operaciones para validarla, analizarla, reportarla, hacer benchmark, identificar oportunidades de mejora y propiciar la mejora del desempeño.

Combatir el cambio climático y generar energías limpias son nuestra gran prioridad y aporte a la sostenibilidad ambiental."

Claudia Bahamón
Directora técnica y de Performance



Centro de monitoreo e inteligencia de Negocio

Hubgrade

Hubgrade es nuestro epicentro de inteligencia de negocios aplicada a las operaciones, que permite capturar, organizar, gestionar y analizar grandes cantidades de datos e información para la toma de decisiones oportunas, que den lugar a mejoras continuas que impacten en nuestras operaciones y las de nuestros clientes.

Promovemos la digitalización sostenible de nuestras actividades, buscando la reducción en recursos naturales, haciendo seguimiento y buscando disminuir el impacto en la huella de carbono.

Transformar las operaciones

Uso y captura de datos

Acciones de mejora continua

Visualización y analítica

Escanea aquí
y conoce más acerca de nuestro proceso de monitoreo



Centro de monitoreo e inteligencia de negocio Hubgrade. Bogotá D.C., Colombia

Memoria de Sostenibilidad 2023 • **Capítulo 07**
Nuestra gestión, 170 años cambiando el mundo



Parque Tecnológico Ambiental Presidente. Buga - Valle del Cauca, Colombia



Parque Tecnológico Ambiental Presidente. Buga - Valle del Cauca, Colombia

Durante 2023, se llevaron a cabo varias sesiones de formación con el objetivo de brindar herramientas y fortalecer el conocimiento de las unidades de negocio en diferentes temáticas, una de ellas, la gestión de lixiviados. Dicha formación tuvo una duración de 53 horas virtuales y 16 presenciales. Se contó con el acompañamiento de representantes de la Dirección Técnica de Zona y de la BS&P (Business Support & Performance) de París.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Conciliamos el progreso y la protección del medioambiente

> Veolia concilia el progreso con el entorno mediante la adopción de prácticas sostenibles, la promoción de la economía circular, la eficiencia energética, la gestión responsable de los recursos naturales y el desarrollo de soluciones innovadoras que permiten un crecimiento económico compatible con la protección del medioambiente.



Dentro del plan estratégico “Impact 2020-2023” y reconociendo al planeta como una parte interesada clave, Veolia ha definido los siguientes compromisos con el mismo:

1. Gestionar de forma sostenible los recursos naturales mediante el fomento de la economía circular, comprometiéndose a promover un modelo en el que se minimice el desperdicio y se maximice el aprovechamiento de los recursos, reduciendo así el impacto ambiental de sus actividades.

2. Contribuir en la lucha contra el cambio climático, reconociendo la importancia de mitigar sus efectos. Por lo tanto, se compromete a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero y a desarrollar soluciones innovadoras para ayudar a sus clientes a disminuir su huella de carbono.

3. Proteger los entornos naturales y la biodiversidad, preservando y restaurando los ecosistemas naturales en los que opera, minimizando su impacto en la biodiversidad y promoviendo la conservación de los hábitats y las especies.

4. Gestión sostenible de los recursos hídricos, reconociendo la importancia del agua como un recurso vital, administrando de manera eficiente y responsable estos recursos y garantizando el acceso al agua potable y el tratamiento adecuado de las aguas residuales.

Estos compromisos reflejan la visión de Veolia de ser una empresa líder en la gestión sostenible de los recursos naturales y en la protección del medioambiente, contribuyendo así a un futuro más sostenible para el planeta, por lo cual ha puesto a disposición todas sus capacidades.



Fomento de la economía circular:
regenerando recursos



Veolia está comprometida con la promoción de un modelo económico circular, en el que se maximice el aprovechamiento de los recursos y se minimice el desperdicio, con el objetivo de reducir el impacto ambiental de sus actividades. Esto implica prácticas como la reutilización, el reciclaje y la valorización de los residuos, evitando así la extracción excesiva de nuevos recursos naturales y contribuyendo a la conservación del medioambiente.

Es así como en el año 2023:

A través de nuestras operaciones de reciclaje, aprovechamos **11.608 toneladas** de materiales, evitando

10.820 t CO_2e.

Recuperamos **6.505 toneladas** de residuos como combustible alternativo – CDR, evitando

6.760 t CO_2e.

Mediante la recuperación de materiales en las instalaciones de nuestros clientes, aprovechamos **29.000 toneladas** de residuos, evitando

17.970 t CO_2e.

Valorizamos en nuestra operación de Eco Klean en Panamá **14.673 toneladas** de residuos como combustible, evitando

4.260 t CO_2e.

Mediante la recuperación de **303,02 toneladas** de aceite en las instalaciones de nuestro cliente Ecopetrol, evitamos

320 t CO_2e.



Lucha contra el cambio climático:
avanzando en la descarbonización

En Veolia Colombia Panamá, hemos emprendido el camino hacia la descarbonización como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático. Una de las acciones clave en este proceso ha sido la medición de la huella de carbono de nuestras operaciones, utilizando la herramienta GreenPath, desarrollada por la organización Veolia a nivel global.

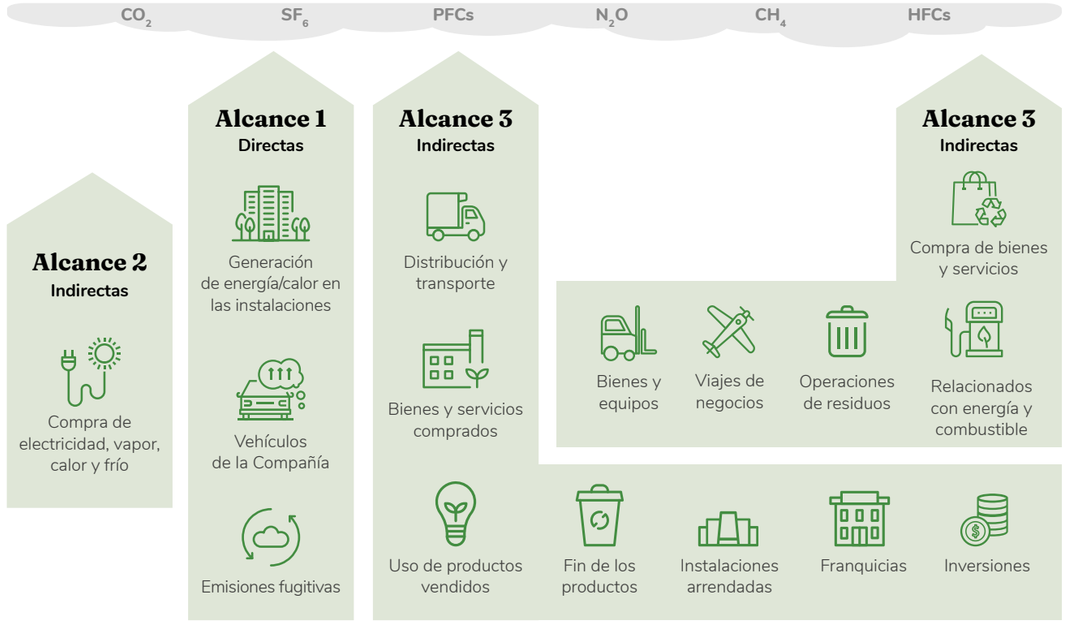
Con la certeza de nuestra huella de carbono, podemos, a la vez, identificar las áreas con mayor impacto y establecer estrategias para reducir las emisiones. Esto nos permite tomar decisiones informadas y adoptar medidas concretas para descarbonizar nuestras operaciones de manera efectiva.

Línea de aguas
Alcance 1 | 1.940 tCO2e
Alcance 2 | 13.370 tCO2e
Total Toneladas tCO_2e | 15.350

Línea industrial
Alcance 1 | 1.093.130 tCO2e
Alcance 2 | 750 tCO2e
Total Toneladas tCO_2e | 1.093.880

Línea de residuos
Alcance 1 | 16.500 tCO2e
Alcance 2 | 500 tCO2e
Total Toneladas tCO_2e | 16.990

Alcance 1 **1034,76 kt CO_2e** | **Alcance 2** **10,08 kt CO_2e**



En línea con lo anterior y teniendo en cuenta que la gestión de residuos representa un 96% del total de las emisiones de Veolia Colombia Panamá, continuamos con la ejecución del proyecto P70, que busca implementar sistemas de captura, quema y aprovechamiento de biogás generado en los rellenos sanitarios. En el año 2023, capturamos **12.072 t** de biogás, lo que nos permitió reducir **337,23 kt CO2e**, cumpliendo la meta en un **99,8%**.

Adicionalmente, reconocemos que el aprovechamiento del biogás tiene varios beneficios ambientales y económicos. Por un lado, reduce las emisiones de gases de efecto invernadero al evitar la liberación directa del metano a la atmósfera y, por otro, permite sustituir el consumo de combustibles fósiles.

En el año 2023, más del **70%** del combustible empleado en el horno incinerador ubicado en el Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda fue biogás capturado en el relleno sanitario.



Parque Tecnológico Ambiental Antanas. Antorcha biogás. Pasto - Nariño, Colombia



Con el objetivo de continuar incrementando el uso de energías renovables y a su vez contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la preservación de los recursos naturales, en 2023, se produjeron **10 GWh** de energía en el Parque Solar Canal del Dique, lo que impactó en la reducción de **3.700 t CO_2e**.



Parque Solar Canal del Dique. Bolívar - Cartagena, Colombia.

Gestión sostenible de los recursos hídricos: preservando recursos

En Veolia Colombia Panamá, promovemos la gestión sostenible del agua a través de diversas medidas enfocadas en la reutilización y el reúso, como las siguientes:



- Tratamiento y reutilización de aguas residuales: con plantas que permiten tratar y depurar el agua para su posterior reutilización en nuestras operaciones.
- Sistemas de recolección de agua lluvia: lo que permite reutilizar esta agua en procesos internos, reduciendo así el consumo de agua potable.
- Gestión de redes de distribución: optimizamos la gestión de las redes de distribución de agua potable para minimizar las fugas y pérdidas, lo que contribuye a un uso más eficiente del recurso hídrico.
- Sensibilización y educación: en Veolia, promovemos campañas de sensibilización y educación ambiental dirigidas a la población, empresas e instituciones, con el objetivo de fomentar el uso responsable y la conservación del agua.
- Proyectos de investigación y desarrollo: Veolia invierte en proyectos de investigación y desarrollo para explorar nuevas tecnologías y soluciones innovadoras que permitan una gestión más sostenible del agua, como la desalinización, la captación de agua lluvia y el tratamiento de aguas residuales industriales.

Estas medidas contribuyen a la preservación del recurso hídrico, reduciendo la demanda de agua potable, minimizando la contaminación y promoviendo un uso más eficiente y sostenible del agua en las comunidades y sectores donde operamos.



Planta de Tratamiento Metesusto. Veolia Aguas de la Guajita. Colombia



+164 millones
de litros de agua reusados en nuestras operaciones de Valle, Cúcuta y Barrancabermeja.

11.549 medidores
inteligentes instalados.

57% de eficiencia
de las redes para evitar pérdidas del recurso.

75,4% de cobertura
y tratamiento de las aguas residuales.

Escanea aquí
para ver nuestro video de alcantarillado sostenible

Protección de los entornos naturales y la biodiversidad: gestionando el equilibrio

La biodiversidad es esencial para el buen funcionamiento de los ecosistemas y para el ser humano, polinización de los cultivos, fertilización del suelo, producción de oxígeno, alimentos y medicinas, entre otros.

Veolia, cuyas actividades están directamente relacionadas con los entornos naturales y la reducción de la contaminación (recogida y tratamiento de residuos, tratamiento de aguas residuales, mejora de la calidad del aire interior, optimización de los servicios energéticos, etc.), contribuye activamente a preservar y restaurar la biodiversidad para un futuro sostenible y mejor.



Nuestro compromiso

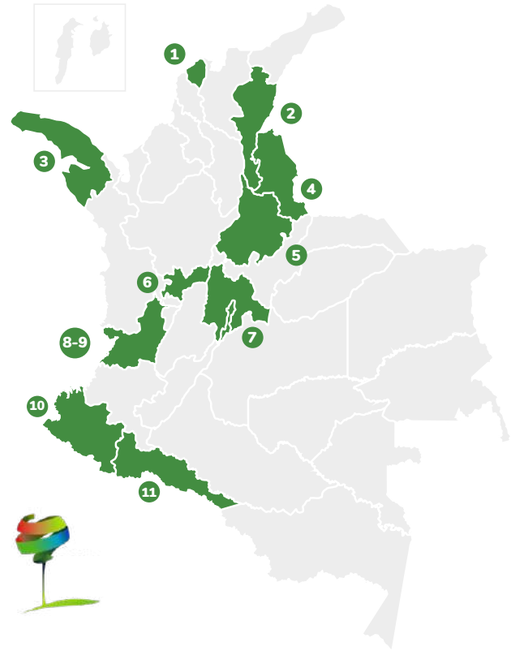
Impact 2023

Reducir la huella medioambiental de nuestras actividades del mismo modo que la de nuestros clientes, y **educar activamente a todas nuestras partes interesadas** en la preservación de la biodiversidad, **tanto externa como internamente.**

Adicionalmente, la tasa de gestión de espacios verdes, aplicada en nuestros sitios con más de 1 ha de extensión, con la adopción de prácticas ecológicas, cierra 2023 en **90,34%**, superando el objetivo de **75%**.

11 sitios sensibles

Colombia - Panamá



Desde el año 2020, reafirmamos nuestro compromiso con la protección del medioambiente y la biodiversidad, entre otras acciones, mediante el levantamiento de la línea base de manera estandarizada en los sitios identificados como sensibles, en los cuales se aplicó a su vez la medición de huella ecológica, incorporando la evaluación de impactos y estableciendo planes de acción que permitieran alcanzar para el año 2023 la meta del 75%.

1. **Atlántico** — PTA Caribe
2. **Cesar** — PTA Las Bateas
3. **Panamá** — PTA El Diamante
4. **Norte de Santander** — PTA Guayabal
5. **Santander** — PTA San Silvestre
6. **Manizales** — PTA La Esmeralda
7. **Cundinamarca** — PTA La Sabana
8-9. **Valle del Cauca** — PTA La Esperanza, PTA Presidente
10. **Nariño** — PTA Antanas
11. **Putumayo** — PTA Wayra

Impactos evaluados

- Artificialización de hábitats
- Fragmentación de hábitats terrestres y acuáticos
- Daño a la biodiversidad en general
- Daño a especies raras o amenazadas
- Contaminación lumínica
- Propagación de especies invasoras

Acciones

- Gestión de espacios verdes
- Lucha contra el cambio climático
- Lucha contra las especies invasoras
- Lucha contra la contaminación
- Lucha contra la sobreexplotación de los recursos

No obstante, la superamos con éxito y cerramos 2023 con una tasa de mejoramiento de la huella ecológica de nuestros sitios en Colombia y Panamá en un **94,8%**, siendo el referente para el Grupo en biodiversidad.



Totumo (*Crescentia cujete*).
PTA Caribe



Gavilán pollero (*Rupornis magnirostris*).
PTA Presidente



Iguana (*Iguana iguana*).
PTA Caribe



Fruto y semilla, se destaca la importancia de las semillas como la conservación del germoplasma de un bosque de alta importancia ecológica.

Chiminango (Pithecellobium dulce).
PTA Presidente

Escanea aquí
y conoce más acerca del recorrido del PTA Antanas



Bosque natural.
PTA Antanas



Mielero verde (*Chlorophanes spiza*).
PTA La Esmeralda

Mediante la aplicación de estudios de flora y fauna en los Parques Tecnológicos Ambientales de Veolia, hemos establecido que nuestro inventario de biodiversidad incluye una amplia variedad de especies vegetales y animales. Estos estudios nos permiten conocer y monitorear la riqueza biológica presente en nuestras instalaciones, lo que nos ayuda a implementar medidas efectivas para su conservación y protección.



644
especies
de avifauna

109
especies
de mamíferos



460
especies
de flora, de las cuales 364 son árboles



145
especies
de reptiles y anfibios



Para su preservación, hemos implementado planes de acción basados en la sensibilización ambiental, restricción total de uso de productos fitosanitarios, control de especies invasoras, uso de fertilizantes biológicos y compostaje, creación de hábitats para fauna, entre otras, que permiten lograr armonía entre nuestras operaciones y el ecosistema.

Reconocemos que los árboles son los pulmones de nuestro planeta, pues capturan CO2 y producen oxígeno, regulan la humedad, protegen las cuencas hidrográficas, evitan la erosión del suelo y aportan nutrientes. Además, albergan fauna, aportando a la conservación de la biodiversidad.

Es por esto que, durante el año 2023, además de mantener los espacios verdes en nuestras operaciones, fortalecimos los **ocho viveros**, con capacidad de producir **151.770 plántulas**, con el fin de multiplicar árboles y especies de flora endémicas para ser plantadas en las regiones donde hacemos presencia. Igualmente, contamos con **cuatro huertas comunitarias y una huerta interna.**



Siembra de 718 árboles en Alto de la Cruz.
Cota - Cundinamarca. Colombia



PTA Antanas.



PTA San Silvestre.



2.460
Árboles sembrados en nuestros parques tecnológicos ambientales

4.193
Árboles sembrados en lugares externos a nuestras operaciones

20.596
Árboles donados.

Árbol panamá (*Sterculia apetala*).
PTA Diamante

VEOLIA se une con ESRI (Environmental Systems Research Institute) para compilar información valiosa en los sistemas de información geográfica sobre la riqueza ecosistemica de los sitios donde operamos promovemos la restauración, regeneración y preservación de los mismo.

La información aquí compilada es pública y busca que nuestras comunidades, gobiernos y clientes aportemos de manera conjunta en dar soluciones basadas en la naturaleza a los diferentes aspectos ambientales que enfrentamos hoy.

Dentro de los lugares donde se encuentran nuestras operaciones, algunos se ubican en sitios reconocidos por su alta biodiversidad, por esta razón Veolia quiere trabajar activamente y en conjunto en la protección del medio ambiente y la biodiversidad. Estamos convencidos que compartir esta información, ayudará a la concientización y conocimiento del contexto ecosistemico de las zonas donde operamos.

Se busca trabajar en los siguientes niveles;

1. **Reduciendo el impacto que nuestras operaciones y las de nuestros clientes provocan sobre la naturaleza y que degradan la biodiversidad, entre ellas:**

- La destrucción de los hábitat
- El manejo de las especies invasoras
- La sobre-explotación de los recursos
- La contaminación
- El cambio climático

2. **Buscando crear condiciones favorables para la preservación y el desarrollo de especies naturales y su interacción**

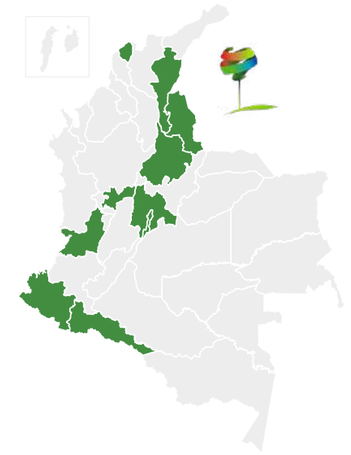
A raíz de la alianza de Veolia y ESRI (Environmental Systems Research Institute), se compilaron datos valiosos en los sistemas de información geográfica sobre la riqueza ecosistémica de los sitios donde operamos, y promovemos la restauración, regeneración y preservación de los mismos.

Para Veolia, la importancia ecológica es mayor cuando el manejo es extensivo en lugar de intensivo. Idealmente, la gestión de los espacios verdes pretende ser parte de un plan de gestión que identifique los retos y acciones a adoptar para cada tipo de hábitat.

680 ha + 1.595 m²
de espacios analizados

382
acciones para mejorar la gestión de los espacios verdes, de las cuales el **53%**, entre las cuales se destacan:

- **149,8**
  ha protegidas en los sitios sensibles, como refugios favorables a la vida silvestre, y desarrollo de un entorno favorable para la biodiversidad.
- **Contamos con mapas de zonificación** de las diferentes áreas de las operaciones, donde proyectamos georreferenciar mapas interactivos con puntos de interés, zonas con presencia de las especies de fauna y flora, fuentes de agua, vías de acceso, comunidad aledaña.





DIMENSIÓN COMERCIAL

Soluciones ambientales al servicio de nuestros clientes

Al ofrecer soluciones innovadoras y respetuosas con el medioambiente, Veolia busca satisfacer las necesidades de sus clientes, al tiempo que contribuye a la protección del planeta y al desarrollo sostenible.

Para Veolia, el cliente es un pilar importante en el desarrollo del negocio y la sostenibilidad del mismo. Por ello, hemos decidido trabajar para convertirnos en una organización centrada en el cliente, creando experiencias positivas.

"El plan estratégico de Veolia presenta unas ambiciones retadoras enfocadas en desarrollar, crecer y ser rentables en un contexto competitivo como el de América Latina. Por lo tanto, la relación con el cliente es cada vez más importante y un gran diferenciador, donde nuestro objetivo debe ser fortalecer la generación de confianza. Esto se traduce en diseñar un servicio que permita escuchar al cliente, entender sus motivaciones y dificultades, entregar un servicio impecable y presentar soluciones innovadoras que generen valor para los clientes y para Veolia".



La clave de nuestro éxito radica en la creación de ***experiencias colaborativas entre país, zona y la BSP****, logrando así una conexión permanente con los diferentes* ***stakeholders****. El balance final refleja no solo un crecimiento palpable, sino también una comprensión profunda de los sectores, respaldada por estrategias que se tradujeron directamente en resultados tangibles".*

María Claudia Aristizábal
Directora de Desarrollo



Somos conscientes de la magnitud de nuestra labor. Con más de seis millones de usuarios en todo el país, tenemos la responsabilidad de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas en cada interacción; nuestros clientes confían en nosotros para proporcionar servicios esenciales que mejoren su calidad de vida. Cada vez que abrimos un grifo y recogemos sus residuos, estamos desempeñando un papel fundamental en su día a día.

Adoptamos una cultura avanzada de medición y análisis de datos, en la cual, de manera mensual, se analizan y comparten los resultados NPS/NSS y avance en la aplicación de las encuestas con las gerencias de cada unidad de negocio, con el fin de identificar a tiempo qué factores impactan negativamente el indicador y, junto con las áreas implicadas, levantar planes de acción que nos permitan corregir a tiempo las fallas en la prestación del servicio. Este año, los resultados son satisfactorios y nos sentimos orgullosos de lo que hemos alcanzado como equipo.

Para mantener a los clientes promotores en Veolia Colombia Panamá, se implementan diversas estrategias y acciones enfocadas en brindarles una experiencia excepcional y garantizar su satisfacción continua. Aquí hay algunos puntos clave sobre cómo se logra:

Excelencia en el servicio

Nos esforzamos por ofrecer un servicio de alta calidad en todas las interacciones. Esto implica proporcionar respuestas rápidas y efectivas a sus consultas, atender sus necesidades de manera oportuna y brindar soluciones a sus problemas de manera eficiente. Para eso, en 2023, avanzamos en la gestión de las escuelas de servicio, el premio **Lo mejor de mí** y la **Semana del servicio** son nuestros programas insignia, donde más de **7.500 colaboradores** reciben entrenamiento, acompañamiento y reconocimiento en relación con nuestro valor corporativo de orientación al cliente.

Personalización y digitalización

Impulsamos el proyecto de chatbot con el fin de que los clientes y usuarios nos sientan más cerca de ellos y que les facilitamos trámites, ya que logramos dar soluciones en primer contacto. Lanzamos este año nuestra **asistente virtual - ChatBot Camila**, una herramienta pensada en resolver las necesidades relacionadas con la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado sanitario, para orientar y asistir a los usuarios en sus consultas, dudas, quejas y reclamos. Con más de **15.000 interacciones** en 2023, se ha convertido en unos de los soportes fundamentales de los usuarios para resolver inquietudes y solicitar información.

Valor agregado

Buscamos ofrecer servicios adicionales a nuestros promotores. Esto puede incluir proporcionar servicios complementarios, asesoramiento técnico especializado, información sobre mejores prácticas en gestión ambiental o cualquier otra ventaja que ayude a los clientes a lograr sus objetivos y maximizar los beneficios de los servicios de Veolia. Parte de estas acciones están enfocadas a ampliar el conocimiento en el uso eficiente de los recursos. Con ese fin, realizamos más de **350 formaciones** y acompañamiento a nivel nacional para nuestros clientes industriales.

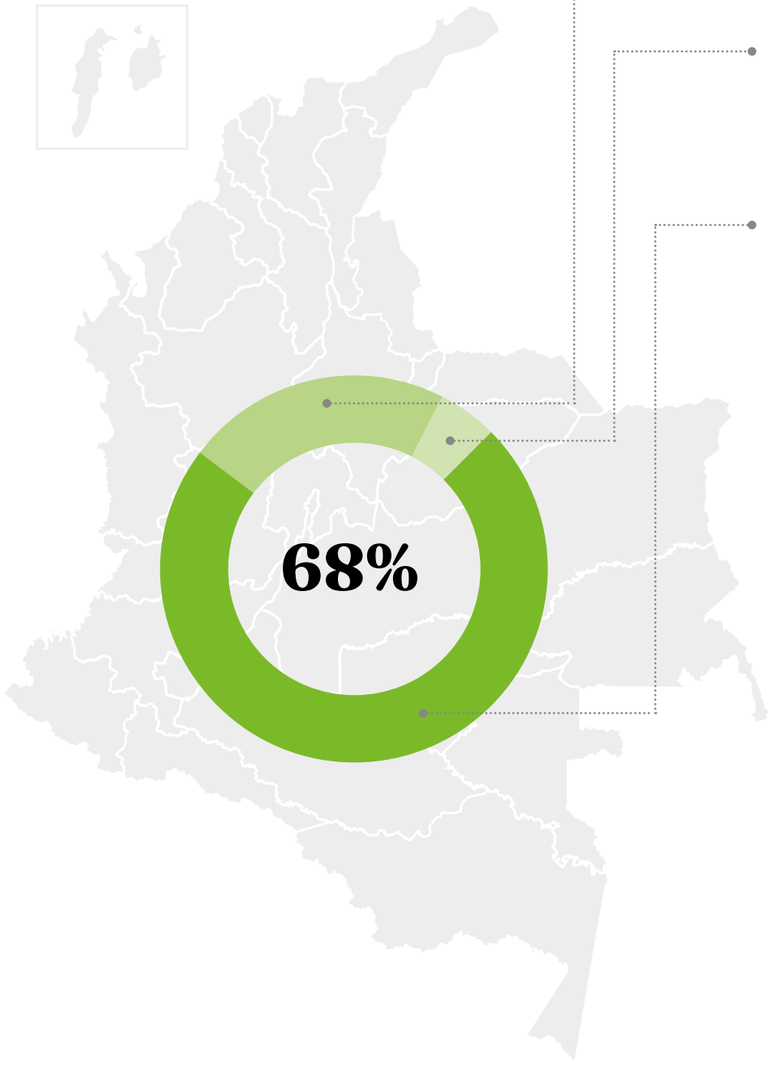
Programas de fidelización

Se implementan para recompensar a los clientes promotores por su lealtad y apoyo continuo. Estos programas pueden incluir descuentos, incentivos especiales y beneficios exclusivos.



Ganadores del premio Lo mejor de mí 2023.

Colombia - Panamá
NPS 2023



Neutros
22%

Detractores
5%

Promotores
73%

Nuevas BU

- Acuacar **52%**
- No regulado **52%**

Respuestas

22.750

67%
Residuos
13.616 encuestas

EMAS Manizales
PTA Caribe

EMAS Panamá
PTA Caribe

Veolia Cartagena
PTA Caribe

Veolia Santander
PTA Caribe

Veolia Norte de Santander
PTA Caribe

Veolia Yopal
PTA Caribe

Veolia Putumayo
PTA Caribe

Veolia Valle
PTA Caribe

Veolia Pasto
PTA Caribe

67%
Agua
7.006 encuestas

Aguaoccidente
PTA Caribe

Veolia Archipiélago
PTA Caribe

Veolia Tunja
PTA Caribe

Veolia Sabana
PTA Caribe

Veolia Montería
PTA Caribe

Veolia Guajira
PTA Caribe

77%
Industrial
1.291 encuestas

Ecoklean
PTA Caribe

On site
PTA Caribe

HW
PTA Caribe

Albedo
PTA Caribe

Septiclean
PTA Caribe

VEE
PTA Caribe

+10.000
clientes entre directos e indirectos.

70 empresas
multinacionales y nacionales, de las más reconocidas, han confiado en nosotros.

23 sectores
de la economía atendidos.

+1.000
gestiones de oportunidades de negocio en directo.



Veolia ayuda a sus clientes a acelerar su descarbonización. Asistimos a nuestros clientes municipales e industriales en la construcción y aplicación de su hoja de ruta de descarbonización, y la adaptación de sus modelos a los efectos del cambio climático es el desafío de la oferta **Greenpath Zero Carbon**. Basada en 100 soluciones derivadas de las competencias de las que gozamos en el sector del agua, los residuos y la energía y en una plataforma de diagnóstico, esta oferta les permite reducir sus emisiones de GEI hasta en un 80% en el perímetro cubierto por nuestras tecnologías.

Apoyamos a nuestros clientes para aportar al cumplimiento de sus metas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Clientes clave como Coca-Cola FEMSA, Ecopetrol, Nestlé, Hotel Intercontinental Cartagena y Alpina pueden ver materializadas sus acciones, así:



Economía circular

Alpina

Food & Bev

Alpina es la empresa de alimentos más importante de Colombia, con más de **75 años en el mercado.**

El desafío de Alpina Plastic Neutrality

Desde 2022, **Alpina recogerá año a año el plástico que pone en el mercado**. Para hacerle frente al cambio climático, Alpina se comprometió con ser carbono neutro a 2022.

6
plantas de producción

401.500.000
litros de leche al año

16
países en el mundo

7
centros de aprovechamiento

Meta del cliente a 2023:
Recuperación del
100%

7.623 toneladas[3]
gestionadas en 2023 en el marco de plástico neutro

973,18 toneladas
de material aprovechado

Logros directos sobre los ODS

Ambiental:

- Solución de economía circular de logística reversa para la reintroducción de **7.623 toneladas** anuales de plástico dentro de la cadena de valor.
- Alpina quiere ser Plástico Neutro, por eso recupera el plástico que se coloca en el mercado cada año.
- Contribución a la lucha contra el cambio climático: se evitaron **495 t CO_2e** correspondientes al material aprovechado.

Social:

- Se integra a la población recicladora en nuestra cadena de valor en **7** zonas del país.

Escanea aquí
y conoce más sobre nuestra alianza Alpina - Veolia



Economía circular - eficiencia energética

Coca-Cola FEMSA

TRIGENERACIÓN TWM

Food & Bev

Es el **embotellador público más grande de productos Coca-Cola en el mundo,** en términos de volumen de ventas.

El desafío de Coca-Cola FEMSA

El marco de sostenibilidad está basado en tres importantes pilares: **nuestra gente, nuestra comunidad y nuestro planeta**, donde se resalta:

Reducir 50% de las emisiones GEI absolutas de nuestras operaciones. **Alcanzar 100%** de energía renovable en nuestras operaciones.

1 planta
operada para trigeneración

25
sedes

13.043 MWh
producidos

29.900 MMbtu
de vapor cogenerado

10.760 toneladas
gestionadas en 2023

Meta del cliente a 2030:
100%
del consumo de electricidad debe ser de energías limpias.

1'000.000 kWh
ahorrados en la generación de frío

Logros directos sobre los ODS

Ambiental en economía circular:

- Solución de economía circular de logística reversa para la reintroducción de **10.760 toneladas anuales** de residuos dentro de la cadena de valor.
- Contribución a la lucha contra el cambio climático: se evitaron **7.374 t CO_2e**.

Escanea aquí
y conoce más sobre nuestra alianza Coca-Cola - Veolia



Eficiencia energética

INTERCONTINENTAL CARTAGENA DE INDIAS

Hotel Intercontinental Cartagena

El desafío del Hotel Intercontinental

Hotel Intercontinental Cartagena y la cadena a la que pertenece, IHG, se proponen para 2030:

Reducción del 46% de emisiones en sus instalaciones propias, arrendadas y franquiciadas. Construir los próximos hoteles con tecnologías que permitan ser **100% libres de emisiones de carbono**.

1
Hotel

287 habitaciones
conectadas a un sistema inteligente para apagado y encendido del aire acondicionado de acuerdo con su ocupación

10% - 30%
de ahorro de energía

Recuperación de calor para generación de agua caliente sanitaria **0,64% de energía.** Sistema de recuperación de calor para calentamiento de piscina **6,64% de energía**



Escanea aquí
y conoce más sobre nuestra alianza Hotel Intercontinental Cartagena- Veolia

Logros directos sobre los ODS

Ambiental:

- Se proyectan ahorros en el consumo energético del hotel en un **21,8%** en energía eléctrica, equivalentes a **1.281 MWh/año.**

Social:

- Es el **primer hotel del Caribe** en implementar un sistema de este tipo, que impacta la región promoviendo un turismo sostenible.



KPI del proyecto

Monitoreo
de suelos, aguas y estructuras para detección de plaguicidas y pesticidas organoclorados

Delimitación
del impacto en suelos y agua dentro del lote

6.900 toneladas
de residuos peligrosos tratados

Soporte
a cumplimiento de la normativa RSL tipo residencial de la EPA, vs. noviembre 2022.

13 nuevos empleos
generados



Bancolombia

Bancolombia

Alcance

Ampliación diagnóstico suelos y aguas subterráneas en el lote Santa Elena Fase I, y demolición de bodegas y disposición final de escombros contaminados Fase II.

Se apunta a los siguientes ODS









Nestlé

Alcance

Administración de los centros de acopio de cinco plantas y nueve CEDI ubicados a nivel nacional. Compactación y alistamiento de los residuos aprovechables para su posterior transformación.

KPI del proyecto

31.440 toneladas
de aprovechables gestionados, que aportan a la lucha contra el cambio climático con **9.473 t CO2e**

13 toneladas
respel

15 empleos
nuevos generados

Garantía
de la trazabilidad en la gestión de sus residuos que aportan apoyo y control en las auditorías externas e internas

Baker Hughes

Alcance

Gestión de residuos sólidos y líquidos clasificados como peligrosos, no peligrosos y especiales, contemplando la recolección, el transporte y la disposición final de los mismos de acuerdo con la normatividad colombiana vigente.

KPI del proyecto

223 toneladas
de residuos gestionadas en lo que va corrido del contrato, de las cuales **1 t** corresponde a residuos líquidos (aguas residuales)

Se apunta al siguiente ODS

Se apunta a los siguientes ODS





Ecopetrol

Alcance

Servicio de transformación de residuos industriales para coprocesamiento.

KPI del proyecto

+18.000 toneladas
transformadas en 2023

Con iniciativas de economía circular en las instalaciones de nuestro cliente, ayudamos a recuperar **5 toneladas** de residuos especiales, **87 toneladas** de RCD y **50 toneladas** de lodos convertidos en embellecimiento de espacios dentro de las instalaciones del cliente

Cero emisiones
netas de CO_2e a 2050 (alcances 1 y 2)

-50% de emisiones
totales de CO_2e a 2050

Se apunta a los siguientes ODS



DIMENSIÓN ACCIONISTAS

Generamos valor

Veolia busca proveer servicios esenciales y satisfacer a sus accionistas mediante un sólido desempeño financiero, prácticas de buen gobierno, comunicación transparente, enfoque en la sostenibilidad e innovación constante para impulsar el crecimiento futuro.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

La sostenibilidad debe ser vista hoy en día como un elemento integrador de todo el modelo de negocio. Una integración en la que la función financiera debe contribuir aportando información sobre el impacto en materia de sostenibilidad de los negocios, la repercusión que produce, o la contribución de las acciones realizadas. Todo ello para poder interpretar y evaluar con mayor precisión y riqueza los estados financieros, bajo nuevos criterios, que no solo atiendan la eficiencia, la rentabilidad o la solvencia de los negocios, sino también el aporte a la protección y cuidado del medioambiente o la preparación alcanzada para poder responder a escenarios de riesgos producidos por el impacto del cambio climático.

El equipo económico de Veolia debe estar preparado para un nuevo relacionamiento con proveedores y contratistas, donde la sostenibilidad sea un factor clave de vinculación, o alcanzar nuevos acuerdos con el sector financiero, donde el destino de la financiación sean proyectos sostenibles. Es necesario enriquecer la función financiera con estas nuevas perspectivas y que todos trabajemos en equipo, uniendo esfuerzos entre las diferentes áreas de la organización y bajo un pensamiento de sostenibilidad del negocio, asegurando así el éxito de Veolia a mediano y largo plazo.

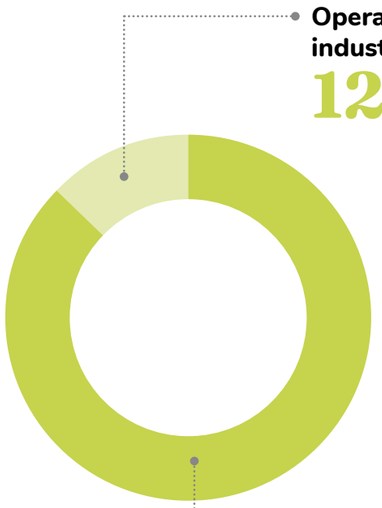
Para mí, es muy gratificante saber que durante 2023 hemos contribuido con el cumplimiento de nuestros objetivos en cada una de las dimensiones del desempeño multifacético, por supuesto desde la perspectiva económica y financiera, pero también ambiental, social, comercial y de recursos humanos. Seguimos trabajando en el camino a la transformación ecológica, siendo conscientes de que todos somos agentes de cambio desde cualquier rol que desempeñemos en la organización.

Miguel Ángel Zarza
Director administrativo y financiero



Buscamos prosperidad
sostenible

En nuestra dimensión financiera, buscamos el aumento de los beneficios, generar rentabilidad, incrementar el flujo de efectivo y el rendimiento del capital empleado. Así, tendremos un crecimiento económico inclusivo y sostenido para impulsar el progreso en los territorios donde hacemos presencia, creando empleos decentes para todos y mejorando estándares de vida, y seguir aportando al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, asegurando al mismo tiempo la sostenibilidad de la empresa.



Nuestros resultados 2023

Cifras en miles de millones de COP

Municipal

Residuos ingresos **674**

Aguas ingresos **409**

Industrial

Operaciones industriales ingresos **157**

$1.240
Total ingresos
Veolia Colombia y Panamá

Nuestra cadena de valor:
contribuyendo localmente

98% de nuestros proveedores son locales, y potencializamos la mano de obra especializada, la materia prima y los insumos con los que cuenta nuestra cadena de valor.

Permanentemente efectuamos evaluación y reevaluación de proveedores para desarrollar sus capacidades y la calidad de sus servicios, asegurando que sus compromisos de sostenibilidad estén alineados con los de Veolia.

Realizamos visitas operacionales para lograr un acercamiento más directo entre los solicitantes y el equipo de compras, para conocer las operaciones del Grupo y cómo funcionan operativa y administrativamente para hacer el proceso de compras más eficiente.



3.218
proveedores, con **3.185** locales

530
proveedores críticos evaluados

12
proveedores estratégicos evaluados por Ecovadis, lo que nos permite identificar las calificaciones de sostenibilidad confiables, a fin de reducir riesgos, impulsar su desempeño y mejorar los resultados ambientales y sociales. Primer país con eficiencia en estas certificaciones a nivel LatAm.

ecovadis

40
convenios realizados para 9 unidades de negocio en cuanto a repuestos menores, ferretería, mantenimientos, reparación, llantas y servicios de soldadura.



Compras
sostenibles



Bolsas recicladas

Para las operaciones de barrido, se utilizan bolsas 100% recicladas, cuya materia prima transformada (pellet) se suministra a los proveedores para producir bolsas y así cumplimos con el ciclo de vida del producto final.



Reencauche de llantas

Reutilizamos los neumáticos usados con una técnica innovadora conocida como reencauchado, que presenta ventajas en cuanto a la excelente calidad, mayor durabilidad y desempeño, características que lo hacen muy comparable a un neumático nuevo.



Biorresiduos

En la operación de la PTAR Veolia Tunja, se generan lodos no peligrosos provenientes del tratamiento de las aguas residuales sanitarias de la ciudad. Estos lodos fueron recolectados y transportados (170 km) para ser tratados.



Reciclo tus botas

Programa posconsumo que consiste en acompañar todo el ciclo de vida de las botas de plástico PVC marca Croydon para continuar con su disposición final. Los operadores entregan las botas al proveedor y se reembolsan con una reducción de costes.



Reducción huella de carbono

Los biorresiduos generados al cortar pasto y podar árboles se aprovechan mediante el proceso de compostaje para producir fertilizante orgánico. Los impactos ambientales causados por esta actividad se mitigan y minimizan.

* La prestación del servicio de tratamiento se negoció con un proveedor ubicado geográficamente frente a la PTAR de Tunja, reduciendo así costos y reduciendo la huella de carbono.



Reconocimientos
para compras sostenibles en Veolia a nivel mundial

Primer lugar
a nivel mundial en la categoría *Inclusive projects* por el proyecto **“Proveedor local que usará lodos de aguas residuales como abono”**

Tercer lugar
a nivel mundial en la categoría *Circular economy projects* por el proyecto **“Neumáticos reacondicionados”**



DIMENSIÓN COLABORADORES

El poder transformador

Los colaboradores para Veolia son el activo más valioso de la empresa, ya que su conocimiento, habilidades y compromiso son fundamentales para brindar servicios de calidad y avanzar cada día en el propósito de ser los campeones de la transformación ecológica.

No podemos desconocer que sin un equipo altamente calificado, motivado y alineado con la visión de sostenibilidad, sería muy difícil que Veolia cumpliera su misión de ser el líder de la transformación ecológica a nivel mundial. Es por esto que nos esforzamos en promover el crecimiento de nuestros colaboradores a través de formación y desarrollo de competencias mediante diferentes herramientas tecnológicas, el fomento de un entorno de trabajo que permite el intercambio continuo de experiencia y conocimiento, y un programa de movilidad interna que provee infinitas posibilidades de evolución.

No menos importante, Veolia ha implementado una serie de iniciativas y programas para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, promover la igualdad de oportunidades y aprovechar los beneficios de una fuerza laboral diversa".

Luz Adriana Isaza
Directora de Gestión Humana



Logros obtenidos

Compromiso con el empleado

En el año 2023, se realizó la encuesta *Voice of resources* a **905** colaboradores de Veolia Colombia Panamá. El estudio demostró el interés de Veolia en la experiencia del empleado y en conocer in situ sus expectativas, percepción de la empresa y situación profesional, y se determinó que la **tasa de compromiso es del 96%.**

Formación y desarrollo de competencias

Sobrecumplimiento de la meta de horas de formación por empleado. Horas de formación: **37,6%**, es decir, **144%** de lo propuesto.

Formaciones con propósito y enfoque de negocio.

Diversidad

Mayor inclusión de mujeres en cargos operativos

Fortalecimiento del concepto de diversidad (sensibilización grupos directivos).

Cumplimiento de la meta feminización general: **22,95%, es decir, 99,8% de lo propuesto.**

Sobrecumplimiento de la meta de feminización ejecutiva: **48,66%, es decir, 108% de lo propuesto.**

En el año 2023, continuamos en línea con la estrategia de la organización para contribuir a su desarrollo, gestionando adecuadamente su personal a través de herramientas y procesos alineados a los valores, políticas y objetivos planteados en el desempeño multifacético.

Durante este año, desarrollamos actividades encaminadas a:

- Mantener o superar el compromiso del empleado.
- Avanzar en la estrategia de diversidad e inclusión en línea con el enfoque del grupo.
- Lanzar programas de formación y desarrollo mayormente alineados con las necesidades de las áreas y desarrollo de competencias requeridas por el negocio.
- Asegurar la equidad y competitividad de nuestra compensación.
- Consolidar la cultura Veolia y el liderazgo en los equipos de trabajo.



Diversidad e inclusión

En la estrategia de diversidad e inclusión, en el año 2023, logramos avances importantes para Colombia y Panamá. Se realizaron las siguientes actividades:

- Creación de Comité de Diversidad a nivel país
- Creación del programa Veolia diversa, enfocado en:
  - Equidad de género
  - Discapacidad
  - Equipos diversos
- Campaña de comunicación a todos los colaboradores con mensajes de sensibilización en los tres enfoques de nuestro Programa Veolia Diversa. Inclusión personal con discapacidad auditiva, visual, movilidad reducida (25 personas).
- Firma de compromiso por parte de todos los colaboradores en pro del bienestar y no discriminación en el entorno laboral
- Participación en ferias de empleo de personal con discapacidad
- Firma de política de diversidad e inclusión
- Formación en lenguaje de señas, sensibilización en inclusión en las unidades de negocio donde hemos contratado el personal

Formación y desarrollo

Durante el año 2023 se desarrollaron formaciones alineadas con las necesidades específicas de cada proceso y/o área. Partiendo de un análisis con las direcciones de las áreas a nivel nacional, se priorizaron formaciones de acuerdo a la operación, implementaciones de proyectos, expertise técnica, competencias requeridas por cargo; entre otras; logrando al cierre del año **831.148 horas** de formación a nivel país, superando en un **6,85%** las horas de formación del año anterior y un promedio de **36,7** horas de formación por colaborador.

Adicionalmente, durante este año, se implementó la metodología de identificación de talentos People Review, colaboradores de Holding identificados como high potential dentro de la organización.

> Dentro de los programas a resaltar, tenemos:



Cultura Veolia

Con el fin de seguir consolidando la cultura y liderazgo en Veolia Colombia - Panamá, durante el año 2023 realizamos **14 formaciones** para distintos grupos de colaboradores con el objetivo principal de recordar el **propósito de la organización**, su personalidad, valores y alinear los estilos de liderazgo. La población impactada fueron 285 colaboradores a nivel país.



Mentoring alto nivel Colombia y Panamá

Su objetivo es desarrollar habilidades de las personas identificadas como P1 de la organización. Se incluyen gerentes, jefes y coordinaciones relevantes.

En el año 2023, cinco personas de diferentes unidades de negocio participaron en el Mentoring de alto nivel Colombia – Panamá, fortaleciendo habilidades como flexibilidad y adaptación, empatía, comunicación e impacto, control, delegación y acompañamiento de equipos de trabajo, manejo de tensiones y estrés. Se contó con la participación de cinco mentores, personas con cargos de gerente, y con un reconocimiento y un seniority que permiten la interacción y apropiación de las habilidades. Este programa finaliza su primera cohorte de aprendices en el año 2024.

Inspira

Su objetivo es desarrollar las capacidades del líder para empoderar a sus equipos de trabajo.

Contó con la participación de 30 líderes a nivel nacional, desarrollándose en tres sesiones, en donde se trataron temas como:

- Liderazgo desde el ser
- Estilos de liderazgo
- Empoderamiento
- Delegación
- Trabajo en equipo



Wil Colombia

El programa WIL, Women in Leadership, está encaminado al crecimiento de las mujeres líderes de Veolia Colombia - Panamá que han demostrado alto potencial de desempeño, fortaleciendo sus habilidades personales, promoviendo la diversidad, inclusión e innovación en nuestros equipos de trabajo.

En el marco del programa, nos enfocamos en tres (3) competencias de liderazgo efectivo: Efectividad personal, Visión para los negocios y Visibilidad corporativa.

En el año 2023, se cerró con un grupo de 25 mujeres de las diferentes unidades de negocio.





Talentos

Su objetivo es desarrollar habilidades gerenciales y de comunicación para talentos de la organización identificados en One Echos.

Contó con la participación de **25 personas** de las diferentes unidades de negocio, personas jóvenes que fueron identificadas como talentos escondidos de la organización, con alto grado de proyección y crecimiento.

Este programa contó con varios módulos en autoconocimiento, comunicación, iniciativa, organización y cambio, y cerró con formación en visión para los negocios con énfasis en innovación. La formación para la cohorte de 2022-2023 cerró en el mes de mayo.



De jefes a líderes

Programa cuyo fin es desarrollar las dimensiones de liderazgo con enfoque en la gestión de la seguridad y salud en sus equipos de trabajo.

Participación de **250 personas** a nivel nacional.





Liderazgo colaborativo

Programa de formación que suple las necesidades de comunicación y reconocimiento identificadas en la medición de cultura realizada en el año 2021.

346 participantes a nivel nacional.









Salud y seguridad laboral, un asunto de todos

TF1 y TG*

La gestión en Prevención, Seguridad y Salud sigue siendo uno de nuestros pilares “No Negociables”. Es por esta razón que en Veolia Colombia Panamá trabajamos día tras día por la mejora de las condiciones de trabajo y la integridad física y mental de cada uno de nuestros colaboradores. Esto nos ha permitido lograr una disminución del **29%** en el número de accidentes, así como un **32%** en el número de días de incapacidad por accidente con respecto a 2023. Esto ha significado que más del **96%** de nuestros colaboradores hayan regresado a su casa sin ninguna lesión y que las lesiones presentadas fueran en su totalidad de baja gravedad.



Programa *Leadership* OHS

Entendiendo el impacto que tienen nuestros líderes en las acciones en el bienestar y seguridad de nuestra gente y el impacto que esto conlleva en el camino hacia la transformación ecológica, Veolia Colombia Panamá ha implementado el programa de formación *Leadership* OHS (liderazgo en seguridad) que busca fortalecer las habilidades de nuestros equipos en este campo, con un énfasis importante en el reconocimiento positivo de nuestras acciones. Este programa nos permitió formar a todos nuestros directores y a más de **70** *managers* en 2023. Unido a nuestro plan de Visitas de Seguridad, hemos desarrollado más de **17.000** visitas en campo con el reconocimiento de más de **6K** reconocimientos positivos y el cierre de condiciones inseguras, así como la adecuada intervención de comportamientos riesgosos. Esto ha permitido un cubrimiento del **100%** de nuestros colaboradores.





* **TF1** es tasa de frecuencia y **TG** es tasa de gravedad

Semana Internacional Seguridad y Salud

Como parte de la Cultura de Seguridad, en Veolia celebramos anualmente la Semana Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la participación de:

- Más de **8.000** colaboradores
- **1.000** colaboradores de las empresas de servicios temporales
- **100%** de nuestros contratistas

Desarrollamos más de **50** actividades presenciales, **25** talleres virtuales y otros planes de integración en torno al bienestar de nuestros empleados.



Seguridad vial

Entendemos el impacto que tienen nuestras actividades en la dinámica de nuestras ciudades y poblaciones, también en términos de la seguridad. Por tal motivo, Veolia Colombia - Panamá invirtió en 2023 más de **2,5 M euros** en la mejora de dispositivos de seguridad vial en la flota vehicular (cámaras, sensores, barreras laterales, espejos especiales).



Premio Veolia LATAM por gestión PSS

En 2023, Veolia Colombia Panamá fue galardonado con el premio a Mejora Sostenida en el Desempeño de Prevención, Seguridad y Salud. Este premio fue otorgado por la Dirección Global de Recursos Humanos.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Contribuimos a una sociedad más sostenible



Compartiendo valor
para la sociedad

En 2023, **Veolia Colombia Panamá reafirmó su compromiso con la sostenibilidad social** como parte integral de su propósito empresarial. Durante este año, la empresa se enfocó en **apoyar el desarrollo de las regiones de manera responsable**, con el objetivo de **contribuir al desarrollo humano en un mundo sostenible**.

Veolia trabajó de la mano con todas las partes interesadas para fortalecer el acceso a los servicios esenciales, mejorar las condiciones de vida y de salud de las comunidades locales, promover el empleo y la formación e integrar el desarrollo económico en armonía con el cuidado del medioambiente.

Además, Veolia se esforzó por **fortalecer las relaciones entre los actores de la industria y las autoridades públicas**, colaborando en la construcción de un diálogo constructivo y en la implementación de soluciones sostenibles que beneficien a la sociedad en su conjunto.

Esta labor se llevó a cabo con el firme propósito de **crear impacto positivo y duradero en las comunidades donde opera** promoviendo un desarrollo equitativo y sostenible que beneficie a las generaciones presentes y futuras, y en concordancia con el propósito superior de Veolia, que es la transformación ecológica.

Promover:

Contribuir a:

DIMENSIÓN SOCIAL
Memoria de Sostenibilidad 2023 • **Capítulo 12**
Contribuimos a una sociedad más sostenible
VEOLIA

El diálogo y los vínculos que se crean con todas las partes interesadas son representados a través de sus logros más significativos.



Alrededor de Iberoamérica. Panamá

En su compromiso con la sostenibilidad, Veolia Colombia Panamá establece relaciones responsables e impulsa iniciativas que representan el **objetivo de creación de empleo y riqueza en el sentido más amplio.**

170
colaboradores

participaron de manera activa en múltiples actividades de voluntariado, entre las que se destacan: intervenciones en parques para recuperarlos, conservarlos y mejorarlos; siembra de árboles, contribuyendo a la reforestación y cuidado del ambiente; limpieza de playas para preservar los ecosistemas marinos; apoyo a comunidades vulnerables, promoviendo la participación activa de los colaboradores en la construcción de un entorno más sostenible y equitativo.

315
empleos directos

generados para las personas que habitan las comunidades aledañas a nuestro parques tecnológicos ambientales, contribuyendo con la mejora de la calidad de vida y afianzando nuestra política de buen vecino.

16.378
personas

de comunidades, instituciones e industrias donde prestamos servicios participaron activamente en celebraciones ambientales que buscan conmemorar los esfuerzos hechos para mejorar y cuidar el planeta.

Entre las celebraciones, destacamos: Día del Agua, Día del Recuperador, Día de la Tierra, Día del Medioambiente y otras fechas significativas relacionadas con la protección y conservación del entorno natural.

97.980
personas

se beneficiaron de jornadas sin costo para las comunidades de recolección de residuos inservibles y eliminación de puntos críticos. En estas actividades, se tuvo como objetivo principal evitar la proliferación de insectos transmisores de enfermedades, contribuyendo así a mejorar la salud y el bienestar de los habitantes de las comunidades donde Veolia presta sus servicios.

100.080
usuarios

han sido beneficiados con soluciones técnicas que les brindan acceso a servicios de agua y saneamiento. Estas soluciones han mejorado significativamente la calidad de vida de las comunidades. El impacto positivo se refleja en la salud y bienestar de las personas, así como en el desarrollo sostenible de las regiones donde se implementan estas soluciones.

342.718
personas

a las cuales se llegó través de nuestras campañas de sensibilización y capacitación ambiental. Estas acciones han contribuido a elevar la conciencia sobre la importancia de la protección del ambiente, fomentando prácticas más sostenibles y respetuosas con el entorno.

Para garantizar el compromiso de apoyar el desarrollo de las regiones,

Veolia Colombia Panamá prioriza tres objetivos:

Trabajo y creación de riqueza para los territorios

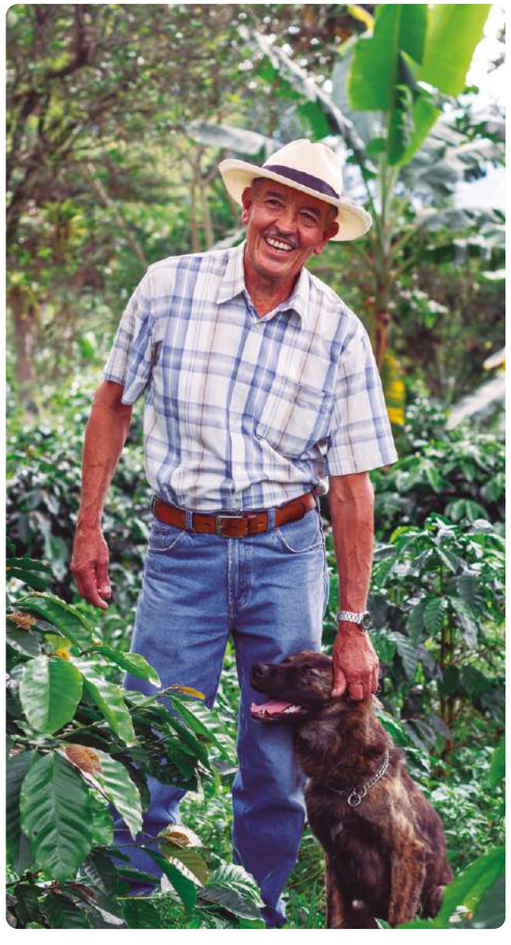
Nuestra labor se enfoca en colaborar estrechamente con comunidades en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo la resiliencia regional y brindando apoyo para enfrentar sus desafíos. Esto lo hemos logrado mediante un diálogo franco y continuo con las comunidades, identificando sus necesidades y desarrollando iniciativas que contribuyan al desarrollo local sostenible. Estas acciones generan un impacto positivo y fomentan la creación de empleo y prosperidad económica para las regiones.

Acceso a los servicios esenciales

Estamos comprometidos y convencidos de que nuestros servicios ofrecen la mejor solución para garantizar el acceso sostenible a los servicios esenciales en poblaciones aisladas y para usuarios vulnerables. Nuestra meta es contribuir al desarrollo de los territorios y comunidades, realizando inversiones locales para mantener, conservar y desarrollar las infraestructuras necesarias. De esta manera, estamos preparados para hacer frente a los desafíos socioeconómicos y ambientales que se presenten.

Ética y cumplimiento

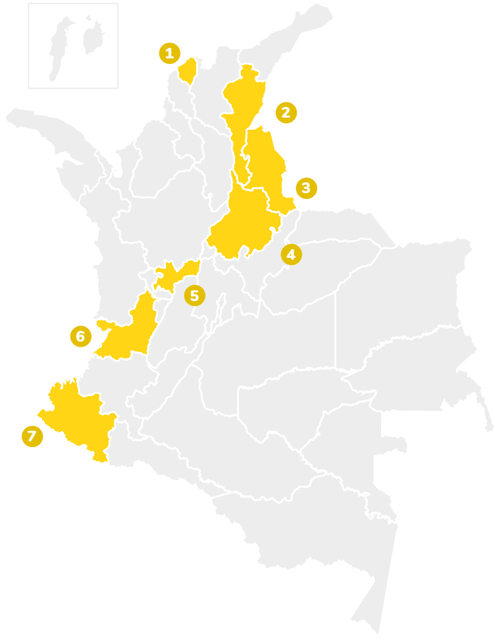
Reiteramos nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento a través de nuestras políticas corporativas, las cuales refuerzan los principios de transparencia y buen gobierno en todos los territorios de Colombia y Panamá.



Contribución al desarrollo local mediante estrategias de valor compartido que aportan a la economía circular y a la dignificación de la labor del recuperador ambiental, a través de los programas: “Recuperador Amigo” e “Isla Fuerte Piensa Verde”.

"Recuperador Amigo"

Programa





1. **Cartagena** — Veolia Aseo
2. **Cesar** — Veolia Aseo
3. **Cúcuta** — Veolia Aseo
4. **Santander** — Veolia Aseo
5. **Manizales** — EMAS Caldas
6. **Valle** — Veolia Aseo
7. **Pasto** — EMAS Pasto

$ 2.297 MM
Ingresos por plástico neutro

9.123 KTon
Certificadas en plástico neutro

$ 11.685 MM
Ventas de material municipal

11.608 Ton
Materiales aprovechados

615 recicladores
Recicladores pertenecientes al programa Recuperador Amigo

Este programa se centra en garantizar la participación activa de los recicladores de oficio en las actividades de recuperación y comercialización, con el propósito de fortalecer estas labores y mejorar sus condiciones de vida. A través de un esquema operativo participativo, buscamos recolectar de manera eficiente los residuos aprovechables.

Asimismo, nos esforzamos por posicionar al reciclador de oficio y a la comunidad de los sectores seleccionados como actores fundamentales en la recuperación de residuos para el cuidado del ambiente, mediante la figura del “Recuperador Amigo”.

Además, buscamos concientizar a la comunidad sobre la importancia de la separación en la fuente y el reciclaje para la conservación del ambiente. Promovemos la participación activa de líderes y ciudadanos en la separación de residuos desde la fuente, permitiendo asi la recolección selectiva, el acopio y el reciclaje de residuos. Este programa refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo integral de las comunidades.

"Isla Fuerte piensa verde"

Programa

Durante 2023, Veolia Colombia Panamá ha mejorado significativamente su capacidad de recolección y almacenamiento, logrando recuperar dos veces más materiales cómo cartón y plástico en comparación con el año 2021. Este avance se debe a las campañas de sensibilización, al acompañamiento a la comunidad y a la ampliación de su infraestructura en la isla. Este programa reafirma el compromiso de Veolia con la protección de las playas, trabajando en colaboración con organizaciones locales . Además, se han fortalecido programas de educación ambiental, promoviendo el adecuado manejo de residuos y la separación en la fuente.

A través de la implementación del centro de aprovechamiento, Veolia ha beneficiado a 3.000 residentes de la isla, contribuyendo a la protección de los ecosistemas circundantes.

2.500 kilos
de material aprovechable gestionados

1.100 kilos
de residuos orgánicos convertidos en **351 kilos** abono orgánico

120 pobladores
sensibilizados en el manejo de residuos



Más de 450 kilómetros de distancia en transporte terrestre y acuático.



Veolia Colombia Panamá

Veolia Colombia Panamá fomenta los diálogos con las comunidades y los usuarios de la prestación del servicio.

Incluye campañas de información y sensibilización específicas. A través de programas como Cultura Veolia, Veolia en tu barrio y la Escuela de líderes, la empresa busca mantener a la comunidad informada e involucrada en la prestación del servicio, promoviendo una cultura del cuidado ambiental y responsabilidad social.

"Cultura Veolia"

"Veolia en tu barrio"

"Escuela de Líderes"

"Cultura Veolia"

Programa

Veolia Colombia Panamá se enfoca en promover el cambio de cultura ambiental a través de los niños y niñas del país, implementando estrategias que nos permiten llegar a a instituciones educativas para fortalecer sus saberes ambientales y su contribución con el cuidado del planeta.

89.805
personas

participaron en talleres ambientales organizados en varias regiones donde operamos. Estos talleres, diseñados para promover la conciencia ambiental, incluyeron actividades lúdicas y educativas destinadas a sensibilizar a la comunidad sobre la gestión adecuada de residuos, tanto ordinarios como peligrosos. Además, se enfocaron en fomentar el ahorro eficiente de agua y energía.

486
visitas ambientales

a nuestros parques tecnológicos ambientales, así como a nuestras plantas de tratamiento y distribución de agua. Durante estas visitas, presentamos a la comunidad la transformación de estos sitios, los cuales ahora albergan senderos ecológicos, centros agroecológicos y centros de experimentación tecnológica y científica. Estas actividades permiten a los visitantes conocer de cerca las prácticas sostenibles que implementamos y aprender sobre la importancia de cuidar nuestro entorno natural.

38.599
niños

participaron en actividades diseñadas para concienciar sobre diversas temáticas ambientales. Estas iniciativas se centraron en la protección de la biodiversidad, el fortalecimiento de la separación de residuos en la fuente y la promoción del uso eficiente del recurso hídrico. Estas acciones buscan empoderar a los niños y niñas como agentes de cambio ambiental.

Alrededor de Iberoamérica



Es una campaña de sensibilización ambiental, que desarrolla Veolia América Latina, en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), y su enfoque son niños y niñas de colegios de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

En Veolia Colombia Panamá, trabajamos con las generaciones presentes y futuras, proporcionando una cultura de educación ambiental que promueve el respeto a la diversidad y a la vida de todos los seres vivos.

Escanea aquí
y conoce más acerca de este proyecto

+9.618
niños y niñas
que participaron desarrollaron una campaña sobre el cuidado de los recursos.

258
docentes
apoyaron la implementación del material y fortalecieron las temáticas de educación ambiental con sus estudiantes. Su labor contribuyó a la formación de una sociedad más sostenible al promover valores y prácticas que favorecen la conservacion del medioambiente.

En 2023
la temática del programa fue: “Optimización de los recursos: agua, residuos y energía. Acciones que renuevan el mundo”, aprendizaje que se logra con actividades didácticas, recreativas y creativas.

187
instituciones educativas
aliadas promovemos la educación ambiental como una herramienta de transformación cultural para fomentar el cuidado y uso sostenible de los recursos.

Guardianes ambientales

Con el desarrollo de este proyecto, se pretende contribuir en la construcción de un sentido de pertenencia, criterio de identidad local, creación de procesos formativos para la solidaridad, tolerancia en la búsqueda de consenso y autonomía, para mejorar la calidad de vida y gestión en los municipios, haciendo del programa guardianes ambientales una propuesta sostenible y sustentable.

698
actividades
centradas en promover el manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, así como fomentar el uso y ahorro eficiente del agua, y la proteccion y conservacion de la biodiversidad. Estas acciones buscan no solo crear conciencia sobre la importancia de estos temas, sino también proporcionar herramientas útiles para que las comunidades puedan implementar prácticas más sostenibles en su vida diaria.



2.274
horas de capacitación
se han ofrecido en respuesta a las necesidades presentes y futuras de los territorios en Colombia y Panamá. Estas sesiones de formación han sido diseñadas con el objetivo de abordar de manera efectiva los desafíos y demandas específicas de cada región.

"Veolia en tu barrio"

Programa

Veolia Colombia Panamá se enfoca en promover el cambio de cultura ambiental a través de los niños y niñas del país, implementando estrategias que nos permiten llegar a a instituciones educativas para fortalecer sus saberes ambientales y su contribución con el cuidado del planeta.

61.399
personas
participaron de los encuentros que se desarrollaron en los barrio donde hacemos presencia, reforzando la cercanía y atención a las necesidades locales.



"Escuela de Líderes"

Programa

El programa reconoce a los líderes sociales como actores estratégicos que facilitan el relacionamiento con las comunidades con las que interactuamos. A través de él se promueve la participación, la confianza hacia la empresa y el fortalecimiento del conocimiento del servicio prestado, rompiendo con los mitos que giran en torno a este y contribuyendo a la construcción de cultura ambiental y social en sus territorios.



1.175
líderes sociales capacitados

lo que nos ha permitido fortalecer los vínculos de comunicación entre la empresa y los clientes mediante el intercambio de conocimientos.

Las jornadas formativas se desarrollan en alianzas estratégicas con instituciones de educación superior, el SENA y otros actores claves.

Acceso a los servicios esenciales

Desarrollamos e implementamos iniciativas que impulsan el desarrollo local y mejoran la calidad de vida de los residentes, asegurando la limpieza y el orden en las ciudades.

141 puntos críticos
se intervinieron, buscando principalmente mejorar el aspecto estético y ambiental de la zona, reducir la contaminación del suelo, aire y agua, prevenir la proliferación de plagas y enfermedades, así como promover una cultura del cuidado del ambiente y de responsabilidad social en la comunidad.

4.405 nativos
de la zona insular de la ciudad de Cartagena reciben el servicio de recolección y manejo de residuos sólidos con tarifas subsidiadas.

1.752 personas
se benefician de la prestación del servicio de recolección gratuita de residuos ordinarios en las zonas aledañas y de influencia de nuestros parques tecnológicos ambientales.

> Veolia Colombia Panamá se moviliza para prestar los servicios esenciales en cada una de las ciudades, garantizando **solución de agua para todos**.

Veolia Aguas de La Guajira es uno de los proyectos con más impacto social, dadas las condiciones actuales del departamento. En el año 2023, se hicieron inversiones por más de **4.100 millones de pesos**, con el mayor impacto en la construcción de la estación de bombeo hacia el corregimiento de Papayal, lo que permitirá suplir de agua potable a una comunidad sin acceso desde hace décadas.

280 personas
participaron de la socialización de obras de acueducto y alcantarillado.

En 2023
sacamos de operación **8** kilómetros de tubería de asbesto cemento e instalamos **460** metros de redes de alcantarillado.



Ética y cumplimiento

El impacto y contribución del sistema de gestión antisoborno con nuestras partes interesadas

La cultura de compliance nos permite identificar los riesgos de soborno y los cargos que están especialmente expuestos, establecer controles financieros y no financieros para mitigar los riesgos identificados, y hacer un seguimiento y evaluación permanentes a la eficacia de los controles establecidos, para adoptar planes de acción dirigidos a la mejora continua de los procesos.

Esta cultura trasciende a nuestros colaboradores y sus familias, nuestros proveedores y contratistas, nuestros socios de negocio y demás partes interesadas, y genera en ellos comportamientos que aportan al crecimiento, desarrollo, sostenibilidad y conductas éticas para hacer de Colombia y Panamá mejores países.

Nueva Cartografía de Riesgos de Corrupción

En noviembre de 2022, el Grupo Veolia adoptó la nueva metodología para determinar los riesgos de corrupción a los que las operaciones a nivel global presentan un mayor grado de exposición; la estrategia ahonda aún más en la realidad política, económica, cultural, técnica y operacional de los países donde hace presencia, así como en la adopción de controles con mayor nivel de exigencia para mitigar su materialización. Como consecuencia, Veolia Colombia, en el primer trimestre de 2023, procedió, con la participación de los procesos sensibles de la organización, a elaborar una nueva Cartografía de Riesgos de Corrupción, y a elaborar un plan de acción concreto pero realizable, que permita identificar los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia en nuestras operaciones, y a adoptar las medidas pertinentes de control que mejor nos conduzcan a asegurar y demostrar a los públicos de interés nuestro férreo compromiso en minimizar la probabilidad de ocurrencia de conductas constitutivas de corrupción o soborno.



Renovamos nuestra certificación ISO 37001:2017

Gracias al permanente compromiso con el sistema de Gestión Antisoborno implementado en Colombia desde 2020 e impulsado desde la Alta Dirección, AENOR renovó en noviembre de 2023 nuestra certificación en esta norma por otros tres años. Esto implica no solo el orgullo por la mejora continua que se ha venido desarrollando gracias al trabajo permanente de los colaboradores, sino porque se ratifica nuestro compromiso por crear una cultura de valores, ética y transparencia en todas nuestras actividades.

Decálogo Transparencia, Tomo III

Dentro de nuestra permanente búsqueda de mecanismos y/o herramientas que faciliten no solo la difusión sino también el acceso y conocimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo Veolia y Veolia Colombia Panamá para prevenir la ocurrencia de hechos constitutivos de corrupción y/o soborno, así como de conductas que atenten contra la ética como valor fundante de nuestra organización, el 24 de agosto de 2023 se realizó su socialización a colaboradores de los procesos con mayor exposición a riesgos de corrupción y soborno. Hubo una participación de 130 colaboradores en este ejercicio, así como su cargue en la intranet y el Sistema de Gestión Integral de Veolia Colombia Panamá, facilitando su accesibilidad a toda la organización.

Debida diligencia

Los procesos de Compras y de Desarrollo de Negocio se han destacado durante 2023 por el cumplimiento estricto de nuestro deber de verificar la honorabilidad de los terceros (contratistas, proveedores, aliados, socios, etc.) con los que sostenemos o pretendemos celebrar negocios en el territorio nacional en asuntos de ética, corrupción o soborno, solicitando la documentación pertinente, y también realizando las investigaciones autónomas a través de la plataforma establecida por el Grupo para realizar esta verificación. Ello nos permite brindar un parte de tranquilidad absoluto, en el sentido de que nuestros socios de negocios están al margen de cualquier cuestionamiento, investigación o sanción por la comisión de conductas indebidas.

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

Con el acompañamiento del Departamento de *Compliance* de la Zona LatAm, se realizaron visitas a las unidades de negocio provenientes de Aquaoccidente y Aguas de Cartagena – Acuacar, a fin de presentar a los directivos y líderes de dichas empresas el programa, los procedimientos y controles que tiene Veolia en ética y *compliance* para su futura implementación y crecimiento de nuestras actividades.

Evitemos a toda costa y con el compromiso de todos:

- **Pago de facilitación**
- **Corrupción**
- **Soborno**



Trofeos en honor a la sostenibilidad

En Veolia Colombia Panamá, somos reconocidos como campeones de la transformación ecológica debido a nuestro compromiso con la sostenibilidad, nuestro enfoque en el acceso, la renovación y preservación de recursos, nuestro afán en innovar continuamente y la colaboración con diversos actores para abordar los desafíos ambientales actuales. Es por esto que en el año 2023 nuestra labor fue reconocida por diferentes actores y programas:



Andesco

Premio Andesco
a Política de buen gobierno a Veolia Colombia

Se obtuvo el premio Andesco 2023 como reconocimiento a la política de Compliance y el sistema de Gestión Antisoborno adoptados e implementados en Veolia Colombia, por ser buenas prácticas que garantizan la aplicación estricta de controles en todos los procesos para reducir riesgos de corrupción o actos contrarios a la ética. El reconocimiento fue otorgado en el congreso anual del sector de Servicios Públicos y TIC, realizado en el mes de junio.

Andesco

Aguas de Cartagena “arrasó” en los Premios Andesco a la Sostenibilidad con tres reconocimientos, de los siete a los que aspiraba en la categoría Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios Mediana.

- Ganador del Gran Premio Andesco a la Sostenibilidad
- Ganador en Entorno Ambiental
- Ganador en categoría especial de derechos humanos




Corponariño
Conserva la vida

V 8-11-2019

LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO
CORPONARIÑO

Certifica Con:

AVAL DE CONFIANZA DE NEGOCIOS VERDES

A la **EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO DE PASTO S.A Esp.** del Municipio de Pasto, departamento de Nariño, Colombia, identificada con NIT 814000704-1, perteneciente al sector de *Aprovechamiento y Valorización de Residuos* en la categoría de *Eco productos Industriales* de la Ventanilla de Negocios Verdes de CORPONARIÑO desde el año 2019, al cumplir con lo establecido en la Resolución de 1193 del 2019 y con el porcentaje de criterios de negocios verdes definidos por la herramienta de verificación del Ministerio de Ambiente Y Desarrollo Sostenible que lo clasifican en nivel de **IDEAL** y que acreditan que los bienes y servicios de su actividad verificados, cuentan con enfoque sistémico y de ciclo de vida generando impactos sociales y ambientales positivos con aplicación de prácticas sostenibles y la conservación capital natural del territorio para contribuir al desarrollo regional.

NEGOCIOS VERDES

Se expide en Pasto, a los 31 días del mes mayo de 2023

HUGO MARTÍN MIDEROS LOPEZ
Director General

Corponariño
Conserva la vida

Emas Pasto recibió el Aval de Confianza de Negocios Verdes por parte de la Corporación Autónoma Regional de Nariño, en la categoría de Ecoproductos Industriales de la Ventanilla de Negocios Verdes de la Corporación, obteniendo el nivel Ideal, que acredita que se cuenta con enfoque sistémico y de ciclo de vida, generando impactos sociales y ambientales positivos con aplicación de prácticas sostenibles y la conservación del capital natural del territorio para contribuir al desarrollo regional.





Alcaldía de MONTERÍA Gobierno de la GENTE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En **Veolia Aguas de Montería**, recibimos el reconocimiento de la Secretaría de Educación en la gala de premiación “La noche de los mejores”, por ser líderes en educación ambiental y aliados en la calidad educativa en Montería.



Alcaldía de MONTERÍA Gobierno de la GENTE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En **Veolia Aguas de Montería**, recibimos el reconocimiento de la Secretaría de Educación en la gala de premiación “La noche de los mejores”, por ser líderes en educación ambiental y aliados en la calidad educativa en Montería.

En **Veolia Aguas de Tunja**, recibimos reconocimiento de Camacol Boyacá y Casanare por los 27 años de fundación y logros empresariales, y por el aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los tunjanos con servicios de calidad.





GreenUp, una mirada al futuro

Programa estratégico 2027 GreenUp

Plan estratégico
para acelerar
la transformación ecológica



Con el plan estratégico Green Up 2024-2027, Veolia expresa su ambición de ser la empresa mundial que hace posible la transformación ecológica de los territorios, las ciudades y las industrias, a través de la descarbonización, la descontaminación y la regeneración de los recursos. Somos una empresa que reverdece el planeta y que prioriza la reconciliación entre el presente y el futuro en los modos de producción y consumo.

En los últimos años, hemos consolidado nuestras competencias con una amplia gama de soluciones probadas, recursos y activos esenciales para enfrentar los desafíos más críticos y gratificantes. Por ello, las soluciones de Veolia representan servicios esenciales, porque responden a las necesidades estratégicas e incluso críticas para todos los actores públicos y privados a través del mundo, y en todas y cada una de las geografías".

Judith Buelvas
Directora País Colombia - Panamá



Memoria de Sostenibilidad 2023

Veolia | Colombia - Panamá

www.latinoamerica.veolia.com

