

DEL COMPROMISO A LA ACCIÓN

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD AMÉRICA LATINA

2024

Contenidos

Mensajes

Somos Veolia

Impacto en el mundo

Planeta

Comunidad

Equipo

Cadena de valor

Integridad

Indicadores

¡Navega nuestro reporte!

Brasil

MENSAJE DE GUSTAVO MIGUES

DIRECTOR ZONA IBERIA - AMÉRICA LATINA



Me complace presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad de Veolia América Latina, que evidencia los logros y el firme compromiso de nuestros más de 24.000 colaboradores con la transformación ecológica de la región.

En un contexto global marcado por la urgencia climática, nuestra estrategia GreenUp 2024-2027 establece una hoja de ruta clara: descarbonizar, descontaminar y regenerar recursos. Este enfoque nos posiciona como socios estratégicos para las ciudades e industrias que buscan soluciones ambientales asequibles y escalables en los nueve países donde operamos.

Los resultados en la región son contundentes: desde el 2021, hemos reducido un 16% las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestros alcances 1 y 2. En 2024 hemos tratado 919 millones de m^3 de agua residual, producido 884 mil MWh de energía, tratado 8,8 millones de toneladas de residuos sólidos y 490 mil toneladas de residuos peligrosos.

Adicionalmente, nuestra oferta en descarbonización ha permitido a nuestros clientes evitar la emisión de 1.232.800 toneladas de CO_2e, lo que nos posiciona como un aliado clave en sus estrategias de sostenibilidad.

El compromiso de Veolia a nivel global con el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible se refleja en nuestra meta validada por el SBTi de reducir un 50% las emisiones de alcance 1 y 2 para 2032, y en América Latina lideramos este compromiso con nuestro objetivo de reducir el 70% de nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 para 2027.

Es motivo de gran orgullo el extraordinario compromiso de nuestros equipos con la seguridad, que se traduce en una reducción del 91% de la tasa de frecuencia de accidentes en diez años. La identificación de más de 43.000 situaciones de riesgo en 2024 demuestra la fortaleza de nuestra cultura de prevención, respaldada por el 95% de compromiso de nuestros colaboradores según nuestra encuesta Voice of Resourcers, lo que refleja la solidez de nuestra cultura organizacional.

De cara al futuro, abordamos desafíos estratégicos como la paradoja hídrica de América Latina —región rica en agua pero con millones sin acceso a servicios básicos— y la necesidad de acelerar la transición hacia una economía circular y de bajo carbono. Mantenemos nuestro firme compromiso de alcanzar la neutralidad de carbono para 2050 y transformar los sitios sensibles que operamos en reservorios de biodiversidad, al tiempo que fortalecemos nuestra cultura de seguridad y ética empresarial.

Los invito a explorar este reporte para conocer nuestra visión estratégica y las referencias concretas de los avances que hemos logrado junto con nuestras partes interesadas, con la convicción de que estamos construyendo un futuro más sostenible para las ciudades e industrias de América Latina y la transición ecológica.

MENSAJE DE DENISSE IKE

DIRECTORA DE INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD, MARKETING Y COMUNICACIÓN AMÉRICA LATINA



Es una gran alegría y motivo de orgullo presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad de Veolia América Latina, que refleja el trabajo conjunto de nuestros equipos para impulsar la transformación ecológica en la región.

En 2024, hemos consolidado nuestra propuesta de valor para nuestros clientes a través de soluciones innovadoras que responden a sus desafíos de sostenibilidad. Nuestra cartera de servicios se ha fortalecido con casos exitosos como la implementación de biomasa sostenible para producción de vapor industrial en Brasil, la reconversión de residuos agrícolas en energía en Chile, y la digitalización del consumo energético en hoteles de México, demostrando que la sostenibilidad, la descarbonización y la eficiencia operativa pueden avanzar de la mano.

Los desafíos de nuestros clientes también son los nuestros y las soluciones están diseñadas para que juntos trabajemos por resolverlos, es por esto que, es relevante validar si estamos en el camino correcto y aportamos valor a nuestros clientes. El indicador de NPS en 67 puntos, nos confirma que vamos por buen camino y debemos seguir diseñando la experiencia de cliente con iniciativas de alcance interno para el posicionamiento y compromiso de todos, así como, continuar en la excelencia de nuestro servicio, con valor agregado para anticiparnos a los retos de nuestros clientes.

Nuestro compromiso con la naturaleza se materializa en la protección de la biodiversidad, donde alcanzamos un progreso de 89,5% en 2024 en la implementación de nuestros planes de preservación de la biodiversidad hacia nuestras metas a 2027, restaurando 1.556 hectáreas y protegiendo más de 1.200 especies vegetales y animales. Proyectos como la reconversión del Centro Inteligente de Gestión Ecológica Antanas en Colombia demuestran cómo transformamos espacios de gestión de residuos en verdaderos refugios de vida silvestre.

Para las comunidades donde operamos, desarrollamos iniciativas como Agua del Sinaí en Ecuador, que beneficia a más de 160.000 personas en situación de vulnerabilidad, y programas educativos como Alrededor de Iberoamérica, que alcanzó a 30.000 estudiantes en 550 escuelas públicas.

Nuestro equipo es el corazón de Veolia, impulsamos su desarrollo a través de programas como Talent in Action y Líderes con Propósito, y promovemos la diversidad e inclusión con iniciativas como Mujeres en Liderazgo, que aumentó en un 29% la visibilidad y movilidad de las participantes.

Los invito a conocer a fondo este reporte y descubrir cómo nuestras soluciones están transformando los desafíos ambientales en oportunidades de impacto positivo para los territorios. Encontrarán casos concretos, tecnologías innovadoras y una visión compartida para avanzar, junto con nuestros clientes, colaboradores y comunidades, hacia una transición ecológica alineada con las realidades y necesidades de América Latina.

ACERCA DE ESTE REPORTE

Creamos este reporte con la misión de compartir información transparente y relevante sobre nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza en América Latina.

Se trata de un documento para rendir cuentas de los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés: planeta, clientes, accionistas, colaboradores y sociedad.

En estas páginas presentamos la estrategia, la gestión y los resultados del progreso alcanzados en el año calendario 2024 por Veolia América Latina en relación a sus desafíos sociales, ambientales y de gobernanza: pilares del desempeño multifacético, que impulsan todo lo que hacemos. Destacamos nuestro compromiso con las soluciones que proveemos a nuestros clientes para ayudarlos a cumplir con sus objetivos de sostenibilidad, lo que es parte central de nuestra estrategia de negocio.

Este ejercicio nos presenta el reto adicional de alinearnos a la estructura de rendición de cuentas de la información no financiera establecida por la Directiva sobre informes de sostenibilidad de la Unión Europea (CSRD), que nos alcanza como subsidiarias de la empresa francesa Veolia Environnement S.A.

Los contenidos cubren las operaciones de nuestras siete unidades de negocio: Veolia Argentina y Uruguay, Veolia Brasil, Veolia Colombia y Panamá, Veolia Ecuador, Veolia México, Veolia Chile y Perú y Aguas Andinas (Chile).

Todos los datos y cifras que se incluyen en estas páginas son los consolidados al 31/12/2024.


Colombia

SOMOS VEOLIA AMÉRICA LATINA

Estamos comprometidos a mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo sostenible en América Latina. Brindamos servicios innovadores y de alta calidad a ciudades, industrias y comercios, con una gestión basada en prácticas sociales y ambientales responsables.

Presente en nueve países, somos una empresa especializada en el diseño e implementación de soluciones sostenibles e innovadoras para la gestión del agua, los residuos y la energía. Desde estas tres áreas de negocio complementarias, trabajamos con la ambición de acelerar la descarbonización, la descontaminación y la regeneración de recursos para impulsar la transformación ecológica.

Creemos en la innovación y el desarrollo constante para ofrecer soluciones personalizadas y eficientes a nuestros clientes. Lo podemos alcanzar con un equipo de personas comprometidas con el servicio y la atención de calidad.

Construimos una amplia presencia en la región a través de un crecimiento orgánico sostenido que se complementa con un plan de adquisiciones estratégicas. La adquisición de Interagua en Ecuador en 2008 marcó un hito importante en la región, como así también las adquisiciones en Colombia y Brasil en el segmento de residuos sólidos, y en Chile en residuos peligrosos. Por su parte, la integración de una compañía de servicios energéticos en México y una serie de adquisiciones en residuos hospitalarios en diferentes regiones de Brasil sentaron las bases para el crecimiento en estas áreas.

Otro punto de inflexión en nuestro desarrollo fue la integración con SUEZ en 2022, que amplió significativamente nuestro alcance y capacidades en la región, particularmente en Chile, Colombia, México y Perú. La fusión nos permitió combinar la experiencia y los recursos de dos líderes mundiales en servicios ambientales, fortaleciendo nuestra capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles en toda América Latina.

A través de más de 20 transacciones estratégicas en los últimos cinco años, hemos consolidado una red regional desde donde desplegar las soluciones, conocimiento y tecnología del Grupo en servicios para la transformación ecológica.

Brasil

ACELERANDO LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA

24.053
colaboradores

9
países

7
unidades de negocio

15 millones
personas
reciben servicios de agua potable y saneamiento a través de Veolia

1.232.800 t CO_2e
emisiones evitadas
a través de nuestras soluciones

RESIDUOS TRATADOS

8,8 M t
Residuo sólidos

490.400 t
Residuos peligrosos

ENERGÍA PRODUCIDA

744.066 MWh
Energía renovable

884.388 MWh
Total producido

AGUA

919 M m³
Agua residual tratada

132 M m³
Agua reutilizada

Nota: M expresa millones.

SOLUCIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA EN AMÉRICA LATINA

Nuestros servicios

Agua

Nos enfocamos en la gestión integral del servicio de agua, la optimización de los recursos hídricos, la reducción de pérdidas y la implementación de tecnologías innovadoras para garantizar la calidad del agua y reducir el impacto ambiental, en línea con los más altos estándares de calidad y sostenibilidad.

- Producción de agua potable
- Distribución de agua potable
- Recolección de aguas residuales
- **Tratamiento y reutilización de aguas residuales**
- **Gestión y valorización de lodos**
- Servicios de atención al cliente
- **Tecnologías para optimizar el servicio del ciclo integral del agua**
- Tecnologías para el tratamiento de agua
- **Tratamiento de efluentes industriales**
- **Desalinización**
- Auditoría, consultoría, ingeniería, diseño y construcción

Energía

Apoyamos a nuestros clientes a reducir su huella de carbono y su consumo energético. A través de servicios de eficiencia energética y monitorización de consumo, gestión de redes de calefacción y refrigeración, producción de energía renovable o uso de combustibles locales de bajo carbono.

- Soluciones para la **monitorización y reducción de consumo y gestión eficiente de energía** desde nuestros centros de performance **Hubgrade**
- Servicios de **cogeneración y trigeneración**
- Cambio a fuentes de **energía renovable y de bajo carbono**
- Servicios de Operación y Mantenimiento 4.0 (O&M 4.0)
- Distritos térmicos
- Servicios de infraestructura crítica
- Mejora de la calidad del aire

Residuos

Prestamos servicios de gestión integral de residuos no peligrosos, peligrosos y hospitalarios para municipios, industrias y comercios, con un enfoque de economía circular que promueve la recuperación, y la valorización como materia prima secundaria o como fuente de generación de energía.

- Transporte, recolección y **disposición final de residuos sólidos urbanos**
- Transporte, recolección y **tratamiento o disposición final de residuos peligrosos y hospitalarios**
- **Valorización y recuperación de residuos** peligrosos y no peligrosos
- Producción de **compost y fertilizantes** derivados de residuos
- Producción de **Combustible derivado de Residuos** (CDR)
- Servicios industriales **cero residuos a relleno**
- Soluciones de **Geofísica Avanzada** para detección de pasivos ambientales
- Soluciones de descontaminación y remediación de suelos contaminados
- Higiene y desinfección urbana

BARÓMETRO DE LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA

¿Imaginas la vida tras la transformación ecológica?

Desde 2020, realizamos un estudio para comprender las barreras y oportunidades para la transformación ecológica, así como la percepción de nuestras soluciones.

El Barómetro bienal de transformación ecológica es una encuesta global que realiza el Grupo en colaboración con la consultora de investigación francesa Elabe. La edición de 2024 identificó un alto nivel de consciencia acerca del cambio climático y sus riesgos entre las personas en todo el mundo. Y que están mayoritariamente convencidas de que la inacción tendrá un costo mucho mayor para la humanidad que las inversiones necesarias para impulsar la transición. Asimismo, la percepción global refleja temor al deterioro de las condiciones de vida y los riesgos para la salud asociados a la contaminación.

Estos resultados destacan la oportunidad que tenemos para acelerar la transformación ecológica a través de las soluciones de nuestro negocio, brindando respuestas urgentes y necesarias frente al cambio climático. En la última edición del Barómetro, realizada en 25 países, participaron 4000 personas de Brasil, Chile, Colombia y México, que reflejan el pulso de la opinión pública latinoamericana.

Acceder al Barómetro de transformación ecológica de Veolia

94 %

personas en América Latina reconoce que el cambio climático ya está ocurriendo

84 %
percibe al cambio climático como la mayor amenaza para la salud de la humanidad

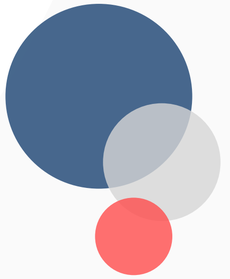
79 %
se siente vulnerable a un deterioro de su calidad de vida

79 %
está segura de que el cambio climático amenaza gravemente a las personas más pobres

75 %
siente que el cambio climático puede traer riesgos para la salud

71 %
está convencida de que los costos de los daños por el cambio climático superarán las inversiones necesarias para la transformación ecológica

¿ES POSIBLE LIMITAR EL CAMBIO CLIMÁTICO?

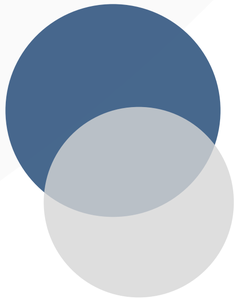


62 % aún es posible

26 % tiene dudas

11 % es demasiado tarde

¿IMAGINAS LA VIDA TRAS LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA?



55 % tiene dificultades para imaginarla

44 % la visualiza claramente



EL IMPACTO DEL GRUPO VEOLIA EN EL MUNDO

Somos parte de Veolia Environnement S.A., una de las compañías de servicios ambientales líderes del mundo, con 170 años de experiencia y operaciones en cinco continentes.

Desde su nacimiento en Francia, en 1853, Veolia ha hecho historia llevando agua al corazón de las ciudades, contribuyendo así a la erradicación del cólera y a extender la esperanza de vida. A lo largo del tiempo, nos expandimos a la gestión de residuos y la producción de energía, siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos.

Descubre más sobre VEOLIA

5
Continentes

215.000
Colaboradores

€44.692 M
Volumen de negocios

€6.788 M
EBITDA

111 M
Personas abastecidas con agua potable

98 M
Personas con servicios de tratamiento de aguas residuales

42 TWh
de energía producida

65 M t
métricas de residuos tratados

Colombia

MEDIMOS NUESTRO DESEMPEÑO MULTIFACÉTICO

En 2019 definimos formalmente nuestro propósito: la transformación ecológica. Esto significa actuar para reconciliar el progreso humano y la protección del ambiente. Para ello desarrollamos e implementamos localmente soluciones con el objetivo de descontaminar recursos vitales y preservarlos del agotamiento, descarbonizar nuestras formas de vivir y adaptarlas a las consecuencias del cambio climático.

Abordamos los aspectos económicos, sociales y ambientales como un todo inseparable en beneficio del mayor número de personas, comprometiéndonos firmemente con la Agenda 2030 de Naciones Unidas contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para rendir cuentas de nuestro compromiso de impacto positivo a los grupos de interés, el Grupo Veolia desarrolló una herramienta de seguimiento que incorpora objetivos e indicadores comerciales, ambientales, de recursos humanos y sociales en el centro de las operaciones, y al mismo nivel que los económicos y financieros.

15
indicadores clave
Alineados con los ODS y monitoreados periódicamente por organismos independientes

5
dimensiones
Comercial, medioambiente, financiera, recursos humanos y social

5
grupos de interés
Clientes, planeta, accionistas, colaboradores y sociedad

1 Nuestras partes interesadas

2 Nuestras Dimensiones

3 Nuestros compromisos

4 Nuestros objetivos



ODS asociado a las actividades del grupo

ODS asociado a la conducta responsable del grupo

ODS 17: la clave para alcanzar otros ODS

LIDERAZGO GLOBAL EN CRITERIOS AMBIENTALES, SOCIALES Y GOBERNANZA (ASG)

El Grupo Veolia publica informes anuales sobre el clima en consonancia con las directrices de la TCFD (*Taskforce on Climate-related Financial Disclosures*). El Grupo también sigue las directrices de la TNFD (*Taskforce on Nature-related Financial Disclosures*) sobre los riesgos relacionados con la naturaleza. En el Foro de Davos, en enero de 2024, Veolia fue reconocida por la *Taskforce* como un "adoptante temprano" por haber aplicado sus recomendaciones; una distinción que comparte con 320 empresas e instituciones financieras a nivel global.

Precisamente porque Veolia es reconocida regularmente en los índices de sostenibilidad bursátiles más selectivos y por organizaciones de calificación ASG destacadas por la calidad de sus análisis, el Grupo contribuye activamente a la evolución de las metodologías utilizadas. Para seguir siendo pertinentes, deben tener en cuenta con mayor detalle los retos específicos de cada uno de los sectores de actividad de la empresa.

FTSE4Good

Inclusión en el Índice FTSE4 Good

Dow Jones Sustainability Indexes

Renombrado Índice Dow Jones Best-in-Class a partir del 10/02/25.
Inclusión en los índices Global y Europa.

S&P Global

Puntuación de 79/100, 2ndo en los sectores Multi-Utilities y Agua[1]

Moody's Analytics

Puntuación de 73/100, (puntuación media del sector = 53/100)

ISS ESG

Prime, 1er decil del sector Multi-Utilities, con nota B[2]

CDP 2024 2023 CLIMATE

Calificación como Líderes, nota A [3]

ecovadis

Puntuación 68/100, percentil 89

CDP A LIST 2024 CLIMATE WATER

Seguridad Hídrica. Calificación como Líderes, nota A- [3]

1 CSA calificación al 18/12/2024
2 AI 18/10/2024
3 CDP 2024

Financiamiento responsable de Aguas Andinas
CHILE

Desde 2018, Aguas Andinas ha impulsado su compromiso con la financiación ASG, iniciando con su primer bono verde y social en Chile. En 2024, para financiar su plan de inversiones y cubrir vencimientos de deuda por aproximadamente €147,8 millones, realizó una emisión inaugural de un bono en Suiza por 100 millones de francos suizos, equivalente a €101,8 millones. Este es su primer bono público internacional y el segundo colocado en un mercado extranjero, lo que refuerza la diversificación de sus fuentes de financiamiento y su atractivo ante nuevos inversionistas. La empresa logró el spread más bajo en diez años para un emisor latinoamericano. Además, este bono sostenible recibió la calificación más alta de Moody's e Inrate (A-). Esto reafirma su liderazgo en prácticas financieras responsables y sostenibles.

Nota: tipo de cambio al 30 de mayo del banco central de Chile, 981,16 pesos chilenos



Embalse El Yeso, Aguas Andinas, Chile

GREENUP: NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO SOSTENIBLE

GreenUp 2024-2027 es nuestra hoja de ruta para acelerar la transformación ecológica, implementando soluciones ambientales asequibles y replicables para nuestros clientes municipales, industriales, y comerciales.

El 2024 fue el año más cálido desde que hay registros: por primera vez superó el límite de 1,5°C en relación a los niveles preindustriales y se batieron múltiples récords de emisión de gases de efecto invernadero y de temperatura de la superficie del mar y del aire, según el informe anual del Servicio de Cambio Climático de Copernicus de la Unión Europea.

En América Latina, conocemos de cerca los riesgos del cambio climático. Sus efectos son cada vez más extremos y frecuentes, y amenazan tanto la seguridad de las personas como la capacidad de alcanzar un desarrollo económico sostenible, justo y equitativo. Estos fenómenos afectan principalmente a quienes son más vulnerables y tienen menor capacidad de resiliencia.

Creemos que las industrias y los gobiernos tienen una responsabilidad y un rol clave en la transición necesaria para revertir este escenario. Pero necesitan soluciones probadas, asequibles y escalables para responder a estos desafíos. Soluciones que les permitan gestionar y mitigar su huella de carbono, pero también ayudarles a adaptarse a las ya visibles consecuencias del cambio climático, especialmente en lo que respecta a los recursos hídricos, la salud pública y la capacidad de aprovechar los recursos locales para aumentar la soberanía y la autonomía. En Veolia, estamos en una posición única para aportar soluciones a estos retos e impulsar la transformación ecológica.

Nuestra estrategia GreenUp 2024-2027 es un programa para acelerar drásticamente los esfuerzos que permitan optimizar el uso de los recursos y abordar los impactos de la emergencia climática. Se centra en las tres grandes contribuciones que podemos hacer al desempeño ambiental de nuestros clientes: descarbonizar, descontaminar y regenerar los recursos.

OBJETIVOS CORPORATIVOS GREENUP

Programa estratégico 2027 GreenUp

Descarbonizar

18 M tCO_2e

eliminadas en 2027 (alcance 4) y reducción de emisiones compatible con un calentamiento de +1,5 °C (alcances 1 y 2)

Descontaminar

10 M t

de residuos peligrosos y contaminantes tratados en 2027

Regenerar los recursos

1.500 M m^3

de agua dulce preservada en 2027

UNA PROPUESTA DE VALOR QUE ABARCA LOS PRINCIPALES DESAFÍOS DE LOS CLIENTES

Desafíos	Veolia, un integrador de soluciones en 3 negocios complementarios que brindan servicios esenciales	Impacto
CIUDADES • Salud pública: acceso a servicios esenciales • Descarbonización • Adaptación al cambio climático • Asequibilidad	**AGUA**	**REGENERACIÓN DE RECURSOS** Agua neta cero
	ENERGÍA	**DESCARBONIZACIÓN** Net Zero CO_2 con energía local
INDUSTRIAS • Licencia para operar • Eficiencia de recursos • Cumplimiento con las regulaciones medioambientales • Seguridad de la cadena de suministro • Asequibilidad y ahorros	**RESIDUOS**	**DESCONTAMINACIÓN** Cero contaminantes sin tratar

INSPIRE 1+: TRANSFORMANDO EL DIÁLOGO EN ACCIÓN EN AMÉRICA LATINA

GreenUp nació del diálogo con nuestros grupos de interés. A través del proyecto Inspire +1, creamos un espacio de participación donde nuestros colaboradores, clientes, accionistas y representantes de la sociedad y el medioambiente aportaron su visión para identificar soluciones y generar cambios concretos en relación a los desafíos de sostenibilidad actuales.

La iniciativa Inspire+1 se estructuró en tres fases: escucha activa, priorización de acciones y compromiso compartido. Gracias a este enfoque, fortalecemos la confianza, impulsamos la colaboración y diseñamos estrategias alineadas con las necesidades reales de cada territorio.

Colombia lideró el proceso en la zona con la convocatoria al diálogo a través de un comité diverso de 25 representantes de sectores clave, desde colaboradores de todos los niveles hasta líderes de la comunidad, autoridades ambientales, empresas y clientes estratégicos. Durante un año, trabajamos en conjunto para desarrollar las propuestas que hoy forman parte de GreenUp, consolidando nuestro rol como referentes en la gestión de residuos, economía circular y renovación de recursos.

El diálogo y la colaboración son el motor de nuestra estrategia GreenUp.



PLANETA

El cambio climático representa uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo, y en Veolia América Latina asumimos un rol preponderante en la búsqueda de soluciones. Hemos trazado una ruta hacia un futuro más sostenible, asumiendo compromisos basados en ciencia que reducen el impacto de nuestras operaciones y actuamos con nuestros clientes industriales y públicos para conciliar sus actividades con la ecología.

Veolia a través de su estrategia GreenUp 2024-2027, no solo establece metas ambiciosas para reducir su propia huella ambiental sino que también desarrolla soluciones innovadoras y escalables para ayudar a sus clientes en su transición hacia modelos más sostenibles. Este enfoque dual se materializa en una amplia gama de acciones y servicios para:

- Descarbonizar
- Descontaminar y preservar la naturaleza
- Promover el uso sostenible del agua
- Regenerar recursos mediante soluciones de economía circular
- Proteger la biodiversidad

Colombia

DESCARBONIZAR

Los impactos del cambio climático no nos son ajenos: afectan a los territorios donde operamos así como a la continuidad y resiliencia de nuestro negocio. Como líderes en servicios ambientales, asumimos el compromiso de tomar acción con la reducción de nuestra propia huella de carbono, así como de brindar soluciones concretas y escalables para acompañar a nuestros clientes en su camino hacia la descarbonización.



Aguas Andinas, Chile

NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIMA

El Grupo Veolia hizo firme este compromiso con la adhesión a la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) en septiembre de 2021, un programa que ayuda a las empresas a alinearse a los objetivos de descarbonización planteados en el Acuerdo de París.

A finales de 2023, el grupo presentó su hoja de ruta para alcanzar este compromiso en toda la cadena de valor de sus actividades (alcances 1, 2 y 3). Y en julio de 2024 el SBTi validó el ambicioso objetivo: reducir las emisiones globales de alcance 1 y 2 en un 50% para 2032 y alcanzar la neutralidad de carbono en los alcances 1, 2 y 3 para 2050, en línea con el objetivo de limitar el calentamiento a 1,5 °C.

Este plan de descarbonización a nivel global conlleva importantes esfuerzos por parte del grupo, que sólo en **América Latina** significan una inversión de **70 millones de euros entre 2015 y 2030.**

En América Latina, los esfuerzos ya han mostrado su impacto en resultados. Desde la línea de base en 2021, hemos reducido nuestras emisiones un 16% en los alcances 1 y 2.

EVOLUCIÓN DE EMISIONES TOTALES

(ALCANCES 1 Y 2)



4638 kt CO_2
en 2021

4409 kt CO_2
en 2022
-4,94 %

4049 kt CO_2
en 2023
-8,16 %

3894 kt CO_2
en 2024
-3,71 %

HOJA DE RUTA HACIA NET ZERO GRUPO VEOLIA

-50 %
de emisiones en alcances 1 y 2 en 2032 (comparado con 2021)

+50 %
en alcance 4 en 2030 (comparado con 2023)

Net Zero
en 2050 para alcances 1, 2, y 3, en línea con el objetivo 1,5°C del Acuerdo de París (presentados al SBTi)

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Buscamos el reconocimiento del alcance 4

Cuando trabajamos en las operaciones de nuestros clientes, esas emisiones se suman a nuestra huella de carbono. Esto genera una paradoja: las empresas, como Veolia, que trabajan para descarbonizar industrias contaminantes reducen sus emisiones más lentamente que aquellas que simplemente venden sus activos contaminantes sin transformarlos.

Por eso, impulsamos el reconocimiento del Alcance 4, que mide las emisiones evitadas gracias a nuestro trabajo. Si consideramos las emisiones que ayudamos a reducir, tanto en nuestras operaciones como en las de nuestros clientes, podremos reflejar de manera más justa los esfuerzos reales de descarbonización.

Este concepto nos permite valorar el impacto positivo de las acciones de descarbonización realizadas en instalaciones de nuestros clientes, terceros u otras actividades externas, reflejando con mayor precisión los esfuerzos de transformación ecológica y fomentando la reducción de las emisiones más difíciles de abordar.

NUESTRA HUELLA DE CARBONO

En 2024 las operaciones de Veolia en América Latina representaron el **18,7 %** de las emisiones totales de los alcances 1 y 2 de Veolia a nivel global. Más del **90 %** de estas emisiones corresponden a las actividades de disposición final de residuos en rellenos sanitarios (centros de tratamiento y valorización de residuos sólidos), generadas por el biogás producto de la descomposición de los desechos orgánicos.

Uno de nuestros grandes desafíos es la reducción de emisiones indirectas en Alcance 3, que representan casi la mitad de las emisiones totales. En este alcance se incluyen las emisiones generadas por nuestra cadena de suministro (compras aguas arriba) y las relacionadas con la transformación, uso y fin de vida de los servicios provistos, hasta el fin de su vida útil (aguas abajo).

En el caso del Alcance 3, la medición de estas emisiones está encabezada por el equipo de compras quien consolida y categoriza los impactos generados por la cadena de suministro.

EMISIONES DIRECTAS

3700 kt CO_2e

Alcance 1

Fuentes de emisión:

- Generación de biogás en rellenos sanitarios.
- Emisiones de los hornos de incineración de residuos peligrosos.
- Actividades de transporte y recolección de residuos domésticos y residuos peligrosos, entre otros.

EMISIONES INDIRECTAS

194 kt CO_2e

Alcance 2

Fuentes de emisión:

- Consumo de energía eléctrica en operaciones de agua y residuos.

820 kt CO_2e

Alcance 3

Fuentes de emisión:

Cadena aguas arriba

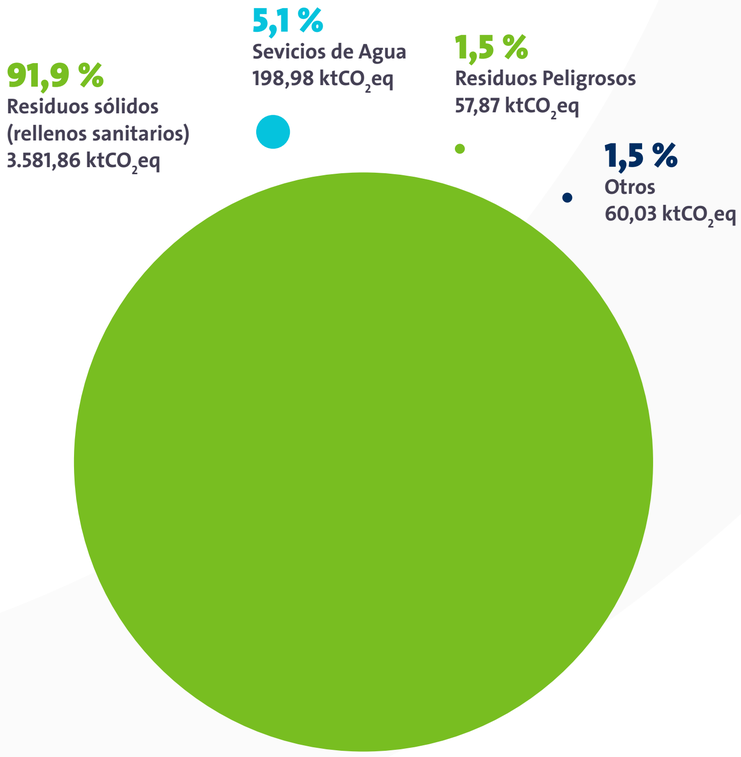
- Productos químicos adquiridos.
- Combustibles adquiridos no incluidos en alcance 1 y 2.

Cadena aguas abajo

- Transformación, uso y fin de vida de servicios provistos, como materiales secundarios clasificados o reciclados, y calor, gas y electricidad distribuidos.

EMISIONES POR SEGMENTO

(ALCANCES 1 Y 2)



Huella digital responsable

Los correos electrónicos, de acuerdo a su peso, pueden generar una huella de carbono de entre 5 y 50 gramos de CO_2e, derivados de la energía que requieren para su visualización y almacenamiento.

Con el objetivo de descarbonizar nuestras operaciones administrativas, impulsamos una campaña de reducción de correos electrónicos y archivos innecesarios. La iniciativa Huella digital responsable incentiva la optimización de la gestión de datos, minimizando el almacenamiento innecesario.

La limpieza de archivos y correos en América Latina eliminó 5 TB de datos en 2024, lo que equivale aproximadamente a **250 t CO_2e reducidas**, considerando el impacto ambiental del almacenamiento digital.

DESCARBONIZACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

RELLENOS SANITARIOS

Veolia desempeña un papel fundamental en la gestión integral de residuos sólidos urbanos en América Latina, abarcando desde la recolección y el transporte hasta la disposición final en rellenos sanitarios. Con una presencia significativa en la región, en 2024 operamos 22 rellenos sanitarios. Estas instalaciones han evolucionado significativamente, transformándose en sitios que integran múltiples tecnologías y procesos avanzados para maximizar la valorización de los residuos y minimizar el impacto ambiental, cumpliendo con los más altos estándares ambientales y de seguridad para satisfacer las necesidades de municipios y empresas.

Gran parte de estos complejos incluyen instalaciones para la clasificación y reciclaje de materiales, plantas de compostaje para residuos orgánicos y sistemas de captación y aprovechamiento de biogás para la generación de energía limpia. Además, incorporan tecnologías de tratamiento de lixiviados y espacios educativos para la concientización de la comunidad.

Implementamos tecnologías avanzadas para optimizar la capacidad de los rellenos, maximizar la recuperación de recursos, incluyendo la captación de biogás generando un combustible de bajo carbono. Asimismo, minimizamos nuestro impacto ambiental, diseñando e implementando planes específicos para la preservación de la biodiversidad y la conservación del entorno natural.



México

Rellenos Sanitarios
Querétaro
Santiago Tulantepec
Tuxtla

Panamá

Centro Inteligente de Gestión Ecológica
El Diamante

Colombia

Centro Inteligente de Gestión Ecológica
Guayabal
Las Bateas
San Silvestre
La Esmeralda
Presidente
Wayra
Antanas

Brasil

Ecoparque
Iperó
Biguaçu
São Paulo
Blumenau
Araçariguama
Brusque

Chile

Rellenos Sanitarios
La Yesca
Santiago Poniente
El Molle

Argentina

Relleno Norte
Caraguatay
Relleno Sur
Fachinal


Relleno Sanitario Santiago Poniente, Chile

Captura y quema de biogás

Como parte de nuestro plan de descarbonización, tenemos la meta de capturar el **70 %** del biogás generado por los rellenos sanitarios a 2027. Para ello, desarrollamos el programa P70, que incluye una serie de inversiones en proyectos innovadores de captura y eliminación controlada de los Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Diseñamos sistemas que capturan los GEI liberados en los rellenos sanitarios para su disposición final con quema controlada. Este mecanismo permite transformar el metano en CO_2 lo que reduce el impacto de las emisiones en **27 veces**. Durante 2024 continuamos con el plan de incrementar la tasa de captura de nuestros rellenos sanitarios para, aún incrementando la cantidad de residuos dispuestos y por consiguiente del metano generado en su degradación, producir un menor impacto ambiental.

Reutilización de biogás para generación de energía

En Brasil, gestionamos tres plantas que producen electricidad a partir del biogás de nuestros rellenos sanitarios en el país, ubicados en Ecoparque São Paulo, Ecoparque Iperó y Ecoparque Biguaçu. Estas plantas tienen una potencia combinada de **12.400 kW y producen suficiente energía renovable para abastecer a unas 42.000 personas**.

En Colombia, implementamos un sistema innovador que captura el biogás generado en el relleno sanitario Centro Inteligente de Gestión Ecológica La Esmeralda, ubicado en Manizales, que utilizamos como combustible en el horno de incineración de residuos peligrosos. Este proceso tiene un doble beneficio: por un lado, reduce las emisiones del relleno sanitario al aprovechar el biogás, y por otro, disminuye la huella de carbono del proceso de incineración al reemplazar combustibles fósiles por una fuente de energía renovable. En 2024, **las emisiones reducidas por el uso de biogás fueron 187 t CO_2e.**

2.678.000 tCO_2e
capturados en 2024

43,3 %
tasa de captura real

Tecnología en la gestión de rellenos sanitarios

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Sansys Waste es nuestra plataforma digital Smart Waste que está revolucionando la gestión de rellenos sanitarios. La plataforma habilita la automatización de procesos clave, como el ingreso de residuos y la verificación de cumplimiento, que permiten garantizar la trazabilidad, consolidar información y optimizar tiempos.

Además, integra la jornada de punta a punta, incluyendo facturación, gestión de zonas de transferencia y documentación legal. De esta forma brinda al cliente un acceso transparente a datos e informes clave con una experiencia eficaz, al conectarse directamente con sus sistemas existentes.

Sansys Waste fue desarrollado por JTech, empresa brasileña del Grupo Veolia especializada en el desarrollo y gestión de software para soluciones ambientales vinculadas a la gestión del agua y los residuos.

Producción de biogás para la industria

Sabemos que el biogás generado en nuestras operaciones en América Latina tiene un gran potencial. Y estamos trabajando para que pronto pueda ser aprovechado por otras industrias para descarbonizar sus operaciones.

Tras un tratamiento adecuado, este biogás puede utilizarse para generar energía o, con un procesamiento más avanzado, convertirse en biometano. El biometano, cuyas propiedades son similares al gas natural, puede ser transportado comprimido (bioGNC), licuado (bioGNL) o inyectado en la red. Además, puede reemplazar al gas natural en distintos procesos industriales, impulsar vehículos o generar energía térmica, entre otros.

SERVICIOS DE AGUA

Las emisiones generadas por nuestras operaciones de Agua y Saneamiento representan aproximadamente el **5,1 %** de las emisiones de Veolia en América Latina y en su mayoría son indirectas, provenientes del consumo de energía (Alcance 2). Por eso, nos enfocamos en iniciativas para disminuir el consumo energético y aumentar el uso de energías renovables. Nuestras acciones se basan en:

- Identificar y medir los puntos críticos de consumo de energía para optimizar los procesos de mayor impacto.
- Mejorar la eficiencia en la producción de biogás en las operaciones que cuentan con biodigestores.
- Invertir en fuentes de energía renovable para reducir la huella de carbono de nuestras operaciones.



Acciones para la mejora de la huella ambiental de la gestión integral del servicio de agua

CHILE

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Aguas Andinas aumentó significativamente el uso de energías renovables en sus operaciones, asegurando que la electricidad utilizada provenga de fuentes limpias, y explorando alternativas como la implementación de paneles solares. Paralelamente, se enfocó en la optimización energética, revisando y ajustando periódicamente sus procesos operativos para mejorar la eficiencia y reducir el consumo.

OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL AFLUENTE Y APROVECHAMIENTO DE BIOGÁS

Entre los logros del año, destaca la disminución de nitrógeno en el afluente en la planta de tratamiento “Biofactoría La Farfana”, mediante el proceso Anammox (Anaerobic Ammonium Oxidation), un método biológico avanzado para la eliminación de nitrógeno en aguas residuales. Asimismo, aumentó la producción de biogás, producido a partir de la biodigestión de los biosólidos, como fuente de energía renovable. Adicionalmente, en el año reportado, la planta de metanización de La Farfana generó un promedio de 27.039 metros cúbicos estándar de biometano al día (Sm^3/d). Es decir, el 65 % del biogás producido fue transformado en este producto. En línea con una mejor valorización de los subproductos del tratamiento de las aguas residuales, también vale la pena destacar que desde 2019 no se envían biosólidos a rellenos sanitarios.

RESIDUOS PELIGROSOS

Aunque las emisiones de nuestras operaciones de residuos líquidos y peligrosos representan el **1,5 %** de las operaciones en América Latina, nos enfocamos en la optimización energética de las infraestructuras de tratamiento (incineradores, autoclaves) a través de dos pilares de acción: la optimización operativa y el uso de combustibles alternativos y verdes.



Tratamiento de residuos hospitalarios en Iperó

BRASIL

En noviembre de 2024 inauguramos el servicio de autoclave en el Ecoparque Iperó, el primer equipo en Brasil que opera con energía proveniente de un relleno sanitario. Gracias a estas y otras iniciativas, logramos importantes avances en nuestro objetivo de descarbonización.

REUBICAMOS LA PLANTA DE AUTOCLAVE

Trasladamos la planta Sorocaba RSS, ubicada a 23 km de distancia, dentro del Ecoparque Iperó. Así, se redujo el transporte de residuos post-autoclave en 38.688 km anuales, evitando las emisiones asociadas.

REEMPLAZAMOS EL GAS NATURAL POR BIOGÁS

Sustituimos el quemador de gas natural de la caldera por uno alimentado con biogás proveniente del relleno sanitario ubicado en el Ecoparque. Esto evitó el consumo de 45.000 m³/año de gas natural, utilizando en su lugar 90.000 m³/año de biogás con un contenido de metano del 50 %.

IMPLEMENTAMOS ENERGÍAS LIMPIAS

Una nueva instalación solar cubre el 100 % de las necesidades eléctricas de la planta con energía fotovoltaica, generando 50,4 MWh/año de energía renovable.

REUTILIZAMOS EL AGUA DE LLUVIA

El sistema de recolección nos permite recuperar 300.000 litros/año, y ahorrar la demanda del recurso requerido para higienizar contenedores.

Con los planes de expansión en 2025/2026, buscamos duplicar la capacidad de tratamiento manteniendo la autosuficiencia energética.



DESCARBONIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Aunque el cambio climático plantea riesgos, también abre nuevas oportunidades de negocio. Para capitalizarlas, nuestra estrategia GreenUp 2024-2027 se enfoca en las contribuciones que podemos integrar al desempeño ambiental de nuestros clientes, como la descarbonización.

Nuestra propuesta de descarbonización se materializa en una oferta de soluciones concretas e innovadoras que responden a las necesidades estratégicas de cada cliente y su cadena de valor.

Nuestros expertos acompañan a las empresas en la definición, diseño, ejecución e implementación de la hoja de ruta de descarbonización más costo-efectiva, mediante el análisis y la priorización de soluciones de reducción de gases de efecto invernadero, proyectando y garantizando los resultados económicos y de reducción de emisiones.

El equipo de innovación, además, promueve la identificación de nuevas soluciones de descarbonización en respuesta a necesidades planteadas por nuestros clientes. En cada oportunidad, les acompañamos a diseñar soluciones: desde el concepto, prototipado, experimentación y validación de su eficacia, hasta el escalamiento que genere el impacto de eficiencias deseado.

Gracias a las soluciones de nuestra oferta de descarbonización, a lo largo de 2024, las emisiones evitadas a nuestros clientes fueron de **1.232.800 toneladas de CO_2e.**

SOLUCIONES DE DESCARBONIZACIÓN

Economía circular

- PlastiLoop (reciclaje de plásticos).
- Gestión integral de residuos con objetivos de cero residuos a relleno.
- Sistema de gestión y valorización de residuos.
- Fertilizantes orgánicos a partir de residuos.
- Compostaje de residuos orgánicos.

Producción de energía renovable

Combustibles de bajo carbono:

- Biogás / biometano.
- Biomasa.
- Combustible derivado de residuos (CDR).

Eficiencia energética

- Soluciones de eficiencia energética y disminución de consumos.
- Cogeneración y trigeneración.

Hubgrade Carbon Footprint

Sistema digital de monitoreo de emisiones.

1.232.800 tCO_2e
evitadas a nuestros clientes en 2024



Hubgrade Carbon Footprint

Hubgrade Carbon Footprint es una herramienta creada por los expertos de Veolia para diseñar, implementar y monitorizar hojas de ruta de descarbonización en equipo con cada cliente.

La solución incluye auditorías operativas y herramientas de cálculo de emisiones, para desarrollar estrategias de optimización de eficiencia energética, incorporar fuentes de energía bajas en carbono, fomentar el reciclaje de materiales, la creación de circuitos locales de energía verde, reutilizar aguas residuales, entre otras.

Hubgrade Carbon Footprint, además de ayudarles a cumplir con las normativas vigentes, mejora el desempeño ambiental y refuerza la reputación de nuestros clientes.

Soluciones de descarbonización para la industria de alimentos y bebidas

BRASIL, CHILE Y COLOMBIA

Una compañía de alimentos y bebidas tiene como objetivo neutralizar la huella de plástico flexible y minimizar residuos en rellenos sanitarios en tres países de la región, en línea con su compromiso de descarbonización global.

Implementamos soluciones específicas en cada país: en Colombia, un programa para gestionar plástico post-consumo; y en Chile y Brasil, la gestión integral de residuos con objetivos de cero residuos a relleno. Estas soluciones les permitieron reducir su huella, cumplir con normativas ambientales y reforzar el compromiso de sostenibilidad de la compañía.

15.041 t CO_2e
evitadas en 2024



Energía para producción de vapor con biomasa sostenible

BRASIL

Una de las compañías petroquímicas más grandes de Brasil enfrentaba la necesidad de garantizar la continuidad de su demanda de vapor, de aproximadamente 100 t/h, asegurando la disponibilidad con un enfoque de eficiencia energética. Diseñamos una solución integral basada en biomasa, que incluye la gestión agroforestal, una planta de procesamiento de la madera y una central para generar vapor industrial.

Esto permitió la producción de **620.564 t de vapor** durante 2024, evitando la emisión de más de **130.910 t CO_2e** en el mismo año y generando empleo para más de 400 personas durante las fases de construcción y más de 100 en la de operación.

130.910 t CO_2e
evitadas en 2024



Digitalización del consumo energético en hoteles

MÉXICO

Un hotel 5 estrellas de la Ciudad de México buscaba reducir su consumo energético post-pandemia y modernizar sus sistemas para alinearse a los altos estándares internacionales de la cadena, sin comprometer su presupuesto.

Con la implementación del Hubgrade Carbon Footprint digitalizó sus operaciones, introdujo medidas de eficiencia energética y corrigió el factor de potencia. Esto permitió al hotel ahorrar en 2024 **10,4 % en energía**, mejorar el monitoreo de la calidad del aire y evitar la emisión de **119 t CO_2e en 2024 y un total de 449 t CO_2e** desde el inicio del proyecto, consolidándose como una propuesta de alojamiento más sostenible.

119 t CO_2e
evitadas en 2024



Reconversión de cuescos de ciruela en energía

CHILE

Un importante exportador de ciruelas pasas chileno buscaba una solución innovadora para aprovechar la biomasa residual y evitar que terminen en rellenos sanitarios. Trabajamos en una solución integral que incluye una caldera de vapor de 2,5 t/h que utiliza los cuescos de ciruela residuales como combustible. Así, logramos valorizar 1150 toneladas de cuescos al año, sustituir el 80 % de la energía requerida para la producción de vapor y evitar más de **823 t CO_2e en 2024**, con una proyección de 4060 t CO_2e al final del contrato de cinco años.

823 t CO_2e
evitadas en 2024

Eficiencia energética en institución de salud

ARGENTINA

Una institución de salud en Buenos Aires con alta demanda energética confió en Veolia para operar y mantener sus instalaciones durante más de 20 años. Gracias a nuestras soluciones, en el último año se logró un ahorro del **19,6 %** en costos energéticos, una reducción del **22,4 %** en emisiones de CO_2e y una mayor eficiencia en la gestión de recursos, posicionándose como un modelo en sostenibilidad dentro del sector. A lo largo de la vida del contrato se han logrado reducir cerca de **2000 t CO_2e.**

282 t CO_2e
evitadas por año





Coprocesamiento y reutilización de residuos de refinería

COLOMBIA

Acompañamos a la compañía de energía más grande de Colombia dedicada a la exploración, producción, refinación, transporte y comercialización de petróleo y gas con el servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos generados en una refinería. Con nuestro servicio de coprocesamiento logramos reducir el impacto generado por el confinamiento de residuos y reincorporarlos como combustible de los hornos cementeros. Además, realizamos la recolección y alistamiento del material dentro de la refinería, que luego es gestionado en nuestro Centro Inteligente de Gestión Ecológica (CIGE) en Galapa.

11.500 t CO_2e
evitadas en 2024

DESCONTAMINAR Y PRESERVAR LA NATURALEZA

A través de sus áreas de negocio de residuos y agua, Veolia tiene numerosas soluciones de descontaminación disponibles para proteger los entornos naturales (agua, aire, suelo), la biodiversidad y la salud humana.

Un ejemplo destacado es el logro de Aguas Andinas en Santiago de Chile, que en tan solo 12 años consiguió tratar el 100 % de las aguas residuales urbanas. Este objetivo se alcanzó en 2013 y mejoró la salud y la calidad de vida de los habitantes, además de recuperar el río como espacio urbano. El saneamiento de las aguas residuales se realiza en las Biofactorías “Farfana y Mapocho - Trebal”, junto con 12 plantas más. Las Biofactorías, es un concepto innovador que transforma las aguas residuales en energía, biometano, fertilizantes y agua depurada, lista para su reutilización. Desde 2019, en las Biofactorías se realiza la digestión anaerobia del 100 % de los lodos producidos, obteniendo un lodo estabilizado que se utiliza para generar abono agrícola y fertilizantes, evitando que se envíen los lodos a disposición final en rellenos sanitarios.

Colombia

SOLUCIONES INTEGRALES DE GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Nuestras soluciones integrales de gestión de residuos peligrosos están diseñadas para descontaminar y preservar la naturaleza. Garantizamos un manejo seguro y eficiente, que minimice el impacto de nuestros clientes en el ambiente y las personas.

Entre los servicios integrales que ofrecemos, se encuentran la gestión de los residuos hospitalarios e industriales por esterilización e incineración, el aprovechamiento de residuos en combustibles alternativos y la disposición final. Asegurando un tratamiento confiable y responsable. Asimismo prestamos servicios de geofísica avanzada tanto para la ingeniería morfológica como para la caracterización ambiental de pasivos ambientales. Nos adaptamos a las necesidades y al contexto de cada cliente, fundamentados en la regulación, desarrollo industrial e infraestructura local.

Apoyamos a nuestros clientes a reducir el impacto de sus actividades en la naturaleza, para que operen de forma responsable, en cumplimiento de las regulaciones locales y los más altos estándares internacionales.

Nuestra estrategia de gestión de residuos peligrosos se basa en los principios de no dilución, descontaminación y trazabilidad (DDT), que permite reducir el volumen de residuos, eliminar contaminantes para proteger el entorno natural y garantizar el seguimiento desde el tratamiento hasta el reciclaje o valorización.

490.400 t
de residuos peligrosos tratados en 2024

UNA INFRAESTRUCTURA ÚNICA EN LA REGIÓN

En 2024 fuimos uno de los operadores más relevantes de la región, tanto por nuestra cobertura geográfica como por la diversidad de los servicios prestados.

16
líneas de incineración

7
celdas de seguridad

22
unidades de esterilización para residuos hospitalarios

5
plantas de tratamiento físico-químico de aguas industriales

4
unidades de preparación de combustible alternativo para valorización energética

1
unidad de tratamiento de recuperación de hidrocarburos

1
unidad de recuperación de solventes



PRIMERA INFRAESTRUCTURA DE VEOLIA DE TRATAMIENTO DE SAOs EN LA REGIÓN

En línea con el Protocolo de Montreal, en 2024 dimos pasos importantes en la gestión de residuos SAO (Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono), un componente crítico de nuestros esfuerzos para minimizar el impacto ambiental de los residuos peligrosos. Destacamos la importancia de tratar los SAOs para proteger la capa de ozono, ya que su destrucción es un factor clave para mitigar el cambio climático.

Nuestra planta de incineración de residuos peligrosos de Mosquera del Centro Inteligente de Gestión Ecológica (CIGE) Sábana en Colombia, es la primera y única infraestructura en este país capaz de tratar residuos SAOs. Esta es una solución vanguardista para la gestión segura y responsable de los residuos peligrosos que refuerza nuestro compromiso con la innovación para las soluciones en la lucha contra el cambio climático.

11.738 kg
de SAOs procesadas en 2024 en Colombia



Contenedores reutilizables para residuos cortopunzantes
CHILE Y ECUADOR

Con nuestro innovador servicio Rebox, proveemos contenedores reutilizables para residuos cortopunzantes a centros de salud en Chile y Ecuador. Este enfoque ayuda a reducir la cantidad de residuos plásticos enviados a rellenos sanitarios, disminuyendo la huella de carbono en línea con la Agenda Global de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.

Portal de clientes Respel
CHILE

Respel es una plataforma creada por el equipo de Veolia Chile que optimiza la gestión de residuos peligrosos y hospitalarios, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente. Cuenta con una interfaz amigable y cinco funcionalidades clave: emisión de Certificados de Sostenibilidad, solicitud de servicios variables, solicitud de insumos, carpeta técnica online y capacitación online. De esta forma, ofrecemos mayor celeridad, información en línea, mejor comunicación y automatización de procesos.

"Respel facilita el registro y control de residuos, con acceso rápido a información clave como contratos y certificados, sin necesidad de contactar a un ejecutivo."

Funcionario, Dirección de Salud Regional, Chile

"La interfaz amigable de Respel simplifica la generación de indicadores y la descarga de información. La rápida emisión de certificados online agiliza la actualización de datos y la respuesta a solicitudes. Un portal muy útil y amigable."

Funcionario, Hospital Clínico, Chile

Reducción de emisiones de SO_2 en refinería
PERÚ

Prestamos servicios a una importante empresa peruana del sector de combustibles y derivados del petróleo, contribuyendo a la reducción de emisiones de dióxido de azufre (SO_2), operando la planta del cliente para transformar este óxido en ácido sulfúrico utilizado como insumo en otros procesos industriales. El dióxido de azufre, conocido por sus efectos nocivos en el ambiente, es responsable de la lluvia ácida, la degradación de suelos y vegetación, y la acidificación de los océanos.

En 2024, gracias al trabajo en conjunto **logramos reducir aproximadamente 23.200 t de SO_2 y producir cerca de 35.400 toneladas de ácido sulfúrico.**

Estos resultados no solo representan un importante avance en la preservación del ambiente, sino que también contribuyen a la producción de combustibles más limpios para Perú, alineándose con los objetivos de sostenibilidad del país y la industria energética.



Gestión de residuos de la extracción de petróleo

ARGENTINA

El TCC (Thermo Mechanical Cutting Cleaner) es la primera y única planta en Argentina para el tratamiento de residuos peligrosos, que procesa los recortes generados de la perforación de pozos en la formación sedimentaria Vaca Muerta. Esta innovadora solución ofrece a las operadoras petroleras múltiples beneficios, incluyendo la trazabilidad de los residuos, la reducción de emisiones de CO_2 y la recuperación de hidrocarburos. La planta es reconocida por los principales operadores y proveedores de servicios petroleros a nivel mundial como la mejor tecnología disponible y la mejor práctica ambiental en su categoría.

18.586 t
tratadas durante 2024

1.740 t
de hidrocarburo recuperado

1.810 t CO_2e
evitadas



Producción de combustible derivado de residuos (CDR)

MÉXICO, COLOMBIA Y BRASIL

En nuestras plantas de coprocesamiento en Villa de Reyes y Xalostoc, México; Galapa, Colombia y Blumenau, Brasil, convertimos residuos peligrosos en combustibles alternativos para la industria cementera, ayudando a reducir su dependencia de los combustibles fósiles.

Solo algunos tipos de residuos peligrosos pueden ser coprocesados. En Veolia nos aseguramos de cumplir con las guías técnicas internacionales y las restricciones de los procesos de nuestros clientes, para ofrecerles una solución que apoya la transición de su industria a fuentes de energía más sostenibles.

29.180 t
de combustible alternativo producido

30.350 t CO_2e
evitadas en 2024



TECNOLOGÍAS DE TRAZABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y PATOGÉNICOS

AMÉRICA LATINA

Nuestras plataformas digitales abordan de manera integral el complejo proceso de gestión documental en lo que se refiere al transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos industriales y hospitalarios, reduciendo el uso de papel, fortaleciendo el cumplimiento normativo y promoviendo una cultura de responsabilidad en la gestión de residuos peligrosos.

Contamos con una solución digital que optimiza cada etapa del proceso, desde la planificación inteligente de rutas hasta la ejecución del servicio y el almacenamiento de datos, garantizando un acceso rápido y eficiente a la información. Priorizamos las necesidades de nuestros clientes internos y externos, asegurando una trazabilidad completa del servicio y reduciendo el tiempo del ciclo de facturación.

Con nuestro enfoque ***PaperLess***, no solo reducimos el impacto ambiental, sino que también mejoramos la gestión de activos y reclamaciones, optimizamos el tiempo laboral y facilitamos la adaptación del modelo a diferentes contextos. Además, promovemos la tecnificación de los recursos humanos, fortaleciendo nuestras capacidades operativas.

GEOFÍSICA AVANZADA

La geofísica avanzada es nuestra potente herramienta para identificar riesgos geotécnicos en suelos, así como para detectar contaminantes y otros pasivos ambientales en subsuelos. De esta manera, facilitamos la evaluación de riesgos y gestión de remediación de suelos contaminados.

Es un proceso previo a las acciones de remediación que se destaca por su carácter no invasivo ni destructivo. Gracias a su confiabilidad metodológica y a la trazabilidad de los hallazgos, facilita una evaluación adecuada y una toma de decisiones certera, que contribuyen a una gestión eficiente y sostenible de las operaciones.

Nuestra solución de geofísica avanzada integra las tecnologías de drones con sensores especializados, georadar GPR y perfilómetro electromagnético y magnetómetro, para sondear todo tipo de suelos.

La herramienta identifica elementos de interés de forma razonablemente precisa, como contaminación por hidrocarburos, metales pesados o lixiviados; infraestructuras en el subsuelo; interferencias; plumas de contaminación y anomalías en el subsuelo con una sólida documentación y trazabilidad para la gestión de proyectos de remediación, entre otras necesidades. Además, contribuye a prevenir impactos negativos en comunidades y ecosistemas, fomentando la preservación de la biodiversidad.

En 2024, firmamos contratos y ejecutamos proyectos piloto de remediación de suelo con empresas de los sectores de minería, agua municipal, energía, celulosa y papel, puertos y rellenos sanitarios, demostrando la versatilidad de nuestras soluciones. Además, recibimos el premio al Mejor trabajo técnico de innovación, en las XX Jornadas Técnicas de la Celulosa y el Papel en Concepción, Chile, reforzando nuestro liderazgo en innovación sostenible.


Georadar, Chile

REMEDIACIÓN DE SUELOS

Desde 2019, realizamos proyectos de remediación de suelos en América Latina, con los que logramos reducir riesgos y eliminar la toxicidad en terrenos contaminados y pasivos ambientales. Con nuestra amplia gama de técnicas, que van desde la bioremediación hasta la desorción térmica, respondemos a las necesidades de diferentes sectores industriales.

Remediamos suelos contaminados por hidrocarburos y tratamos terrenos contaminados por compuestos tóxicos y pesticidas. Así, atendemos las necesidades de distintos sectores industriales y apoyamos a las organizaciones en sus planes ambientales y en su responsabilidad de proteger el ambiente y la salud de las personas.

18.686 t
de suelos contaminados tratados

PROMOVER EL USO SOSTENIBLE DEL AGUA

América Latina es una región rica en recursos naturales, que se enfrenta a una paradoja: mientras alberga aproximadamente el 31 % de las fuentes de agua dulce del mundo (ONU, 2018), es decir, una dotación promedio de agua por habitante cuatro veces más que la media mundial (FAO, 2016), millones de sus habitantes aún carecen de acceso a agua potable y saneamiento adecuado.

Los retos son múltiples y complejos, abarcando desde la escasez hídrica en zonas áridas hasta la contaminación de fuentes de agua en áreas urbanas e industriales, pasando por la necesidad de contar con infraestructuras resilientes ante el cambio climático. Por ejemplo, Chile se encuentra entre los 16 países con mayor riesgo hídrico del mundo de acuerdo al Instituto Mundial de Recursos (WRI).

Nuestros más de 170 años de experiencia en la gestión del agua en el mundo, nos permiten abordar los desafíos de las ciudades y las industrias con soluciones innovadoras y sostenibles, para garantizar el acceso y la calidad de este recurso esencial para la salud, el progreso humano y el desarrollo económico.

Embalse El Yeso, Aguas Andinas, Chile

GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA MUNICIPAL

Garantizamos el acceso al agua potable a 14,3 millones de personas en América Latina.

En cada ciudad en la que suministramos el servicio, trabajamos para mejorar el acceso al agua, optimizar los sistemas de tratamiento, y promover una gestión municipal eficiente. Así, por ejemplo, en Guayaquil, Ecuador, aumentamos la cobertura del servicio de agua potable de **30 % a 92 % entre 2001 y 2023.**

15 M
de personas conectadas a servicios de saneamiento

919 M m³
de agua residual recolectada y tratada

Concesiones de agua en la región



México

Gestión Integral del Ciclo del Servicio de Agua
Saltillo

Operación Sistema Agua Potable y Gestión Comercial
Querétaro

Colombia

Gestión integral ciclo del servicio de agua
Tunja
Montería
San Andrés
Sincelejo
Guajira
Palmira
Cartagena

Gestión del Ciclo Comercial
Zipaquirá
Cartago

Ecuador

Gestión Integral del Ciclo del Servicio de Agua
Guayaquil

Perú

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)
La Enlozada

Gestión del Ciclo Comercial
Lima

Chile

Gestión Integral del Ciclo del Servicio de Agua
Aguas Andinas[1]

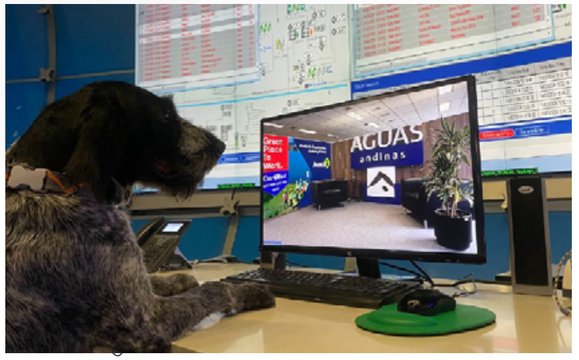
1. Incluye: Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A

Perros detectores de fugas de Aguas Andinas
CHILE

El uso sostenible del agua y su reutilización son pilares en la gestión responsable de este recurso. Una de las iniciativas en esta línea es la implementación de perros detectores de fugas de agua potable: un proyecto disruptivo con un impacto tangible.

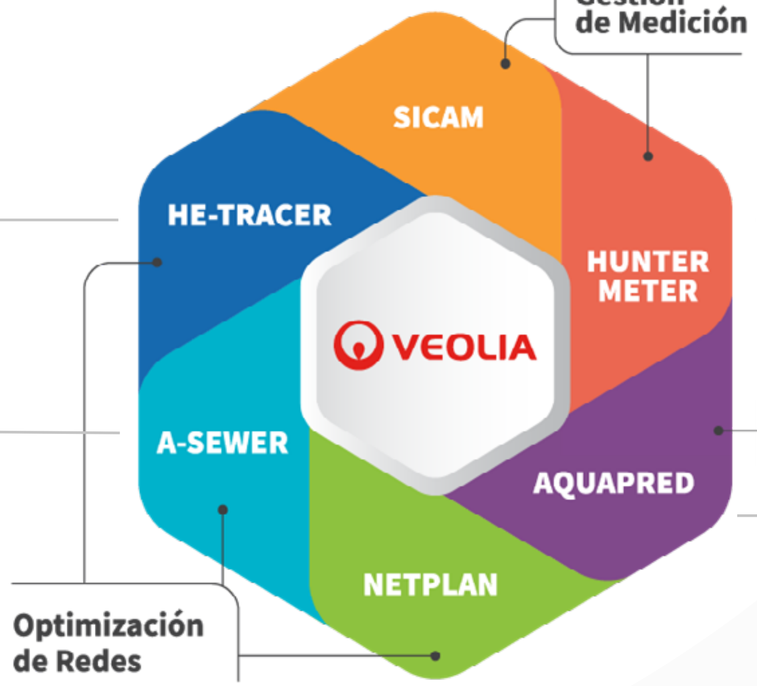
Inspirada en prácticas de Veolia en otros países, Aguas Andinas adoptó esta estrategia en 2023. La iniciativa comenzó con el entrenamiento de la perra Suki, durante seis meses, para identificar trazas de cloro y flúor, compuestos presentes en el agua potable en Chile.

Suki detecta fugas a profundidades de hasta **1,20 m** y su trabajo ha sido sobresaliente: identificó más de **1000 fugas** con un **96 % de éxito** y permitió recuperar un volumen de agua suficiente para abastecer anualmente a **17.500 personas.** Una solución fuera de la caja, apropiada para evitar el desperdicio de agua en áreas de baja densidad.



SOLUCIONES AVANZADAS PARA EL AGUA MUNICIPAL

Ofrecemos una completa propuesta de soluciones avanzadas para apoyar los desafíos de los entes prestadores de servicio de agua municipal, que se adaptan a las necesidades locales.



Sicam

Herramienta inteligente que permite optimizar la vida útil de los micromedidores de agua. A partir de una potente base de datos de comportamiento, maximiza la calidad metrológica de las operaciones con recomendaciones en la selección del medidor.

He-Tracer

Servicio de detección de fugas no visibles que permite disminuir las pérdidas físicas de la red y mejorar su eficiencia, usando helio como gas trazador.

Ver casos.

Hunter Meter

Solución basada en algoritmos y conocimiento metrológico experto para mejorar la eficiencia en la medición del consumo de agua potable de grandes clientes o cuentas de alto consumo y contribuir a la reducción de pérdidas del Agua No Facturada (ANF).

Ver casos.

A-Sewer

Sistema de diagnóstico del estado de obstrucción de las tuberías de alcantarillado basado en tecnología acústica, costo-efectivo y con resultados comprobados.

Ver casos.

Aquapred

Servicio que permite identificar potenciales consumos no autorizados o irregulares, a través de la implementación de herramientas de inteligencia artificial.

NetPlan

Servicio metodológico que mejora la gestión de reposición de tuberías de agua potable, gracias a un modelo predictivo multicriterio que optimiza los planes de inversión y mejora el rendimiento de la red.

He-Tracer

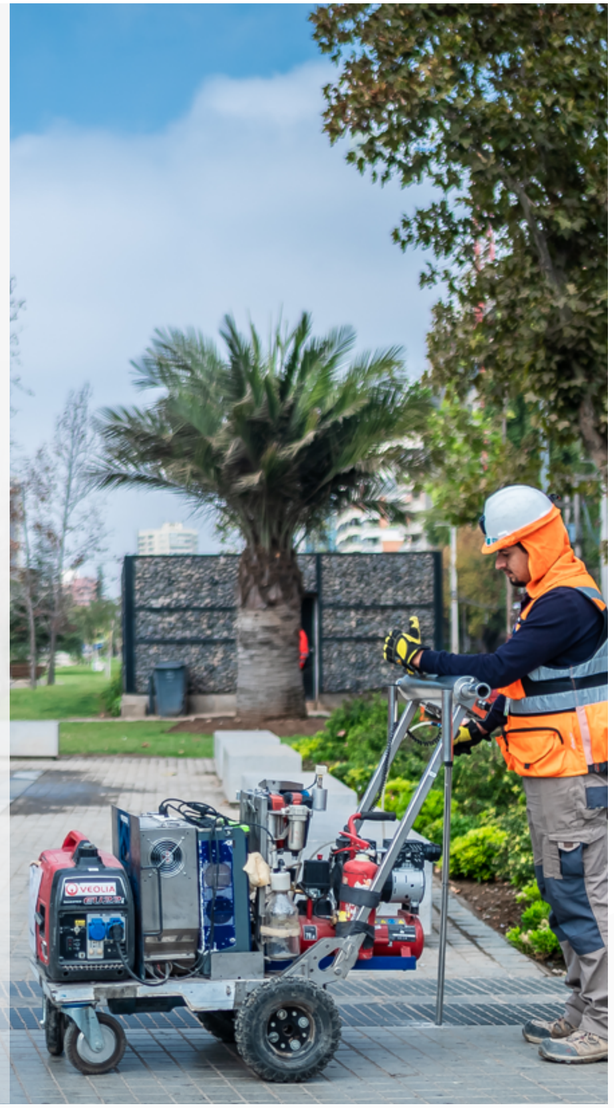
Eficiencia en la detección de fugas
CHILE

La búsqueda de fugas no visibles es fundamental para mejorar el Agua No Contabilizada (ANC), y para ello es necesario un abanico de soluciones tecnológicas. Si bien las herramientas acústicas son comúnmente utilizadas en muchas empresas de agua, presentan limitaciones, especialmente en redes de plástico y zonas de baja presión, donde las fugas no son detectables por estos métodos.

En estos casos, tecnologías que emplean helio juegan un papel crucial al permitir la detección de fugas que otros métodos no logran identificar, especialmente en redes sin metal y con bajas presiones. La tecnología He-Tracer, que utiliza helio, ha demostrado ser útil en la recuperación del agua potable perdida por fugas en redes, especialmente en zonas urbanas y redes secundarias.

Desde 2015, en Chile se inspeccionaron más de **16.500 km** de red, identificando **16.300 fugas** con una precisión superior al **98 %,** lo que nos posiciona como líder en su categoría. Solo en 2024, se revisaron más de **4000 km en seis regiones** del país, localizando **4700 fugas** con un índice de **1,15 fugas/km,** lo que subraya la eficacia de esta solución en la mejora del ANC.

4.700
fugas detectadas



A-Sewer

Optimización en la gestión de redes de alcantarillado
CHILE

Su implementación en Chile desde fines de 2023 permitió optimizar la gestión de redes de alcantarillado, identificando con precisión las áreas que requieren limpieza. Esto redujo significativamente el uso de camiones especializados, con gran impacto en costos y recursos. Tras inspeccionar más de **3000 km de red**, se constató que cerca del **60 %** no necesita limpieza, mejorando la eficiencia operativa.

La tecnología reportó otros grandes beneficios como la transición a una gestión preventiva, la reducción de obstrucciones y reclamos, la disminución de la huella hídrica y de carbono, y un mejor conocimiento del estado y uso de la red que hacen los usuarios.

3.000 km
de red inspeccionados

Hunter Meter

Piloto Hunter Meter
ARGENTINA Y CHILE

En 2024 se acordó la realización de un proyecto piloto Hunter Meter en una de las principales provincias de Argentina, así como para la empresa encargada de la gestión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas en la Región de Valparaíso en Chile.

Los servicios, que se llevarán a cabo en 2025, abarcan el análisis de medidores en cuentas estratégicas de alto consumo, la determinación de perfiles de consumo y el diagnóstico de la calidad de la medición del volumen de agua consumido. Además, se implementará un monitoreo continuo apoyado en herramientas digitales que permitirá constatar los resultados y el reemplazo de medidores.

Una idea incubada

La solución nació de la pregunta ¿cómo renovar el negocio de agua municipal? Respondimos a este desafío en nuestra incubadora de innovación colaborativa, un espacio que impulsa al equipo a desarrollar propuestas, ayudándoles a experimentar, iterar y perfeccionar conceptos hasta convertirlos en proyectos o negocios que aporten valor al negocio.

Hunter Meter nació de la propuesta de un colaborador de Ecuador. Evolucionó gracias al soporte de la incubadora durante 2023 y escaló hasta convertirse en 2024 en parte de nuestro portafolio de soluciones avanzadas de agua municipal, demostrando el impacto tangible de promover la innovación en el equipo.

SOLUCIONES DE AGUA PARA LA INDUSTRIA

Contamos con una amplia experiencia y portafolio de soluciones probadas para ayudar a las industrias a preservar y gestionar sosteniblemente los recursos hídricos, con foco en la optimización y regeneración de recursos y la continuidad operacional.

TRATAMIENTO DE AGUA DE PROCESO
Tecnologías avanzadas para tratar el agua utilizada en procesos industriales, asegurando que cumpla con las especificaciones requeridas para cada aplicación.

REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE DE AGUA
Implementación de sistemas para la reutilización y reciclaje del agua dentro de las instalaciones industriales, contribuyendo a reducir el consumo de agua fresca y minimizando el impacto ambiental.

TRATAMIENTO DE EFLUENTES INDUSTRIALES
Soluciones para el tratamiento de aguas residuales industriales, asegurando que los efluentes cumplan con las normativas antes de ser descargados o reutilizados.

DESALINIZACIÓN
Propuesta para industrias que requieren de agua, especialmente en regiones con escasez de agua dulce.

SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
Gestión de plantas de tratamiento de agua, asegurando su eficiencia y continuidad operativa, bajo los más altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.



Reuso aguas residuales para la minería
PERÚ

En Perú operamos y mantenemos una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, que trata el agua residual de más de 1 millón de personas. Gracias a nuestro esfuerzo tratamos **57 millones de m³ durante 2024.** Una parte del agua tratada es reutilizada en procesos mineros y el resto es devuelta a la naturaleza. En ambos casos, aseguramos la calidad del recurso de acuerdo a las necesidades de la industria y la norma ambiental vigente. Mediante el conocimiento y experiencia de nuestros expertos, optimizamos el uso de productos químicos y trabajamos permanentemente en la eficiencia de nuestros procesos.

57 M de m³
de agua residual tratada

Soluciones de desalación para la industria
CHILE

Con una capacidad total de cerca de **11 millones de metros cúbicos de agua desalada diariamente alrededor del mundo,** Veolia es el líder mundial en desalación para municipios e industrias. En América Latina, en 2024, completamos diversos proyectos para la industria minera en Chile.

Brindamos **asistencia técnica** durante 24 meses a una compañía minera para su planta desaladora de 400 L/s, abarcando comisionamiento, puesta en marcha y operación. Nuestro equipo de especialistas realizó revisiones de documentación, planificación de trabajos, seguimiento de observaciones, detección de deficiencias, control de calidad de las instalaciones, desarrollo de criterios de diseño, identificación de desviaciones ambientales, emisión de alertas, verificación de parámetros de calidad y confiabilidad, y propuso mejores prácticas operacionales. Este contrato, inicialmente de 6 meses, se extendió por dos años debido a su éxito.

También desarrollamos la **ingeniería de permisos ambientales** para una planta desaladora de 500 L/s de una empresa minera no metálica. Este proyecto incluyó la ingeniería conceptual y los entregables necesarios para que el cliente presente su Estudio de Impacto Ambiental al Servicio de Evaluación Ambiental de Chile, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos ambientales.

Además, continuamos con la **operación y mantenimiento** de plantas para dos importantes clientes mineros. Operamos la planta desaladora de una minera metálica (óxido de cobre), cuya capacidad se expandió de 120 L/s a 380 L/s en el último año. Esta colaboración se inició en 2018. Asimismo, desde 2019, operamos dos plantas de ósmosis inversa, dos ablandadores y cuatro calderas (vapor y calefacción) para una minera no metálica.

ECONOMÍA CIRCULAR Y REGENERACIÓN DE RECURSOS

Heredamos un modelo de economía lineal, basado en tomar-hacer-consumir-desechar, que refleja una mirada sobre la naturaleza como fuente de recursos inagotable. El contexto nos demuestra que este enfoque alcanzó sus límites, y el desafío de repensar nuestra economía en términos de circularidad es más urgente que nunca.

La economía circular nos permite reducir la presión sobre los recursos del planeta, transformando los residuos en materias primas y reduciendo significativamente nuestras emisiones de CO_2e.

Como líderes en economía circular en América Latina, asumimos el compromiso de transformar los modelos de producción y consumo tradicionales hacia sistemas más sostenibles y eficientes.

Nuestro propósito es claro: reincorporar los residuos al ciclo productivo, mejorando las tasas de reciclaje y recuperación de materiales en toda la región. Para alcanzar este objetivo, desarrollamos soluciones innovadoras que responden a los desafíos particulares de la región.

Chile

SOLUCIONES DE RECUPERACIÓN Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

Gestionamos residuos industriales y post-consumo para favorecer su valorización como materia prima secundaria.

En la gestión de residuos industriales implementamos sistemas de trazabilidad digital y control de riesgos en países como Brasil, Chile, Argentina, México y Colombia. Estas herramientas nos permiten garantizar servicios confiables y transparentes, esenciales para fortalecer la economía circular.

En la gestión de residuos post-consumo nos enfocamos de manera sostenible en la cadena de suministro teniendo en cuenta los desafíos sociales de la región y los objetivos de nuestros clientes industriales para la recuperación de envases de sus productos.

54.520 t CO_2e
evitadas

13.895 t
de plástico recuperadas

44.570 t
de materiales recuperadas del proceso de separación



Gestión integral de residuos en aeropuertos

CHILE Y PERÚ

Implementamos programas de gestión sostenible de residuos en los aeropuertos de Santiago, Chile, y Lima, Perú, promoviendo la economía circular y reduciendo el impacto ambiental.

En el Aeropuerto Nuevo Pudahuel de Santiago, con la meta de alcanzar cero residuos a relleno sanitario para 2050, se lograron reciclar y compostar **685 toneladas de residuos en 2024,** incluyendo cartón, plásticos, latas, orgánicos y vidrio. El programa incluye capacitaciones al personal y activaciones para concientizar a los pasajeros.

En Perú a través de Lima Airport concesionario del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (LIM), gestionamos los residuos de toda la operación y de sus más de 110 locatarios, logrando valorizar cerca de **297 toneladas de residuos**. Enviamos a compostaje el 100 % de los lodos producidos en la planta de tratamiento de aguas residuales y una fracción de los residuos orgánicos de los restaurantes, evitando así su disposición final en relleno sanitario y logrando con ello una reducción de emisión de gases de efecto invernadero de aproximadamente 84 %. El cliente en Lima aspira a maximizar el aprovechamiento de residuos en su operación en el marco de su "Enfoque de Sostenibilidad".

PlastiLoop: producción de plásticos reciclados de alto rendimiento

COLOMBIA

Somos actores clave en el reciclaje de plásticos de alto rendimiento en Colombia. Nuestra planta de peletizado de polietileno de baja densidad, inaugurada en 2023, produce polímeros reciclados con una capacidad de **1.080 toneladas** anuales.

Esta iniciativa forma parte de **PlastiLoop**, una marca global de polímeros reciclados que cumple con los más altos estándares de calidad. De esta forma contribuimos a cerrar el ciclo de los plásticos y reducir la dependencia de materias primas vírgenes.



Recuperación y valorización de plástico post-consumo con impacto social

COLOMBIA

Con el programa Recuperador Amigo, creamos valor compartido al integrar recicladores de oficio en la gestión de residuos post-consumo en Colombia. Este programa no solo mejora las condiciones de vida de **451 participantes,** sino que también aporta transparencia y trazabilidad al esquema de Responsabilidad Extendida del Productor (REP).

De esta forma, integramos un enfoque inclusivo en nuestro servicio de Plástico Neutro que permite a las principales marcas del sector de alimentos y bebidas obtener las certificaciones que respalden sus compromisos con la neutralidad de materiales. Así, las empresas no solo cumplen con las regulaciones locales, sino que también adoptan metas propias para recolectar y transformar cantidades equivalentes al total de plásticos que ponen en el mercado. En 2024, certificamos la recolección y transformación de **9.870 t de plásticos**, incluyendo PET, PP, HDPE, LDPE y PS.

9.870 t

de plástico post-consumo recolectado



Recuperación de solventes

ARGENTINA

En Argentina, Veolia implementa un modelo de economía circular a través de su planta especializada en la regeneración de solventes industriales. Esta instalación transforma lo que tradicionalmente se consideraría un residuo peligroso de la industria automotriz en un recurso valioso que reingresa al ciclo productivo.

El proceso comienza cuando los solventes usados en aplicaciones de pintura son recolectados y transportados a la planta. Mediante un sofisticado proceso de destilación, estos solventes son purificados y regenerados, recuperando sus propiedades originales. Esta regeneración permite que el mismo material circule múltiples veces en el sistema productivo, reduciendo drásticamente la extracción de recursos vírgenes y la huella ambiental asociada. El modelo circular se extiende más allá: los subproductos del proceso de regeneración, en lugar de ser descartados, son valorizados energéticamente mediante co-procesamiento, aprovechando su poder calorífico. Incluso los contenedores de transporte se integran en este ciclo circular, siendo lavados y reacondicionados bajo estrictos estándares para su reutilización continua.

En 2024, se trataron alrededor del 80 % de los solventes residuales de la industria automotriz de la provincia de Buenos Aires.

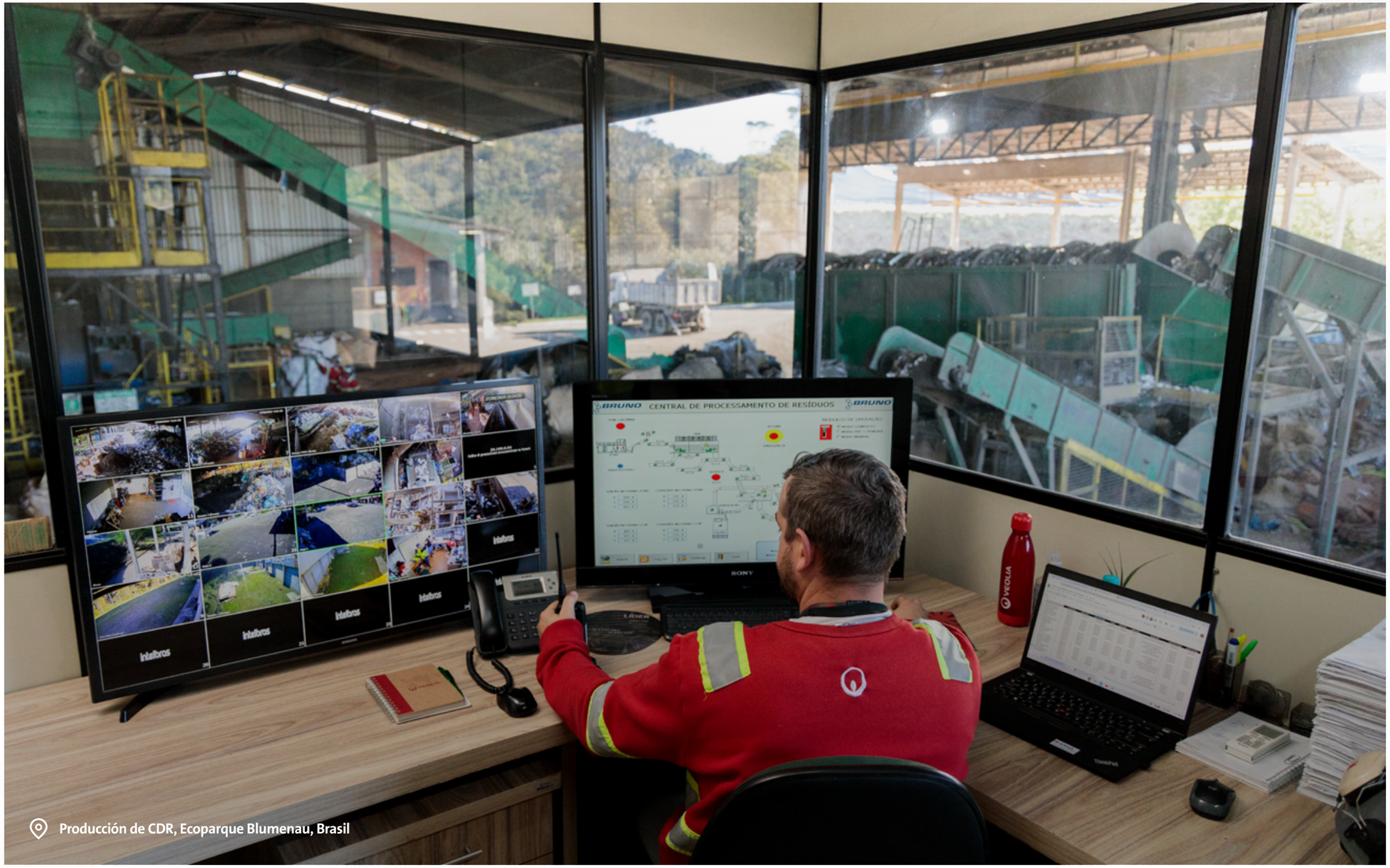
SOLUCIONES DE VALORIZACIÓN ENERGÉTICA

Nos destacamos en el campo de la valorización energética de residuos con soluciones innovadoras y sostenibles que transforman los desechos en recursos valiosos. Aprovechamos el biogás generado en los rellenos sanitarios y las plantas de tratamiento de aguas residuales, capturándolo y utilizándolo para producir energía limpia.

Además, desarrollamos proyectos de producción de combustibles derivados de residuos (CDR), que pueden ser utilizados en industrias como alternativa a los combustibles fósiles. Estas soluciones no solo reducen la cantidad de residuos destinados a disposición final en rellenos, sino que también contribuyen a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero y promueven la economía circular.

Transformamos residuos en energía local de bajo carbono, ayudando a reducir emisiones y fortaleciendo la autonomía energética regional.

En 2024 inauguramos una nueva planta en el relleno sanitario Ecoparque São Paulo, en Brasil, que transforma residuos sólidos industriales no peligrosos en CDR. También en Brasil producimos CDR en el relleno sanitario Ecoparque Blumenau, en Santa Catarina a partir de residuos peligrosos, con una producción anual de **2.600 toneladas**. Con estas soluciones, ayudamos a reducir el volumen de residuos enviados a disposición final y generamos una fuente de energía alternativa para la industria cementera local.



Producción de CDR, Ecoparque Blumenau, Brasil

SOLUCIONES DE VALORIZACIÓN DE RESIDUOS ORGÁNICOS

Ofrecemos soluciones innovadoras y eficientes para la valorización de residuos orgánicos. Estas iniciativas no solo reducen la cantidad de residuos orgánicos que terminan en rellenos sanitarios, disminuyendo las emisiones de metano, sino que también crean productos valiosos que sustituyen a los recursos no renovables, cerrando el ciclo de los nutrientes y contribuyendo a una gestión más sostenible de los recursos.

Implementamos y operamos una variedad de tecnologías y procesos adaptados a diferentes tipos y volúmenes de residuos orgánicos. Entre nuestras principales soluciones se encuentra el compostaje industrial, que transforma residuos en compost de alta calidad para uso agrícola y paisajístico. Además, operamos plantas de digestión anaerobia, donde los residuos orgánicos se convierten en biogás, utilizado para generar electricidad y calor, así como en digestato, un valioso fertilizante orgánico.



Huechún, producto de las biofactorías

CHILE

Aguas Andinas transformó las biofactorías en verdaderos íconos de la economía circular en Chile. Entre las plantas Mapocho-Trebal y La Farfana, y otras 12 plantas más pequeñas, depuran más de 1300 millones de litros diarios de agua residual de Santiago de Chile, que llegan directamente de la red de alcantarillado, sin ser descargadas en el río Mapocho ni en otros cauces.

En las biofactorías se valorizan subproductos y se genera energía limpia, fertilizantes y biogás para abastecer a miles de personas de la Región Metropolitana. **El 100 % de los residuos orgánicos generados se convierten en un biofertilizante que comercializamos como Huechún**, y se utiliza para la agricultura y la regeneración de suelos de la región.

Valorización de residuos de celulosa

BRASIL

Desde 2013 operamos una unidad industrial que recibe y transforma residuos del proceso de producción de la celulosa en materia prima secundaria, proveniente de una compañía dedicada a la producción de papel y cartón en la región de São Paulo, Brasil. Con una mirada de circularidad, obtenemos un corrector de acidez de suelos de alto valor añadido.

Este producto sirve para reemplazar fertilizantes y se utiliza tanto en las plantaciones forestales del cliente como en el mercado comercial. La solución permite dar un nuevo uso a los residuos industriales y contribuir a la gestión sostenible de la industria papelera. En 2024, la unidad de Veolia comercializó en el mercado **41.000 toneladas de corrector de acidez.**



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Todas nuestras actividades están directamente relacionadas con la naturaleza y buscan preservarla, limitar su contaminación y hasta ayudar a su regeneración. Desde la recolección y el tratamiento de residuos, el saneamiento de aguas residuales y la optimización de servicios energéticos, nuestras soluciones se guían por el compromiso con la preservación de la biodiversidad y los entornos integrados en nuestra estrategia de negocio sostenible GreenUp 2024-2027.

Al descontaminar, descarbonizar y regenerar los recursos, las actividades de Veolia ayudan a preservar los entornos naturales (agua, aire, suelo) y a mitigar tres de los cinco principales factores de pérdida de biodiversidad derivados de las actividades de sus clientes municipales e industriales.

Ecuador

Las actividades de Veolia contribuyen a reducir significativamente tres de las cinco presiones sobre la biodiversidad identificadas por la Plataforma Intergubernamental sobre Biodiversidad y Servicios de los Ecosistemas (IPBES): la sobreexplotación de los recursos naturales, particularmente del agua; el cambio climático; y la contaminación de los medios acuáticos, del aire y del suelo.

Con este propósito, desde 2019, a nivel global formamos parte de la iniciativa Act4 Nature impulsada por la Asociación Francesa de Empresas por la Naturaleza (EPE), de la que la compañía es miembro. Esta alianza entre empresas, poderes públicos, científicos y asociaciones ecologistas busca crear una dinámica colectiva internacional para proteger, valorar y restaurar la biodiversidad, en particular mediante la implicación de los más altos ejecutivos de todos los sectores. La idea es que su interés legítimo por la biodiversidad anime a sus equipos, socios y partes interesadas de su cadena de valor a emprender acciones locales.

De igual manera, las actividades realizadas en los sitios gestionados por Veolia pueden generar presiones directas o indirectas a nivel local sobre los entornos naturales. Consciente de sus impactos, que son mínimos en comparación con los de sus clientes, Veolia ha implementado una política medioambiental que permite gestionarlos de la manera más eficaz posible. En América Latina, ponemos foco en la implementación de planes de preservación de la biodiversidad en lo que denominamos sitios sensibles. Tenemos identificados 26 sitios sensibles dentro de nuestras unidades de negocio en los que conviven 11 ecosistemas, a los que nos hemos propuesto transformar en reservorios de biodiversidad.

Nuestra metodología de identificación de sitios sensibles nos asegura una evaluación rigurosa de la interacción entre las operaciones y el entorno natural. Se basa en dos criterios principales:

CONTEXTO DE SENSIBILIDAD Y POTENCIALIDAD DEL SITIO
Incluye factores como la presencia de áreas naturales protegidas, especies amenazadas, estrés hídrico y superficies permeabilizadas. Se utiliza la base de datos IBAT y la geolocalización para analizar zonas protegidas (UICN, Unesco, Ramsar, MAB, entre otros).

IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD DEL SITIO
Considera emisiones, vertidos, captaciones, rendimientos de depuración y antecedentes de no conformidades.

En 2024 alcanzamos un progreso del **89,5 %** en la implementación de nuestros planes de preservación de biodiversidad que constituyen nuestra meta hasta 2027, lo que demuestra el alto nivel de alineación de los equipos operacionales con el compromiso de Veolia. Además, continuamos nuestros programas de “cero-fitosanitarios” y gestión ecológica que iniciamos en 2019 en todos los sitios en los que operamos. Entre las acciones más destacadas del período se incluyen la restauración de áreas degradadas en la Mata Atlántica en Brasil; la mejora de la calidad del agua y la protección de hábitats acuáticos en México; y los programas educativos y campañas de sensibilización en Argentina.

542
acciones de preservación

552
especies vegetales protegidas

663
especies animales protegidas



89,5 %
del progreso de nuestros planes de preservación de la biodiversidad en 2024 hacia nuestra meta en 2027

83 %
tasa de gestión ecológica



Reconversión del Centro Inteligente de Gestión Ecológica Antanas

COLOMBIA

Hace 29 años, comenzamos un ambicioso proceso de transformación en la ciudad de Pasto, Colombia, al convertir antiguos botaderos en rellenos sanitarios, luego en parques ambientales, y ahora en Centros Inteligentes de Gestión Ecológica (CIGE). El CIGE Antanas, con sus 100 hectáreas, es un ecosistema vital por su biodiversidad. Dedicamos 73 hectáreas a la conservación y protección de especies endémicas, rescatando especies emblemáticas como el roble, la palma de cera y el pino colombiano, así como aves poco comunes como el carpintero bellotero. Contamos con un vivero que asegura la continuidad de estos ecosistemas, produciendo plántulas de especies nativas para la reforestación y revegetación del área. Además, hemos implementado senderos, corredores ecológicos, jardines funcionales e islas de conectividad para facilitar el paso y la conexión de especies en ecosistemas fragmentados.

Este proyecto es testimonio de cómo un espacio destinado al manejo de residuos puede transformarse en un refugio de vida silvestre, un pulmón verde para la región y un ejemplo de conservación de especies.

73 ha
conservadas

Preservación de especies en Querétaro

MÉXICO

Somos responsables de la operación del Acueducto II en Querétaro, un sistema estratégico para la conservación de la biodiversidad en el corredor biológico Territorio 101.

Nuestras acciones incluyen la restauración de la zona de amortiguamiento con especies nativas, la construcción de un invernadero para la reproducción de flora endémica y la capacitación de nuestro personal en el manejo de fauna.

Gracias a estas iniciativas, logramos proteger especies emblemáticas de la bioregión como la biznaga de barril y la víbora de cascabel, preservando la biodiversidad y creando un hábitat más saludable.

27 ha
de zonas de restauración, protección y jardín botánico



CALCULADORA DE HUELLA ECOLÓGICA

En colaboración con personas expertas de la consultora francesa Écosphère y el Comité Francés de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), diseñamos una innovadora herramienta para medir la huella que tiene un sitio sobre el entorno y la biodiversidad. Esta herramienta nos permite evaluar, a escala local, los impactos negativos como positivos, directos o indirectos, de nuestras actividades, especialmente en sitios sensibles.

La herramienta, similar en concepto a la huella de carbono, mide cualitativa y cuantitativamente los principales desafíos de un sitio, facilitando así la creación de un plan de acción semiautomatizado y el seguimiento de su evolución. Este enfoque incluye el análisis de indicadores clave relacionados con los procesos del sitio, como el consumo de energía, reactivos, agua y materias primas; las emisiones y vertidos; la producción de residuos; y la valorización energética y de materiales.

También evalúa la ubicación del sitio y su interacción con el entorno, considerando la proximidad a áreas naturales protegidas, la presencia de especies raras, amenazadas o invasivas, y otros factores como la contaminación lumínica.

Para asegurar una evaluación precisa en cada sitio, sumamos a profesionales especializados en biodiversidad local, quienes guían al personal de nuestras unidades de negocio. Además, establecimos un marco metodológico común que aplicamos en todas las zonas geográficas donde operamos, garantizando la coherencia de las evaluaciones y de los planes de acción implementados.

COMUNIDAD

Somos una empresa global con profundas raíces locales. Por eso, mantenemos un compromiso firme con las personas que forman parte de cada territorio en el que operamos.

Sabemos que cada territorio es único, con sus propias necesidades y desafíos. Por eso trabajamos juntos para construir relaciones sólidas y duraderas.

Desde la prestación de servicios esenciales, seguros y confiables, hasta la mejora de la salud pública y las condiciones de vida locales, nos enfocamos en la innovación y la colaboración desde tres ejes de acción:

- Garantizando servicios esenciales seguros y resilientes
- Educación ambiental
- Impulsando el desarrollo de capacidades locales

Argentina

GARANTIZAR SERVICIOS ESENCIALES SEGUROS Y RESILIENTES

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la resiliencia climática y los desafíos sociales en América Latina, anticipando y adaptándonos a los impactos del cambio climático y promoviendo soluciones para los territorios en vulnerabilidad. Nuestro enfoque integral se basa en soluciones innovadoras para la gestión sostenible del agua, garantizando la seguridad hídrica, la reducción de emisiones y la adaptación de infraestructuras.

Ante el estrés hídrico y los eventos climáticos extremos, como las inundaciones y el incremento de temperaturas, implementamos soluciones personalizadas que incluyen tecnologías avanzadas de tratamiento y reúso, sistemas inteligentes y programas de reducción de pérdidas de agua. Priorizamos la recuperación de ríos y acuíferos, y la protección contra inundaciones e incendios provocados por las altas temperaturas.

Nuestro enfoque de gestión de riesgos, con evaluaciones de vulnerabilidad y planes de contingencia, garantiza la continuidad operativa y la resiliencia a largo plazo.

Apoyamos a las comunidades con servicios esenciales seguros y confiables para mejorar su calidad de vida.

860.201

clientes beneficiados por mecanismos de acceso al agua y servicios sanitarios en nuestros contratos en 2024



Mega Estanques de Pirque, Aguas Andinas, Chile

Plan de control de incendios forestales
CHILE

Ante la creciente frecuencia de los incendios forestales en la zona, exacerbados por el cambio climático, implementamos un plan integral de protección contra fuegos en Santiago Poniente, uno de los rellenos sanitarios más grandes de Santiago de Chile.

Conscientes del riesgo para nuestras operaciones y el entorno, diseñamos una estrategia proactiva que incluye barreras físicas como cortafuegos, capacitaciones para el personal en prevención y combate de incendios forestales, y un sistema de alerta temprana que nos permite detectar y responder rápidamente. Este sistema, combinado con protocolos de emergencia, garantiza una coordinación efectiva. Para asegurar el correcto funcionamiento de nuestro plan, realizamos simulacros periódicos en los que evaluamos nuestra preparación, identificamos y corregimos debilidades.

Nuestro compromiso no solo protege nuestras instalaciones, sino de prevenir incendios forestales a nivel local. Al compartir experiencias y conocimientos, aspiramos a fortalecer la resiliencia de las comunidades frente al cambio climático.



Biociudad
CHILE

En noviembre de 2023 Aguas Andinas lanzó Biociudad: un conjunto de soluciones específicas para abordar los problemas generados por la crisis climática que amenazan el suministro de agua potable en Santiago, especialmente la escasez de agua y el aumento de la turbidez en los ríos debido a fuertes lluvias en la cordillera.

Este extenso plan incluye importantes proyectos de ingeniería, algunos en funcionamiento y otros en diversas fases de estudio para su implementación, junto con iniciativas en curso que fomentan un uso más eficiente del agua y de la infraestructura sanitaria en un contexto de creciente emergencia climática.

Biociudad permite realizar las inversiones necesarias para alcanzar los niveles de resiliencia y seguridad hídrica que requieren la ciudad de Santiago y sus más de ocho millones de habitantes.

Tratamiento de lixiviados mediante soluciones basadas en la naturaleza
CHILE

Los rellenos sanitarios de Santiago Poniente y La Yesca implementaron con éxito una solución para el tratamiento de lixiviados, adaptándose eficazmente a los desafíos del cambio climático. El proceso imita el ciclo natural del agua, utilizando la radiación solar y la acción del viento para evaporar la fracción líquida y volátil de este residuo líquido, separándola de los contaminantes no volátiles.

En 2024, se logró eliminar entre un 40 % y 50 % del volumen de lixiviados generados. Los resultados demuestran la viabilidad y efectividad de este sistema de tratamiento, evidenciando cómo las soluciones inspiradas en la naturaleza pueden abordar eficazmente los desafíos ambientales, promoviendo la adaptación al cambio climático y la sostenibilidad en la gestión de residuos.



Fondo para la conservación del río Daule
ECUADOR

Desde 2015, en Interagua, somos parte activa del Fondo de Agua de Guayaquil para la Conservación de la Cuenca del Río Daule. La preservación de esta cuenca es esencial para garantizar la sostenibilidad hídrica de la región. Por eso, contribuimos al financiamiento de estudios que permitieron identificar las áreas más vulnerables a la erosión. Con este objetivo se desarrolló un Plan de manejo de la cuenca hidrográfica y de conservación de más de **3.500 hectáreas**.

Como parte de este compromiso, en 2024 el Fondo de Agua firmó un acuerdo de conservación de **600 hectáreas** de bosques privados al norte de Guayaquil. Además, se promovieron proyectos de agricultura regenerativa en zonas de alto riesgo de erosión, en colaboración con The Nature Conservancy, la Unión Europea y la Cooperación Alemana.

600 ha
de bosques conservadas al 2024



Agua del Sinaí
ECUADOR

Desde 2001, Interagua gestiona los servicios de agua y saneamiento de Guayaquil, Ecuador, con una concesión a 30 años. Gestiona el ciclo del agua completo que beneficia a 2,7 millones de habitantes en zonas urbanas y rurales. Desde entonces, ha mejorado la disponibilidad del servicio de agua de 10 h diarias para 242.000 predios a un servicio continuo de 24 h para 596.000 predios en 2025, logrando altos estándares de calidad del agua potable y una satisfacción de personas usuarias cercana al 90 %. Con un equipo de 1400 colaboradores, la compañía opera 6500 km de tuberías y siete plantas de tratamiento de agua potable, junto con 5400 kilómetros de redes de aguas residuales y 47 plantas de tratamiento.

En 2018 Interagua puso en marcha el plan Agua del Sinaí para optimizar la distribución de agua por camiones cisterna a 120.000 habitantes del asentamiento irregular Monte Sinaí en Guayaquil. En 2022, se extendió a Ciudad de Dios, beneficiando a 43.000 personas adicionales con la infraestructura existente.

Agua del Sinaí marcó un hito en la provisión de agua potable en asentamientos irregulares. La tecnología de punta, la optimización de rutas y el monitoreo garantizan un suministro de calidad diario y accesible. La construcción de una estación de carga y la colaboración con transportistas locales redujeron costos y aumentaron la frecuencia de entrega, beneficiando a usuarios y proveedores. Este logro fue resultado del esfuerzo conjunto entre el Municipio de Guayaquil, Interagua, transportistas, líderes comunitarios y residentes. El proyecto contribuye al plan de regularización municipal, incluyendo a comunidades sin acceso a redes de agua. Agua del Sinaí ofrece una alternativa viable para acceder a este servicio esencial, asegurando continuidad y precio justo para las poblaciones vulnerables.

+160.000
personas en situación de vulnerabilidad beneficiadas

75 %
de eficiencia lograda en el transporte diario de agua

80
camiones diarios

14.000
tanques de 200 litros por día



EDUCACIÓN AMBIENTAL

Creemos firmemente que la educación es la mejor herramienta para impulsar la transformación ecológica. Al fomentar la conciencia ambiental desde temprana edad, empoderamos a las personas jóvenes a convertirse en agentes de cambio en sus comunidades, para construir sociedades más resilientes y preparadas para enfrentar los desafíos del cambio climático.

Con esta mirada, desde 2012 se lleva a cabo el programa de sensibilización ambiental **Alrededor de Iberoamérica**. El programa busca educar a niños y niñas de 10 y 11 años de escuelas públicas de las diferentes regiones donde operamos: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

La edición de 2024, Explorando el poder de la energía, tuvo como objetivo generar conciencia sobre la importancia de las energías renovables y los beneficios ambientales de la descarbonización. El programa finalizó con un concurso en el que quienes participaron debían explicar de forma creativa, en una carta, cómo optimizar el uso de las energías renovables para cuidar el ambiente.

A quienes ganaron el concurso, cada año se les premia con un viaje a un lugar emblemático de la región. En el 2024, el país anfitrión fue Perú, y las personas se reunieron en Lima y Machu Picchu, donde conocieron la cultura y disfrutaron de una experiencia de aprendizaje en la naturaleza.



30.000
estudiantes alcanzados en 2024

550
escuelas públicas

+230.000
estudiantes de 571 escuelas participantes en los 11 años de vida del programa

Perú

DESARROLLO DE CAPACIDADES LOCALES

Nuestro objetivo es claro: tener un impacto positivo y sostenible en cada comunidad en la que estamos presente. No solo buscamos resolver problemas a corto plazo, sino crear soluciones que generen beneficios sostenidos para las comunidades. Y que se multiplique en el desarrollo de capacidades de las personas. Por eso, trabajamos en alianza con organizaciones de las comunidades locales en los territorios donde operamos para impulsar la formación y el desarrollo de habilidades, y promover la empleabilidad de las personas más vulnerables.



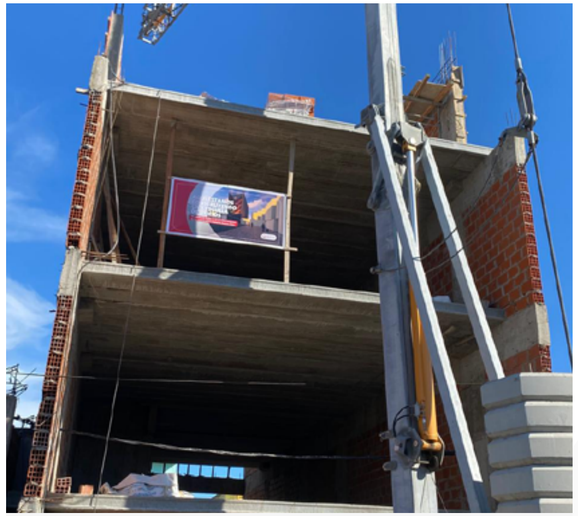
Patios productivos
COLOMBIA

Entre 2020 y 2024, acompañamos a **400 familias** en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Magangué en la creación de Patios productivos, una iniciativa que promovió el cultivo de alimentos frescos y saludables en sus propios hogares. Con la entrega de semillas, abono y capacitaciones continuas, fortalecimos la seguridad alimentaria y fomentamos hábitos más saludables, al mismo tiempo que ayudamos a reducir costos en la canasta familiar.

Este proyecto no solo brindó acceso a alimentos de calidad, sino que también fortaleció los lazos comunitarios y generó nuevas oportunidades para el desarrollo local. Gracias al compromiso de líderes comunitarios y la participación activa de las familias, logramos construir un modelo sostenible que sigue dando frutos. Además, la participación de los padres de familia en estas actividades fortaleció los lazos comunitarios y generó un impacto positivo en la economía local.

Este caso de éxito demuestra cómo la implementación de proyectos sostenibles y la participación activa de la comunidad pueden generar cambios significativos en la calidad de vida de las personas y en la seguridad alimentaria de las comunidades en situación de vulnerabilidad.

400
familias en situación de vulnerabilidad beneficiadas



Proyecto Escuela en el Barrio 31 de la Ciudad de Buenos Aires
ARGENTINA

Veolia gestiona la higiene urbana de la Comuna 1 de la Ciudad de Buenos Aires, la cual abarca los barrios más emblemáticos del país que a la vez que incluye una de las comunidades más vulnerables. Se trata del Barrio 31, un asentamiento urbano en el que conviven alrededor de 80.000 personas. Como parte de su propósito de crear valor a través de la educación, la compañía, junto con el Gobierno de la Ciudad, diseñó un edificio emplazado en el corazón de este barrio, con el objetivo de acercar una propuesta de formación a sus vecinos. Durante 2023 y 2024 Veolia avanzó con la construcción de este centro, que en 2025 será una escuela de oficios e inserción laboral destinada a adultos mayores y a personas con discapacidad.

Pescadores de Miel en Alagoas
BRASIL

El proyecto Pescadores de Miel nació en 2006 con el objetivo de capacitar a los pescadores de la región de Alagoas en la práctica de la apicultura para ayudarles a desarrollar una fuente de ingresos alternativa y contribuir a la biodiversidad y al desarrollo sostenible de la región de Marechal Deodoro.

En 2023, nos sumamos a la iniciativa contribuyendo con recursos económicos con los que se incluyó un nuevo grupo, compuesto por 24 personas, que fueron capacitadas para desarrollar la apicultura de forma eficiente y sostenible. Se instalaron 161 colmenas, lo que permitió aumentar la producción de miel y propóleo, contribuyendo a la economía local y a la protección de los manglares que hacen parte del bioma local.

El proyecto es un ejemplo exitoso de cómo la capacitación y el apoyo a comunidades en situación vulnerable pueden generar un impacto socioeconómico positivo que promueve la protección ambiental a través de la bioeconomía.

3 t
de miel producidas en 2024

24
personas capacitadas

65 kg
de propóleo

NUESTRA GENTE, NUESTRO PROPÓSITO

Los colaboradores son el corazón de Veolia. Para ellos, hemos desarrollado iniciativas y proyectos que reflejan nuestros valores: responsabilidad, solidaridad, respeto, innovación y compromiso con el cliente. Buscamos que cada miembro de nuestro equipo se sienta valorado y tenga la oportunidad de desarrollar todo su potencial, porque cada persona juega un papel esencial en nuestra compañía y merece ser tratada con respeto y equidad.

Queremos que nos elijan para trabajar todos los días. Nos preocupamos por el bienestar de nuestros equipos, para los que buscamos crear un ambiente de trabajo seguro y saludable. Trabajamos en una cultura de prevención con la meta firme de mantenernos en cero accidentes.

Invertimos en el desarrollo del talento con programas que nos permiten ser actores activos en la transformación ecológica. Preparamos a nuestros colaboradores para liderar los desafíos del futuro y construir un mundo más sostenible, donde cada uno contribuya positivamente.

UNA CULTURA DE PREVENCIÓN

Nuestro objetivo es que las personas regresen bien todos los días a sus hogares. Esto se refleja en nuestro desafiante objetivo global de “Cero accidentes”. En América Latina, estamos completamente en línea con alcanzar esta meta en los procesos asociados a nuestras actividades.

Sabemos que para alcanzar esta meta debemos impulsar una cultura de prevención, que se refleje en los planes de acción específicos de cada unidad de negocio y sus contextos, en la que cada persona del equipo tiene una participación activa, y en el compromiso continuo de la Dirección General. Esta cultura demostró ser exitosa y nos permitió alcanzar resultados que nos llena de orgullo constatar que pese a que los equipos se han duplicado en la última década debido a nuestro constante crecimiento, hemos logrado disminuir la tasa de frecuencia de accidentes en un 91 % en los últimos 10 años.

El compromiso de las personas del equipo fue fundamental para alcanzar este progreso. Solo en 2024 identificaron **43.256** situaciones de riesgo. Gracias a su reporte podemos mejorar el tratamiento y su gestión, y prevenir futuros accidentes.

0,13
tasa de gravedad

0
accidentes es nuestro objetivo

3,87
tasa de frecuencia de accidentes con tiempo perdido

Entre las herramientas que estructuran nuestra cultura de prevención se encuentran nuestras 12 Reglas que salvan vidas, la formación en prevención de salud y seguridad ocupacional, la apropiación y vigilancia de los 10 estándares de gestión de tareas de alto riesgo, la presencia de nuestros líderes en el terreno haciendo visitas de seguridad, y el tratamiento de los incidentes denominados HiPos, eventos de menor o significativa gravedad que bajo circunstancias ligeramente diferentes, podrían convertirse en accidentes graves o incluso fatales.

Llevamos esta cultura de prevención a toda nuestra cadena de valor en América Latina: desde el equipo a colaboradores temporarios, proveedores, contratistas, clientes y la comunidad.

En 2023, iniciamos un ambicioso programa de Liderazgo en Seguridad con el que buscamos, a través de una retroalimentación positiva, reforzar y alinear los comportamientos del liderazgo de la organización con la cultura de prevención.

47 %
de la formación anual dedicada a salud y seguridad ocupacional

887
directivos y gerentes participan del Liderazgo en Seguridad

23.000
visitas de directivos y gerentes para reforzar la cultura de seguridad



Ecuador

UN ENTORNO DE BIENESTAR INTEGRAL

Trabajamos todos los días para crear un entorno laboral saludable y enriquecedor, que apoye tanto el desarrollo personal como profesional de cada integrante de nuestro equipo.

Creemos que cuando priorizamos la salud física y emocional de las personas, no sólo fortalecemos su crecimiento continuo, sino que también contribuimos al logro de nuestro propósito y metas estratégicas. Al cuidar a las personas, reforzamos su compromiso y motivación, y les permite tener un mejor desempeño.

El bienestar de los colaboradores es la base sobre la que construimos una organización sólida, innovadora y comprometida con un propósito.

VEOLIA CARES

Veolia Cares representa nuestro compromiso global de cuidar a los colaboradores que forman parte de nuestro equipo, con los mismos estándares, en los nueve países de América Latina. El programa no solo busca mejorar las condiciones laborales y personales, sino fomentar un entorno inclusivo y diverso, en línea con nuestra misión y valores.

Veolia Cares busca garantizar un estándar homogéneo de beneficios en todos los países de la zona. Estos beneficios incluyen la licencia parental extendida, la cobertura médica, apoyo en momentos difíciles, soporte para personas cuidadoras y un día dedicado al voluntariado, en coherencia con nuestro objetivo de impacto social. Este enfoque integral está alineado con que todas las personas de nuestro equipo se sientan valoradas y apoyadas, tanto en su vida laboral como personal.

39
actividades de voluntariado

651
participantes



ENCUESTA ANUAL

Voice of Resourcers es la encuesta anual que hacemos para medir el compromiso de los colaboradores, escuchar sus expectativas y percepciones, y evaluar su grado de satisfacción con nuestra propuesta de valor. Este ejercicio estratégico nos permite identificar las oportunidades de mejora en nuestras políticas y prácticas internas, asegurando un ambiente de trabajo ético, inclusivo y productivo.

Esta encuesta refleja nuestro profundo compromiso con la comprensión de las situaciones, expectativas y percepciones de los colaboradores. A través de ella, escuchamos y respondemos activamente a sus opiniones, fundamentales para alcanzar los objetivos de nuestra organización.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2024

95 %
compromiso

97 %
compromiso de directivos y gerentes

94 %
índice de ética y cumplimiento

82 %
índice de calidad de vida y condiciones de trabajo

87 %
índice de diversidad e inclusión

TALENTO QUE CRECE JUNTO AL NEGOCIO

Queremos que nuestros colaboradores estén listos para ser protagonistas activos de la transformación ecológica. Por eso impulsamos su formación continúa con experiencias de aprendizaje enfocadas en capacidades estratégicas para el negocio. Así, promovemos el intercambio de buenas prácticas, fortalecemos nuestras habilidades y hacemos crecer el talento.

Nuestros programas no solo permiten a las personas del equipo avanzar en su carrera, sino que también fortalecen su conexión con nuestra misión y valores.

Diseñamos experiencias de formación en distintos niveles operativos para garantizar un aprendizaje integral. A nivel corporativo, nuestra *Business Performance Academy* ofrece capacitaciones especializadas que, en 2024, se orientaron a tres áreas del negocio. La primera se enfocó en los departamentos de ventas y marketing, con cursos como *GreenPath Zero Carbon* y *GreenPath Digital Platform*, que prepara a la fuerza de venta para promover y vender nuestras soluciones; y la *Sales Academy,* con técnicas de estrategia comercial. La segunda se orientó en residuos peligrosos y gestión de residuos, como las capacitaciones en *Haz Waste Learning Expedition, Haz Waste Sales Enabler* y *Valobio*. Finalmente implementamos formaciones en energía, como *HubGrade* y *Energy Shift*.

A nivel regional se destacan tres iniciativas que fortalecieron el talento. Diseñamos e implementamos un programa especializado en la operación de plantas de tratamiento de agua, en colaboración con la Escuela del Agua, fundada por Veolia en España en 2012. Quienes completaron la experiencia profundizaron sus conocimientos en la gestión del recurso hídrico y adquirieron las capacidades necesarias para cumplir los objetivos operativos, comerciales, técnicos y financieros de nuestros contratos en la región.

Sabemos que las nuevas generaciones aportan ideas frescas y perspectivas innovadoras que transforman nuestra forma de trabajar. El programa regional “Talent in Action” se enfoca en el talento joven de América Latina, proporcionándoles herramientas y conocimientos para su crecimiento dentro de la compañía. Con una duración de siete meses, en 2024 el programa reunió a 25 jóvenes con alto potencial de siete países quienes, a través de actividades sociales y ambientales, experimentan nuestro compromiso con la transformación ecológica. Como resultado, se presentaron cuatro proyectos estratégicos a un Comité Directivo de la zona y siete de los participantes obtuvieron una promoción en sus puestos.

“Líderes con propósito” es otro programa regional que, en este caso, fortalece las habilidades de liderazgo mediante una experiencia a medida, práctica y multicultural, desarrollada en torno a los valores de Veolia y a los Comportamientos de Liderazgo. Este enfoque integral proporcionó a los **26 Líderes** participantes de la edición 2024 no solo de habilidades técnicas, sino que también de una visión estratégica y colaborativa necesaria para el éxito en el contexto actual y futuro de Veolia, alineados a nuestra estrategia GreenUp 2024-2027.

También llevamos iniciativas a nivel local que se adaptan a las características, necesidades y oportunidades de formación de nuestra población en los distintos países donde tenemos operación. En 2024, se destacó nuestro programa **Aula Austral,** un centro de capacitación técnica en Argentina que ofreció **11.048 horas de formación**.

25.210
colaboradores han participado por lo menos en una formación

905.919 h
de formación (incluyendo lo digital) desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2024


Formación en Seguridad, Argentina


Colombia

Formación para impulsar la innovación
AMÉRICA LATINA

En línea con el objetivo de aumentar la innovación en la compañía, **60 directivos** de seis países de Veolia América Latina recibieron formación para desarrollar una comprensión común sobre este tema y desarrollar las habilidades de liderazgo para promover y facilitar la innovación en sus equipos.

Adicionalmente, **12 personas** de seis países, se capacitaron en la metodología Design Thinking. Durante seis meses, trabajaron en el diseño de soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades del cliente, contando con el apoyo de expertos para abordar los desafíos estratégicos identificados. Como resultado, se crearon prototipos para mejorar la eficiencia de los procesos y responder a sus demandas específicas. Los prototipos fueron incluidos en la Incubadora de Veolia América Latina, con el objetivo de transformarlos en proyectos o servicios que aporten valor a la organización y a sus clientes.

10
proyectos a incubación

IMPULSAR DESDE LA DIVERSIDAD

Sabemos que la diversidad en nuestro equipo potencia la innovación y la creatividad en las operaciones. El encuentro de personas de diferentes entornos, con diferentes capacidades, creencias y experiencias, nos permite ampliar la perspectiva para resolver desafíos de manera más efectiva y generar ideas transformadoras. Esta diversidad es lo que nos permite mantenernos a la vanguardia en un mercado global dinámico y competitivo.

Trabajamos para construir una cultura de igualdad que garantice un entorno laboral inclusivo, seguro y accesible para todas las personas que forman parte de Veolia. Para avanzar en este camino, diseñamos un plan que aborda cuatro ejes principales de Diversidad e Inclusión (D&I): Diversidad de género, Discapacidad, Diversidad cultural y social, y LGBT+. Cada país y unidad de negocio trabaja en acciones concretas dentro de estos pilares, contribuyendo al cambio desde lo local hacia lo global.

Como parte de nuestro trabajo en el eje Diversidad de género, en 2024, lanzamos en Argentina el programa Mujeres Aliadas, en el Aula Austral. Se trata de una iniciativa que promueve la equidad y la inclusión a través de formaciones prácticas y exclusivas para colaboradoras mujeres, diseñadas para fomentar su confianza y el acceso a conocimientos en ámbitos tradicionalmente asociados a estereotipos de género. Las **70 mujeres** que participaron de las iniciativas se formaron en temas vinculados a nuestro negocio, como electricidad básica, mantenimiento y cuidado de vehículos, y gestión sostenible de residuos.

Bajo el mismo eje estratégico, llevamos adelante el programa Mujeres en Liderazgo (WIL, por sus siglas en inglés), una iniciativa impulsada por Veolia a nivel global, que desplegamos en América Latina. El programa busca empoderar a las mujeres a crecer y posicionarse dentro de nuestra organización, así como promover una cultura de igualdad y equidad.

En colaboración con el negocio de Iberia, fomentamos la movilidad y el desarrollo de liderazgos femeninos auténticos. En la primera edición, en abril de 2024, participaron **18 mujeres** de América Latina, España y Portugal. Como resultado, se registró un aumento del 29 % en la visibilidad, movilidad, exposición y/o promoción de algunas de las participantes. En octubre de 2024, iniciamos la segunda edición en la que participaron **16 mujeres** de ocho países.

Reafirmamos nuestro compromiso en el desarrollo de nuestro pilar de Discapacidad. En 2022, firmamos la carta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con la que nos sumamos a su red Empresas y Discapacidad. Con esta adhesión nos comprometemos a promover la inclusión, la accesibilidad y construir un entorno laboral inclusivo. Como parte de nuestra contribución, además, en Ecuador apoyamos a Marcelo Torres, campeón paralímpico, con la donación de una prótesis para su participación en los juegos deportivos paralímpicos en París 2024.

La diversidad no solo es un pilar de nuestra cultura: es una ventaja estratégica que nos prepara para enfrentar los retos del presente y del futuro con creatividad y empatía.

21 %
de los colaboradores son mujeres

35 %
de las posiciones Liderazgo están ocupadas por mujeres



Políticas de diversidad en acción
COLOMBIA

Creamos un Comité de diversidad y llevamos adelante el programa Veolia Diversa, que se enfoca en promover la equidad de género, la inclusión de personas con discapacidad y la formación de equipos diversos. Gracias al comité, elaboramos una política de diversidad e inclusión y realizamos una campaña de sensibilización interna para asegurar su difusión y cumplimiento.



NUESTRA CADENA DE VALOR

México

UNA EXPERIENCIA BASADA EN LA ESCUCHA

Reconocemos que el éxito de la organización depende de nuestra capacidad de superar las expectativas de los clientes, que van desde municipios hasta grandes industrias con desafíos únicos. Por eso, a lo largo de 2024 intensificamos nuestros esfuerzos para comprender cuáles eran sus necesidades.

Medimos la satisfacción de nuestros clientes con un sistema robusto de medición y análisis, basado en metodologías como el Net Promoter Score (NPS) y encuestas de satisfacción, que nos ayudan a mejorar nuestra experiencia de forma continua. Con los resultados, podemos identificar áreas de mejora, y desarrollar soluciones personalizadas para anticiparnos a las necesidades de cada sector y región en la que operamos.

Más de **35.000 clientes** nos compartieron su valoración del servicio que les prestamos en todos los países de la zona en 2024 y alcanzamos una puntuación de **NPS 67**. Estva calificación nos pone a la par de las compañías más reconocidas por su experiencia de cliente en distintos sectores.

Entre 2019 y 2024, experimentamos un crecimiento impresionante en la recopilación de respuestas de clientes. En 2019, fecha de la primera medición, recibimos 576 respuestas, que representaron el 25 % de la cobertura de ingresos. En 2024, esta cifra aumentó a más de **35.000** respuestas, lo que cubre el **100 % de ingresos**.

Nos basamos en las evaluaciones de quienes eligen nuestros servicios para diseñar una experiencia superior e impulsar una cultura orientada al cliente. La reforzamos con iniciativas como la Semana del Servicio, un evento anual con actividades presenciales y virtuales para sensibilizar a nuestros equipos y compartir herramientas para mejorar la experiencia del cliente. Además, la formación Lo Mejor de Mí, disponible en el campus de Veolia, orienta al equipo sobre mejores prácticas y comportamientos que fortalecen la comunicación y las relaciones con la clientela.

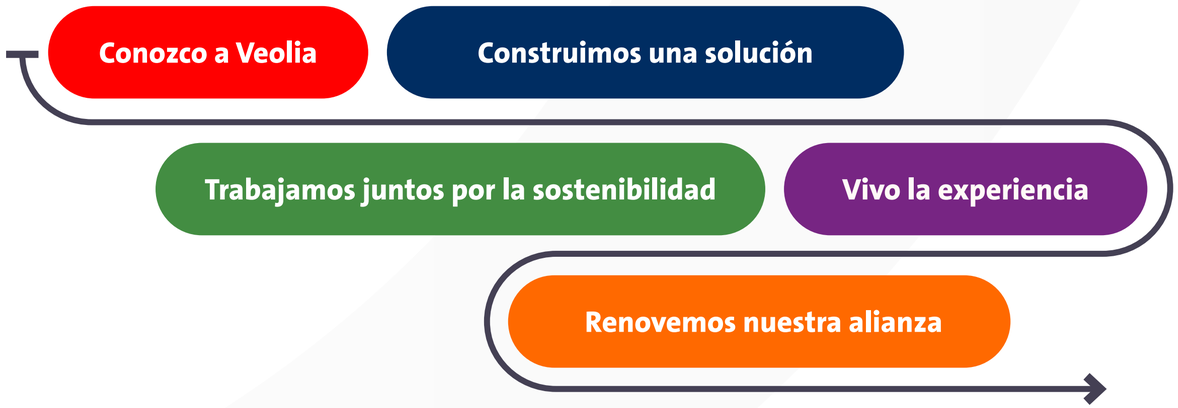
Realizamos talleres de concientización y apoyo para operaciones, involucrando a más de **15.000** personas del equipo en toda la región. Lo complementamos con canales de comunicación efectivos y transparentes, que faciliten el diálogo continuo con nuestros clientes para llegar primero y anticiparnos a sus necesidades.

Una cultura de servicio se refleja en la calidad de nuestras interacciones diarias y la gestión exitosa de proyectos complejos.

67
puntos NPS

100 %
cobertura de ingresos

HOJA DE RUTA DE LA EXPERIENCIA VEOLIA





INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

Escuchamos a nuestros clientes, sus preocupaciones, desafíos y necesidades, para ayudarles a encontrar la solución de sostenibilidad o descarbonización más apropiada. Y si aún no contamos con la solución apropiada, nos encargamos de buscar entre las tecnologías emergentes con startups del ecosistema de innovación o las co-desarrollamos junto a nuestros clientes.

El co-desarrollo de soluciones específicas incluye varias etapas desde la identificación del problema o necesidad. En primer lugar, diseñamos modelos conceptuales, que se complementan con análisis y experimentación, e inclusive pilotos en escala reducida. Esto permite llevar un desarrollo organizado por etapas para probar la idoneidad de la solución y madurarla hasta escalarla a tamaño industrial.

En 2024, este tipo de co-desarrollos se ejecutaron con dos clientes en América Latina. Un hospital en Colombia y una compañía de bebidas en Brasil, que nos desafiaron a encontrar una solución innovadora para la valorización de sus residuos.

Un espíritu de flexibilidad y adaptación que nos permite generar soluciones innovadoras, llegar a nuevos mercados y promover relaciones cada vez más valiosas con nuestros clientes.

COMPRAS RESPONSABLES

El área de Compras contribuye en el logro de estos objetivos, con aportes en cuatro áreas claves del desempeño multifacético: impulsar adquisiciones sostenibles, descarbonizar la cadena de suministro, contribuir a la eficiencia energética y fomentar la economía circular

Buscamos activamente proveedores que compartan nuestro compromiso con la sostenibilidad, integrando criterios ambientales y sociales en los procesos de toma de decisiones de nuestras compras. Al hacerlo, no solo reducimos nuestro propio impacto, sino que también impulsamos prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor. Este enfoque holístico del negocio nos permite crear valor tanto para nuestra compañía como para el entorno y la comunidad.

Al priorizar las adquisiciones sostenibles, optimizamos nuestra cadena de suministro para minimizar nuestra huella ambiental y maximizar el valor social.



DESARROLLO DE PROVEEDORES LOCALES

A quienes asignamos nuestras compras refleja nuestras prioridades estratégicas. Por eso, en 2024, más del **97,8 %** de nuestras compras se realizaron a empresas proveedoras de cada país en los que estamos presentes. Esto contribuye a fortalecer el tejido empresarial, reducir la huella de carbono y promover un crecimiento económico más inclusivo.

La contratación de empresas proveedoras locales potencia nuestras operaciones y dinamiza las comunidades en las que estamos presentes.

Para reforzar nuestro compromiso y su trazabilidad en la cadena de valor, incorporamos una cláusula de desarrollo sostenible en todos nuestros acuerdos y órdenes de compra.

97,8 %
de las compras son locales

86,5 %
de contratos con cláusula de desarrollo sostenible activos, cubriendo un 93 % del gasto total de Veolia América Latina

EVALUACIÓN ASG DE PROVEEDORES

Medimos y evaluamos la transparencia y el desempeño responsable de nuestros proveedores, con la herramienta EcoVadis. Es una plataforma líder en la evaluación del desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) de empresas a nivel global. Evaluamos a las empresas proveedoras en cuatro áreas clave: ambiente, prácticas laborales y Derechos Humanos, ética y compras sostenibles.

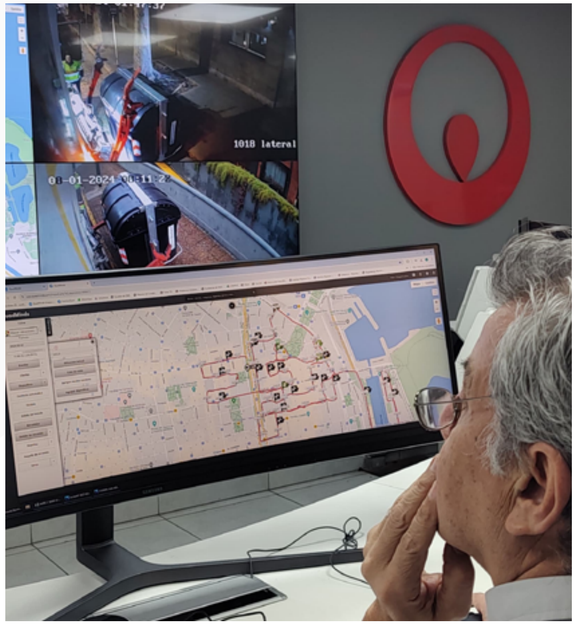
Su metodología, basada en 21 criterios alineados con estándares internacionales; como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la OIT y la ISO 26000; nos proporciona una visión completa del compromiso de nuestros proveedores con la sostenibilidad. El proceso incluye la revisión de políticas, acciones y resultados, utilizando información documentada provista por cada proveedor.

La evaluación de desempeño que nos provee EcoVadis nos permite identificar áreas de mejora y gestionar los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra cadena de suministro, impulsando la mejora continua y la colaboración con nuestros socios comerciales para construir una cadena de valor más sostenible.

Año a año, en América Latina, progresamos en la cantidad de proveedores alcanzados por la evaluación, que se incrementó en un **77 %** interanual, de 57 en 2023 a **101** en 2024. La evaluación promedio de nuestros proveedores es de **45,4 puntos**, lo que le otorga el reconocimiento de Mejora Avanzada, que se adquiere con 45 puntos. En 2024, capacitamos a **89** personas en compras sostenibles y las acciones que Veolia toma con sus proveedores.

101
proveedores evaluados por EcoVadis en 2024 y 489 en total

45,4
puntos promedio Categoría Mejora Acelerada



INTEGRIDAD

La ética, la transparencia y el cumplimiento normativo son pilares no negociables de nuestra cultura, que guían las acciones diarias de cada una de las personas del equipo.

Nos regimos por la Guía Ética del Grupo y su anexo, el Código de Conducta Anticorrupción, donde se establecen nuestros valores esenciales: responsabilidad, respeto, solidaridad, innovación y compromiso con el cliente. Estos principios nos inspiran a actuar con integridad en todos los ámbitos en donde tenemos impacto en nuestro desempeño multifacético: planeta, sociedad, clientes, colaboradores y accionistas.

La integridad es una práctica que observamos con responsabilidad y coherencia en todo lo que hacemos.

Para materializar este compromiso, comunicamos de manera clara nuestras expectativas en materia de conducta ética, brindamos recursos a cada unidad de negocio para el desarrollo de áreas de Cumplimiento y promovemos capacitaciones específicas en esta temática.

Además, contamos con equipos dedicados al cumplimiento en cada unidad de negocio y a nivel regional, que refuerzan la cultura ética y aseguran la transparencia de nuestros negocios en cumplimiento de las legislaciones internacionales y locales así como de las reglas, normas y procedimientos del Grupo.

Chile

CULTURA DE CUMPLIMIENTO

La Dirección de Cumplimiento dispone de una red de responsables que cubre el conjunto de la operación para inculcar una cultura de cumplimiento normativo. En este marco, cada unidad de negocio realiza su propia cartografía para identificar los riesgos de corrupción en su perímetro y supervisa la aplicación de las normas de cada país, así como las del Grupo destinadas a prevenir las prácticas contrarias a la transparencia y ética en la conducta de negocios. Asimismo, elaboran y supervisan la aplicación de planes de acción con los controles adecuados para mitigar los riesgos identificados.

Para asegurar esta cultura de cumplimiento, en 2024 se realizaron formaciones obligatorias sobre la prevención de la corrupción, las prácticas anticompetitivas y el fraude de las que participaron **3787** personas de América Latina.

3787
personas formadas en anticorrupción y prácticas anticompetencia

PLATAFORMA DE DENUNCIAS

Tanto las personas empleadas como externas a la organización puede realizar una denuncia cuando considere que se han vulnerado los valores del Grupo a través de un sistema de denuncias. La plataforma de alertas éticas de Veolia, basada en el sistema Whispli, garantiza el más alto nivel de protección tanto para quien realiza la denuncia como para la persona implicada en la alerta.

Es una solución digital que permite reportar de forma confidencial y anónima, si así se desea, al Comité de Ética del Grupo cualquier sospecha de incumplimiento de los valores y normas de conducta establecidas en la Guía Ética o en el Código de Conducta Anticorrupción.

Acceder a la plataforma de alertas éticas

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

Desde el 2020, todas las unidades de negocio de Veolia América Latina están certificadas bajo el estándar internacional ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), de acuerdo a la Norma UNE-ISO 3700. Durante el 2024 todas las unidades de negocio de Veolia América Latina lograron llevar a cabo con éxito la recertificación bajo este estándar.

Este hito organizacional fortalece nuestra responsabilidad con una gestión empresarial transparente siendo una prueba contundente de nuestro trabajo continuo por prevenir conductas ilícitas y consolidar una cultura corporativa basada en el cumplimiento de normas.

ISO 37001 es el estándar internacional diseñado para implementar un Sistema de Gestión Antisoborno que especifica una serie de medidas para ayudar a prevenir, detectar y tratar estas malas prácticas.

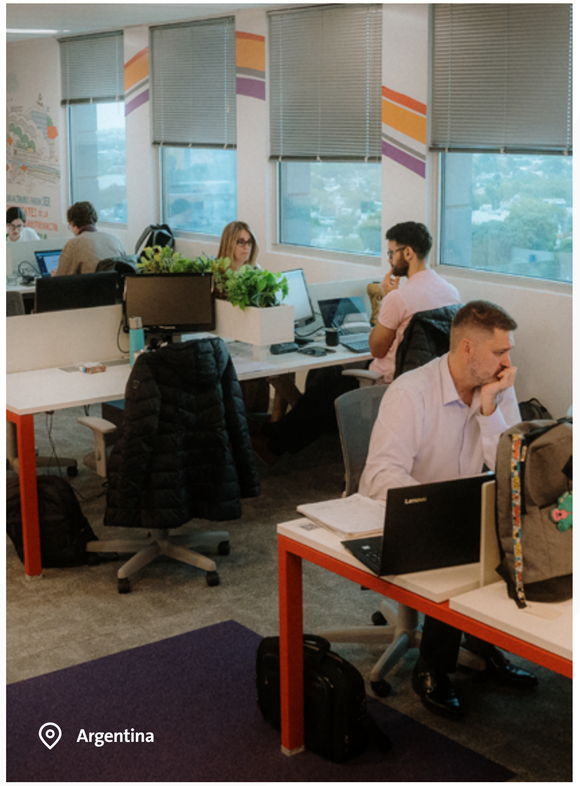
PROTEGEMOS Y OBSERVAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Para Veolia el respeto por los Derechos Humanos es fundamental para construir un entorno de trabajo y una sociedad más justos. Por eso, contamos con una Política de Derechos Humanos que guía nuestras acciones diarias y refuerza nuestro compromiso con la integridad, la equidad y el respeto en todas nuestras operaciones.

Nuestra política se basa en ocho prioridades: tres enfocadas en los derechos de las personas afectadas por nuestras actividades y cinco en los derechos laborales fundamentales. Para garantizar su cumplimiento, el Comité de Derechos Humanos y Deber de Vigilancia de Veolia identifica riesgos, implementa planes de acción y supervisa su aplicación en todo el grupo.

Cada unidad de negocio cuenta con un Comité de Deber de Vigilancia, encargado de revisar temas clave como la protección de los Derechos Humanos fundamentales, el respeto al medioambiente y la prevención en seguridad y salud. Estos comités aseguran la implementación del Plan de Vigilancia del Grupo, sentando las bases para construir el futuro que ambicionamos.

Acceder a nuestro Plan de Vigilancia


Argentina

SEGURIDAD DE LOS BIENES Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS

En América Latina, nuestro compromiso con la protección de datos personales va más allá del cumplimiento legal, estableciendo los más altos estándares en todas nuestras unidades de negocio. Esta visión, reflejada en la Carta Informática de Veolia y las Normas del Grupo revisadas en 2023, asegura la integridad y confidencialidad de la información crítica para nuestros servicios.

La obtención de la certificación ISO 27001 en Seguridad de la Información en Colombia, y el proceso en curso en Argentina, Brasil y Ecuador, demuestran nuestro compromiso continuo con la excelencia en la protección de datos. Estas certificaciones no solo validan nuestras prácticas, sino que también refuerzan la confiabilidad y resiliencia de los servicios esenciales que proporcionamos.

Al priorizar la seguridad y privacidad de la información, no solo protegemos nuestras operaciones, sino que también aseguramos la continuidad y calidad de los servicios vitales para las comunidades y clientes, contribuyendo así a la construcción de infraestructuras urbanas más resilientes y preparadas para los desafíos futuros.



MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Perú

MEDIOAMBIENTE

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB	NOTAS		
Gestión							
Certificaciones ISO 14001	[%]	73,34	2-25	N/A			
Certificaciones ISO 50001	[%]	24,59	2-25	N/A			
Certificaciones ISO 9001	[%]	79,76	2-25	N/A			
Clima							
Emisiones Directas de GEI del Alcance 1	[kT eq, CO_2]	3700,11	305-1	(agua) N/A (residuos) IF-WM-110a.1 (servicio eléctrico) IF-EU-110a.1	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (Alcance 1): Emisiones directas de instalaciones fijas o móviles dentro del alcance organizacional, es decir, emisiones de fuentes poseídas o controladas por la organización, como: combustión fija y móvil, procesos industriales excluyendo la combustión, biogás de vertederos, fugas de refrigerantes, etc.	Por convención, se considera que los residuos domésticos constan de un 50% de carbono biogénico y los combustibles derivados de residuos un 30% de carbono biogénico. El Protocolo GEI propone varias formas de consolidar las emisiones de GEI.	Veolia aplica el enfoque que refleja su negocio como operador: emisiones de GEI totalmente consolidadas para las actividades en el alcance del control operacional, incluso si los activos no son totalmente propiedad del Grupo.
Emisiones Indirectas de GEI del Alcance 2	[kT eq, CO_2]	194	305-2	N/A	Emisiones indirectas vinculadas a las compras de energía (Alcance 2): Emisiones indirectas vinculadas a la producción importada de electricidad, calor o vapor para las actividades de la organización.	A partir de 2021, los factores de emisión relacionados con las compras de electricidad son los publicados por la Agencia Internacional de Energía. A partir de 2023, los factores de emisión de electricidad se basan en los valores regionales de la AIE o justificados.	El Protocolo GHG propone varias formas de consolidar las emisiones de GEI. Veolia aplica el enfoque que refleja su actividad como operador: emisiones de GEI completamente consolidadas para las actividades en el alcance de control operacional, incluso si los activos no son propiedad total del Grupo.
Reducción emisiones de GEI de los Alcances 1 y 2 (línea base 2021)	[kT eq, CO_2]	3894,11	305-5	N/A			
Emisiones del Alcance 3	[kT eq, CO_2]	820	305-3	N/A	Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Otras emisiones producidas indirectamente por las actividades de la organización que no se reconocen en el alcance 2, pero que están vinculadas a la cadena de valor completa, tales como: la compra de materias primas (electricidad, calor o gas para un negocio minorista, etc.), servicios u otros productos (reactivos, etc.), viajes de negocios, transporte aguas arriba y aguas abajo de mercancías, gestión de residuos generados por las actividades de la organización, uso y fin de vida de los productos y servicios vendidos, capitalización de bienes y equipos de producción, etc.		
Tasa de captura de metano de los rellenos sanitarios	[%]	43,32	N/A	IF-WM-110a.2			

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB	NOTAS
Emisiones de GEI evitadas a nuestros clientes	[kT eq, CO_2]	1232,09	305-5	N/A	Las emisiones evitadas son las emisiones que habrían sido emitidas por los clientes si no hubieran utilizado los servicios o productos de Veolia, sino que hubieran elegido otra solución en su lugar, es decir, «el escenario de referencia»
Energía					
Consumo total de energía (eléctrica y térmica)	[MWh]	3814221,68	302-1	(agua) IF-WU-130a.1 (residuos) N/A (servicio eléctrico) N/A	
Consumo de energía eléctrica	[MWh]	1212640,15	302-1	(agua) IF-WU-130a.1	
Consumo de energía térmica	[MWh]	2601581,53	302-1	N/A	
Consumo de energía renovable o recuperada (valorizada)	[MWh]	2411891,6	302-1	IF-WU-130a.1	Las energías recuperadas son fuentes de energía naturales o industriales que se pierden si no se recuperan de inmediato. Las energías renovables son energías que pueden renovarse o regenerarse de manera indefinida y sin fin. Se considera que la energía recuperada de los combustibles derivados de residuos es 30% renovable y 70% recuperada.
Consumo de energía renovable	[MWh]	2365389,62	302-1	IF-WU-130a.1	
Producción de energía (térmica y eléctrica)	[MWh]	884416,95	N/A	IF-EU-000.B	
Producción de energía térmica	[MWh]	703207,1	N/A	N/A	
Producción de energía eléctrica	[MWh]	181209,85	N/A	IF-EU-000.B	
Producción de energía renovable y recuperada (valorizada)	[MWh]	744095,33	N/A	IF-EU-000.D	
Producción de energía renovable	[MWh]	744095,33	N/A	IF-EU-000.D	
Porcentaje de Biomasa en el consumo de energía por plantas de producción de energía	[%]	66,41	302-1	N/A	
Economía Circular					
Producción de lodos de plantas de tratamiento de aguas residuales	[kT]	145,94	306-2	N/A	Para plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad equivalente a la población de más de 100,000 habitantes. Los resultados anteriores se recalculan para incluir lodo digerido anaeróbio para la producción de biogás.
Peso de los residuos tratados	[kT]	8804,96	306-2	IF-WM-000.D	
Peso de los materiales recuperados de los residuos tratados	[kT]	140,42	306-4	IF-WM-000.D	

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB	NOTAS
Tasa de valorización de los lodos del tratamiento de aguas residuales	[%]	59,39	306-4	IF-WM-420a.3	Desde 2019, este indicador incluye los residuos valorizados como energía (biogás).
Tasa de reducción para residuos peligrosos tratados	[%]	98	306-5	IF-WM-420a.1	
Tasa de utilización del metano de los rellenos sanitarios	[%]	23,07	305-5	IF-WM-110a.2	Sumatoria de la cantidad de biogás usado en unidades termicas, metano usado directamente y usado en motores sobre el total de metano capturado
Tasa de valorización de biogás a partir de la digestión de lodos, para plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad mayor a 100,000 equivalentes de población,	[%]	81,34	305-5	IF-WM-110a.2	
Naturaleza y Biodiversidad					
Tasa de progreso de los planes de acción para mejorar el medio ambiente y la huella de biodiversidad en sitios sensibles	[%]	89,53	304-3	N/A	
Sitios sin pesticidas	[%]	48,21	304-3	N/A	Alcance del reporte: Negocio de residuos (todos los sitios); Negocio del agua (plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad equivalente a la población de más de 100,000 y plantas de agua potable de más de 60,000 m^3/día); Negocio de energía (instalaciones de producción de energía que venden más de 100 GWh/año).
Tasa de gestión ecológica en sitios con > 1 hectárea de espacio verde	[%]	83	304-3	N/A	Alcance del reporte: Negocio de residuos (todos los sitios); Negocio del agua (plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad equivalente a la población de más de 100,000 y plantas de agua potable de más de 60,000 m^3/día); Negocio de energía (instalaciones de producción de energía que venden más de 100 GWh/año).
Agua y ecosistemas acuáticos					
Volumen total de agua extraída	[m^3]	1632278207,08	303-3	IF-WU-000.B	
Agua superficial extraída	[m^3]	1363981771,8	303-3	IF-WU-000.B	
Agua subterránea extraída	[m^3]	267436226	303-3	IF-WU-000.B	
Agua de la red de distribución extraída	[m^3]	656333,38	303-3	IF-WU-000.B	

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB	NOTAS
Volumen de agua potable introducida en redes de distribución para municipios	[m³]	1491032162	303-1	IF-WU-000.C	
Número de personas abastecidas con agua potable	[Nb]	14336152	45445	IF-WU-000.A	
Número de personas conectadas a saneamiento	[Nb]	14926516	45445	IF-WU-000.A	
Volumen de agua reutilizada de aguas residuales recolectadas y tratadas	[m³]	131551535,14	303-2	IF-WU-440a.2	Este indicador incluye los negocios de agua y residuos.
Tasa de cumplimiento con las regulaciones locales y obligaciones contractuales para el agua distribuida: parámetros bacteriológicos	[%]	99,74	306-5	N/A	
Tasa de cumplimiento con las regulaciones locales y obligaciones contractuales para el agua distribuida: parámetros fisicoquímicos	[%]	99,7	306-5	N/A	
Eficiencia del tratamiento DBO de las plantas de tratamiento de aguas residuales	[%]	94,29	303-2	N/A	
Eficiencia del tratamiento DQO de las plantas de tratamiento de aguas residuales	[%]	89,61	303-2	N/A	
Agua dulce preservada	[m³]	126668731,58	303-2	N/A	
Volumen de aguas residuales recolectadas	[m³]	1087244798	303-2	N/A	
Volumen de aguas residuales tratadas	[m³]	919305573	303-2	IF-WU-000.D	

RECURSOS HUMANOS

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB
Distribución de personal				
Plantilla total al final del periodo 31 diciembre, América Latina	No.	24053	2-7	N/A
Plantilla con contratos permanentes de duración indefinida	No.	22112	2-7	N/A
Plantilla total de personal ejecutivos (Líderes)	No.	3820	2-7	N/A
Plantilla total de personal no-ejecutivos (Gestores: Operarios, tecnicos y analistas básicos)	No.	20233	2-7	N/A
Rotación				
Plantilla con contrato determinado	No.	1941	2-7	N/A
Movilidad interna	No.	143	2-7	N/A
Tasa de rotación	%	20,66	2-7	N/A
Seguridad e higiene				
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (empleados)	número de accidentes por millón de horas trabajadas	3,87	403-9	(electric utilities) IF-EU-320a.1 / (waste) RR-WM-320a.1
Tasa de gravedad de accidentes en el lugar de trabajo	número de días perdidos por mil horas trabajadas	0,13	403-9	(electric utilities) IF-EU-320a.2 / (waste) RR-WM-320a.2
Comunicados de Situaciones Peligrosas (excluidos in itinere)	número de casi accidentes, etc / accidentes con baja	43256	403-9	N/A
Número de empleados que se han beneficiado de un programa de bienestar	No.	19031	403-5	N/A
Empleados en programas de formación sobre seguridad y salud en el trabajo	No.	21631	403-5	(electric utilities) IF-EU-320a.1 / (waste) RR-WM-320a.1
Tasa de ausentismo (excluyendo la maternidad y paternidad)	%	3,6	N/A	(electric utilities) IF-EU-320a.3 / (waste) RR-WM-320a.3
Tasa de ausentismo (enfermedad)	%	2,82	N/A	(electric utilities) IF-EU-320a.3 / (waste) RR-WM-320a.3
Formación				
Número de trabajadores que han participado por lo menos a una formación	No.	25210	2-24	N/A
Número de horas de formación por empleado	No.	38,61	2-24	(electric utilities) IF-EU-330a.1 / (waste) RR-WM-330a.1
Diversidad e inclusión				
Tasa de mujeres en la plantilla	%	20,97	2-7	CG-EC-330a.1 / (waste) RR-WM-330a.3
Tasa de mujeres en cargos ejecutivos (Liderazgo)	%	34,95	405-1	CG-EC-330a.1 / (waste) RR-WM-330a.3
Compromiso				
Índice de compromiso de los colaboradores	%	95%	N/A	N/A
Índice de compromiso de los Directivos y Gerentes	%	97%	N/A	N/A

SOCIAL

INDICADOR	UNIT	2024	GRI	SASB	NOTAS
Número de personas que se benefician de mecanismos inclusivos para acceder a servicios de agua o saneamiento como parte de los contratos de Veolia	millones	3.267.397,00	203-1	IF-WU-240a.3	«La tipología de esquemas inclusivos incluye: • esquemas relacionados con el precio de los servicios: tarifas sociales, etc.; • esquemas de asistencia para el pago de facturas para responder a las dificultades financieras de los consumidores: planes de pago, remisión de deudas, vales, etc.; • soluciones técnicas para promover el acceso a los servicios públicos: conexión social, programas, infraestructura, etc. El indicador se calcula en base a los informes de los consumidores (número de suscriptores), a los que se aplica un coeficiente de conversión para determinar el número de beneficiarios (número de personas por hogar - fuente UNDESA).»
Proveedores estratégicos evaluados en los últimos tres años	%	212	414-1	N/A	Un proveedor estratégico contribuye directamente a la estrategia del Grupo y tiene un papel crítico en los procesos industriales de Veolia (equipos industriales, energías de producción, productos químicos, material rodante y principales operadores de telecomunicaciones e IT). Representa un gasto recurrente a nivel de Grupo o Unidad de Negocio.
Inclusión de la cláusula de desarrollo sostenible en contratos de proveedores activos	%	86,45	308	N/A	
Tasa de cumplimiento con las regulaciones locales y los requisitos contractuales para el agua distribuida (parámetros bacteriológicos)	%	99,74	306-5	N/A	
Tasa de cumplimiento con las regulaciones locales y los requisitos contractuales para el agua distribuida (parámetros fisicoquímicos)	%	99,7	306-5	N/A	

GOBERNANZA

INDICADOR	UNIDAD	2024	GRI	SASB
Tasa de personal ejecutivo (Líderes) capacitado en el código de conducta anticorrupción y prácticas anticompetitivas	%	99,14%	N/A	N/A
Tasa de cobertura de inducción en guía ética y código de conducta anticorrupción para nuevos colaboradores:	%	98,9%	N/A	N/A
Tasa de certificación por un SGI (ISO 45001, ILO OSH 2001 o equivalente)	% de ingresos cubiertos	75,65%	403-1	N/A
Oficiales de compras capacitados en «Sustainable Procurement Adventure»	No.	89	N/A	N/A
Tasa de respuestas positivas a esta pregunta en la encuesta de compromiso: “En mi país, Veolia se comporta de forma ética y respeta las reglas de cumplimiento en sus actividades”	%	94	N/A	N/A
Tasa de certificación ISO 37001	% de ingresos cubiertos	90%		

Nota: Cuando corresponde, precedemos cada indicador con su referencia al estándar internacional aplicable, ya sea GRI (Global Reporting Initiative) o SASB (Sustainability Accounting Standards Board), ambos reconocidos marcos normativos en materia de reporte de sostenibilidad.

FECHA DE PUBLICACIÓN
Junio 2025

Este documento ha sido producido por la Dirección de Marketing, Comunicación, Innovación y Sostenibilidad de Veolia América Latina.

COORDINACIÓN GENERAL
Dirección de Sostenibilidad de Veolia América Latina

COMITÉ DE PILOTAJE Y EXPERTOS
- Direcciones y Gerencias de la Zona América Latina
- Direcciones y Gerencias de las Unidades de Negocio: Aguas Andinas, México, Ecuador, Colombia y Panamá, Brasil, Argentina y Uruguay, Chile y Perú.

DIRECCIÓN EDITORIAL Y COORDINACIÓN
Ana Espina, Laura Arias, Victoria Acosta, Ana Belén Río y Carolina Cobo.

CRÉDITOS FOTOGRAFÍAS
© Médiathèque VEOLIA - Christophe Daguet, Boby / Fisheye.
Banco de Imágenes VEOLIA América Latina
Banco de imágenes externo:
- Pexels (fotografía por Nelson Alfredo Valasquez)
- Envato (fotografía por Matthew Williams-Ellis)

DISEÑO Y PRODUCCIÓN
done! | Empresa B Certificada



latinoamerica.veolia.com