

15 DE SEPTIEMBRE 2023

## PANEL DE SOSTENIBILIDAD



OVEOLIA

Con la participación de:



# Semana en OVEOLIA



**EMPRESAS SE UNEN**  
*para promover PRÁCTICAS*  
**SOSTENIBLES en el país**



## **EMPRESAS SE UNEN para promover PRÁCTICAS SOSTENIBLES en el país**

Por iniciativa de Veolia y Unilever, se desarrolló un Foro de Sostenibilidad cuyo objetivo es lograr una sinergia con otras empresas, para que las acciones que se desarrollen en ese ámbito, alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) estén coordinadas para lograr mayor impacto en las actividades industriales y la sociedad.

Grupo Difare (sector farmacéutico), Reybanpac y Fundación Wong (sector agrícola), DP World (sector portuario), compartieron sus experiencias y mejores prácticas en programas de negocios inclusivos, equidad de género, salud y bienestar, educación dual y de calidad, protección del medio ambiente, lucha contra el cambio climático, entre otros.

Representados por Denise Cajas (Veolia), David Balladares (Unilever), Gabriela Garzón (DP World),

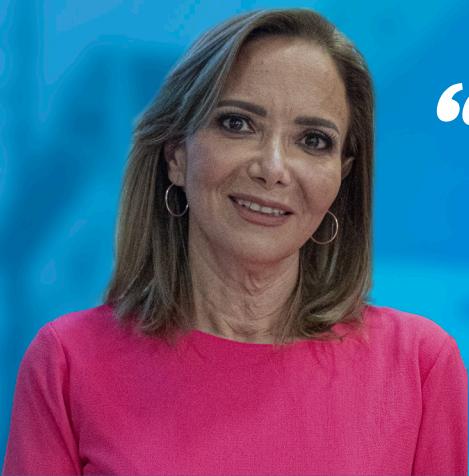
Sylvia Banda (Grupo Difare) y Ricardo Romero (Fund. Wong), las empresas se comprometieron a continuar intercambiando información que les permita adaptar programas a sus propias realidades y necesidades, así como a promoverlas entre otras compañías y en la población en general, de forma que se conviertan en acciones generalizadas que permitan alcanzar los ODS. La Presidente de la Cámara de Industrias y Producción, María Paz Jervis, acompañó la cita como una muestra de la integración que debe existir entre todas las regiones del país, para impulsar a la sostenibilidad como una política tanto pública como privada.

Al finalizar el Foro, los representantes de las empresas firmaron el Acta de Compromiso por la Sostenibilidad, que confirma su voluntad de continuar trabajando mancomunadamente y de forma periódica, en esos propósitos.



**Firmaron un acta en la que se comprometen a impulsar iniciativas comunes que involucren a la sociedad.**

# Interagua TRANSFORMA LA ATENCIÓN Y SERVICIO al cliente



**“ Escuchamos la voz del cliente para desde la experiencia de usuario integrar soluciones efectivas, pero también buscamos humanizar la digitalización de la atención y compartir servicios de empatía y calidad ”**

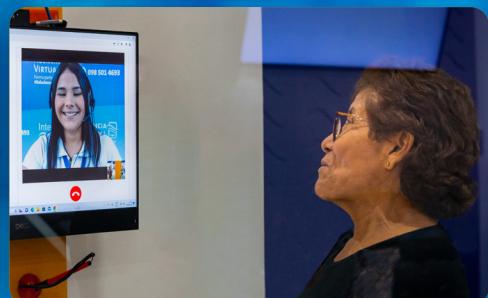
**María del Pilar Murillo**  
Gerente de Servicios al Cliente- Interagua

Interagua es una empresa perteneciente al grupo Veolia, dedicada a la gestión, optimización y valorización de agua, energía y residuos.

Desde el año 2001, es la concesionaria de la provisión de servicios de agua potable y saneamiento de la ciudad de Guayaquil y parroquias rurales de Posorja, Tenguel, Progreso, El Morro e Isla Puná, con más de 570 mil clientes.

A partir del 2015 ha venido desarrollando canales digitales de atención al cliente. La pandemia generó una creciente demanda de interacción a través de estos canales virtuales, impulsando la ampliación de su oferta digital de servicio y la mejora continua de sus aplicaciones. María del Pilar Murillo, Gerente de Servicios al Cliente de Interagua, señala que anteriormente los usuarios mantenían una marcada preferencia por canales tradicionales, siendo el crecimiento

promedio de contactabilidad digital del 5% cada año, lo cual cambió significativamente en los últimos 3 años, pasando de un 20% a un 60%. Es así como los canales digitales hoy son los de mayor preferencia, seguidos del contact center con un 30% y las agencias de atención presencial con un 10%.



LEE LA NOTA  
COMPLETA  
AQUÍ:

**ITahora**  
La Revista del Líder de Tecnología

# Laboratorio de Medidores de Interagua recibe REACREDITACIÓN POR SAE

**E**n el marco del reconocimiento a la calidad, International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. recibió el Certificado de Acreditación al Laboratorio de Ensayo de Medidores, por parte del organismo competente, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano –SAE–.

La Norma NTE INEN-ISO/IEC 17025-2018 certifica a INTERAGUA la Competencia Técnica en la ejecución de ensayos de medidores de agua, que cumple con lo que se provee el más alto nivel de servicio en ejecución de Ensayos a Medidores de Flujo de Agua satisfaciendo las necesidades de sus clientes y cumpliendo con las competencias reglamentarias.

Esta acreditación demuestra la competencia técnica y humana del personal del Laboratorio de Medidores que cuenta con un sistema de gestión acreditado, operado bajo la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018 “Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”, para la verificación de exactitud y medición de los medidores de agua, con el fin de brindar a los clientes de Interagua confiabilidad en la facturación de los consumos de agua potable.

El laboratorio de ensayo de medidores fue creado en el año 2003 y se acreditó por primera vez en el año 2008, desde la fecha se cumple a cabalidad con los procesos que han permitido mantener la acreditación con calidad, supervisión y desempeño técnico.

En el laboratorio, los técnicos hacen circular una cantidad de agua en un tiempo determinado a través del medidor para controlar que está funcionando correctamente. Los evaluadores del SAE verifican el cumplimiento de la normativa, objetivos de calidad, procedimientos de ensayo, calidad de resultados, riesgos en el proceso; así, todos los equipos principales y auxiliares

—incluso el cronómetro— deben ser calibrados periódicamente.

## NUESTROS EQUIPOS:

Bancos de Ensayos (capacidad desde 5 l/h hasta 280 m<sup>3</sup>/h):

- RAC 2200 Volumétrico (DN15 - DN40)
- AC 300 Volumétrico (DN50 - DN200)
- Banco de desgaste acelerado BDA 2022 Durabilidad (DN15)

## NUESTRO PERSONAL:

El laboratorio de ensayo de medidores cuenta con un equipo técnico calificado, capacitado y experimentado en sistemas de medición y consumos de agua potable.

## KNOW-HOW:

- Control de Calidad de la medición.
- Recepción de Lotes en DN15 (Muestreo) y Recepción de equipos mayores a DN15 (Prueba total de equipos).
- Seguimiento a la calidad de medición del parque de medidores de la ciudad de Guayaquil.
- Aprobación de modelos de medidores.
- Ensayos de desempeño Metrológico desde Dn15 hasta DN200.
- Ensayos de Durabilidad.
- Determinación de Fraudes.
- Investigación de nuevas Tecnologías.
- Apoyo a la Gestión de Medición LATAM.
- Implementación de Telemetría Residencial e Industrial.

La obtención de la acreditación no es más que una consecuencia del trabajo que se realiza día a día en Interagua con el aval del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) para realizar ensayos en medidores de agua potable fría.



Es necesario destacar que la gestión que realiza Interagua, conlleva la implementación de procesos integradores y vinculados con un enfoque único en la **SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES**, razón de ser de esta empresa. La nueva meta alcanzada nos fortalece más y nos da la certeza de que estamos en el camino correcto.



# Renovam OS

Programa de Transformación Ecológica de Veolia

## **INTERAGUA IMPARTIÓ TALLER ZERO WASTE EN EL CAMI DE LA 29**



Varias familias de la comunidad de la 29 que forman parte del Centro de Atención Municipal Integral recibieron una capacitación con el objetivo de promover temas relacionados al estilo de vida sano, integral, sustentable, respetuoso con el medio ambiente y la biodiversidad.

En esta ocasión, fueron varias las iniciativas que se expusieron para crear conciencia sobre prácticas tendientes a reciclar, reusar y reutilizar; bajo este enfoque se realizó el taller Zero Waste

(cero residuos) para incentivar el correcto manejo de desechos y residuos domésticos.

El Zero Waste tiene como objetivo principal reducir la cantidad de desechos que se envían al relleno sanitario, para lo cual promueve la reutilización y la recuperación responsable de productos, embalajes, plásticos, contenedores y otros materiales, dándoles una segunda vida útil. Además, impulsa prácticas como la elaboración de compost con materia orgánica vegetal para su uso en el mantenimiento de jardines.

De igual manera se socializaron buenas prácticas para la reutilización de agua y reducción de consumo de energía, y se desterraron prácticas habituales de quema de desechos o derrame de líquidos nocivos que pongan en riesgo la salud y el ambiente, lo que adicionalmente redundaría en una mejora sustancial de la economía familiar. Estos talleres permiten trabajar en equipo con la comunidad, cooperando, compartiendo conocimientos, participando, reflexionando y valorando lo importante que es aprender a utilizar los recursos.



# EVITE SANCIONES O RESTRICCIONES DEL SERVICIO

permitiendo el acceso a su medidor para la toma de lectura

También puede registrar su lectura en nuestra APP

Para mayor información comuníquese a

Call center 134

o ingrese a

[www.interagua.com.ec](http://www.interagua.com.ec)



Bajo la supervisión de



Somos Veolia,  
**líder mundial**  
de la transformación ecológica.



## Gestión del Agua

Somos especialistas en la gestión integral del ciclo del agua, desde la producción y distribución del agua potable, gestión de agua industrial, y gestión del agua residual.



## Eficiencia Energética

Acompañamos a nuestros clientes en la óptima gestión de sus instalaciones. Entregamos soluciones flexibles e innovadoras, que garantizan la eficiencia energética de edificios y de la industria ayudando a generar ahorros y reducir la huella ambiental.



## Gestión de Residuos

Gestionamos residuos y desechos peligrosos, no peligrosos y especiales, de origen hospitalario, industrial, comercial y municipal, desde su generación hasta su eliminación, propiciando al máximo posible soluciones de economía circular y valorización.



Síguenos en nuestras  
redes sociales:



Visítanos en:

[www.veolia.com/latamib](http://www.veolia.com/latamib)

El Grupo Veolia aspira a convertirse en la empresa de referencia de la transformación ecológica. Presente en los cinco continentes con cerca de 220.000 empleados, el Grupo diseña y despliega soluciones útiles y prácticas para la gestión del agua, los residuos y la energía que contribuyen a dar un giro radical a la situación actual. A través de sus tres actividades complementarias, Veolia contribuye a desarrollar el acceso a los recursos, a preservar los recursos disponibles y a renovarlos. En 2022, el grupo Veolia suministró agua potable a 79 millones de habitantes y saneamiento a 61 millones, produjo cerca de 48 millones de megavatios hora y valorizó 48 millones de toneladas de residuos. Veolia Environnement (Paris Euronext: VIE) alcanzó una cifra de negocios consolidada de 42 885 millones de euros en 2022.

**1800 VEOLIA (836542)**