

# Semana en Veolia

3 de julio 2020

## Interagua reabre agencia de atención al cliente en Guayaquil

Desde el 16 de marzo, ante la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID 19 Interagua cerró sus oficinas de atención al cliente, sin embargo se brindó atención ininterrumpida 24/7 para la atención de: consultas, requerimientos y trámites de nuestros usuarios a través del 134 y canales digitales habilitados (Nueva APP: Agencia Virtual de Interagua, oficina virtual en página web, chat en línea, email: [atencionallcliente@interagua.com.ec](mailto:atencionallcliente@interagua.com.ec) y redes sociales.

### Se atenderá previa cita programada

Muchos de nuestros clientes requieren y prefieren la atención presencial, a pesar de la multicanalidad ofrecida por la empresa. Dentro del Plan de Retorno a la Nueva Normalidad se iniciará la atención presencial con todas las medidas y protocolos de bioseguridad para la protección de nuestro personal y clientes.

Se atenderá previa cita programada, de acuerdo a lo dispuesto por Ordenanza Municipal. La cita puede ser reservada por cualquiera de las siguientes vías:

#### A. Escanando este código:



#### B. A través de nuestra APP: Interagua Agencia Virtual



#### C. En nuestro sitio web:

<https://bit.ly/CITASPROGRAMADAS>



#### D. Llamando al call center:





### Nuevo Servicio

A través de una **VIDEO ATENCIÓN** nuestros clientes podrán acceder a través de la opción de citas programadas a la atención por videoconferencia, donde un video agente de forma personalizada atenderá su requerimiento de 8:00 a 16:30

### Otras agencias

A partir del 1 de julio se aperturan:

- Agencia Centro ubicada en Coronel y Maldonado, previa cita.
- Agencia Posorja.
- Agencia Tenguel.
- Atención de 9:00 a 15:00.

### Otros canales

- Aplicación móvil de Interagua disponible en Android e IOS
- Página web: Trámites en línea
- Call Center de Interagua 134
- Chat en línea

### Recomendación para nuestros usuarios

Utilizar preferiblemente nuestros canales digitales para realizar sus trámites y pagos contribuyendo así al distanciamiento social y mitigación de COVID 19.

Para acudir a oficinas debe seguir un protocolo de seguridad. Estas recomendaciones son muy importantes:

- Uso de mascarilla es obligatorio
- Debe tomar su cita ya que no se atenderá sin cita previamente programada
- Solo se permitirá el ingreso de una persona
- No se permitirá acceso a menores de edad
- Recomendamos a personas de tercera edad y grupos de riesgo no asistir a oficinas y utilizar los otros canales a su disposición.
- Se tomará temperatura para ingresar a oficinas, con temperatura superior a 37.5 no se permitirá el ingreso.
- Las oficinas cuentan con separadores acrílicos para el distanciamiento.
- Se debe respetar el distanciamiento de 2 m. Se encuentran señalizadas las áreas de espera y de tráfico interno.
- Acudir con los datos necesarios, número de contrato, cédula de identidad, el número de cita, y ser concretos en los requerimientos para optimizar la atención y el tiempo de permanencia interno.



---

# ISO 37001

LA NORMA QUE LUCHA CONTRA  
EL SOBORNO INSTITUCIONAL

---

## PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO EFECTIVO

No debe quedarse sólo en formalidades, es nuestro compromiso revisar las normativas del Grupo, encuéntralas en la Intranet en:

Sistema de Gestión y Compliance-  
Ética

<https://sites.google.com/a/veolia.com/ec-mgt-ecuadorintranet/etica>



POLÍTICA  
ANTISOBORNO  
ISO 37001  
DE-VE-010

## Héroes Veolia



### Ana María Wiesner

#### Coordinadora de Gestión Comunitaria Alianza entre Aguas de Manta y Veolia

#### Mayor desafío que ha enfrentado tu equipo en la emergencia

Ante la pandemia 19 hemos tenido que innovarnos y reinventarnos para buscar nuevas vías de comunicación y acercamiento con la comunidad, nuestro gran desafío es establecer una relación interactiva en línea a través de charlas virtuales que nos han permitido reforzar los lazos o nexos con los líderes comunitarios de la ciudad de Manta. Impartiendo temas de interés actual como son:

- El uso del agua potable en época de covid
- Alimentación sana en época de covid
- Generación de emprendimiento en época de covid
- Generación de nuevas políticas públicas ante la situación actual.

#### Aporte de Veolia para la dirigencia barrial de Manta.

Veolia junto a su Aliado siempre se han preocupado en fortalecer los lazos con los dirigentes impartiendo conocimiento a través de las socializaciones barriales, la escuela de liderazgo y en esta época de aislamiento a través de charlas virtuales, con el propósito de mantener nexos y reforzar las bases de liderazgo, apoderándose del sistema instalado para su buen uso y cuidado, contribuyendo a la construcción de una

cultura ambiental en sus territorios.

#### Apoyo de dirigentes al servicio de la comunidad.

Las dirigencias barriales en Manta han sido de gran apoyo con los planes que realiza la Alianza, siempre dispuestos a trabajar por el progreso de sus barrios, replicando en sus comunidades los conocimientos adquiridos en las reuniones y capacitaciones.

#### Mensaje para líderes barriales de Manta.

Seguiremos trabajando por el bienestar de la ciudad, se trata de un trabajo de corresponsabilidad y los líderes han demostrado ser de gran aporte para el control y veeduría de las obras y servicios brindados por la empresa.

El interés de Veolia junto a su aliado Aguas de Manta es obtener las mejoras en el sistema de agua potable, siempre buscando soluciones ambientales, integrales e innovadoras para la transformación social, la preservación del medio ambiente por el beneficio de los mantenses.

Un agradecimiento especial al área de Gestión Comunitaria Guayaquil por el apoyo de las charlas durante la pandemia.



# ¡Hablemos de SUMMER SCHOOL!

## ¿De qué trata el programa Summer School que Veolia organiza?

En un programa en el que participan estudiantes universitarios de todos los países en donde Veolia opera a nivel mundial. Los estudiantes pasan por un riguroso proceso de selección para acceder al programa.

El objetivo del Summer School es construir un pool de talentos y fortalecer los vínculos con universidades y estudiantes para seguir trabajando en tres aspectos claves para Veolia: la diversidad, el compromiso con aspectos medioambientales y la convivencia.

## ¿Desde cuándo se viene desarrollando esta actividad?

A nivel mundial se viene desarrollando desde el 2009. En Ecuador participamos en el programa desde el 2017.

## ¿Este año como se ha desarrollado el Summer School?

Dada la coyuntura generada por la pandemia del Covid 19, este 2020 el Summer School será virtual, procurando mantener la esencia del programa. ¡Será un éxito!

## ¿Quiénes pueden participar y qué pasos deben seguir?

Pueden participar estudiantes del penúltimo o último año de carreras técnicas u operativas (ingenierías civil, eléctrica, electrónica, química, ambiental, o similares) de cualquier universidad. Otro de los requisitos es hablar inglés avanzado ya que el programa es 100% en inglés.

Para participar en este programa, se debe aplicar a la convocatoria que realizamos a través del equipo de Recursos Humanos. Por la pandemia, este año se realizó a través de nuestra plataforma de reclutamiento Hiring Room y tuvimos gran acogida. También recibimos el apoyo de muchas personas que refirieron nuestro mail de reclutamiento para que apliquen los interesados.



[Mira el video haciendo click aquí](#) 

**DIANA QUINTANA**  
*Jefe de Selección y Evaluación*

# PROTOCOLO DE SEGURIDAD A CLIENTES

Para garantizar su bienestar y cumpliendo con la Ordenanza Municipal que establece las medidas para evitar la propagación del virus COVID 19, le informamos lo siguiente:

- 1 Para su seguridad y comodidad usted puede realizar sus trámites y consultas desde la nueva APP de Interagua.

**DESCARGA LA APP**



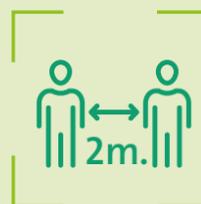
A partir del 1 de julio se atenderá de manera presencial, únicamente los trámites que no se encuentren disponibles a través de los medios digitales.

- 2 Para la atención deberá reservar una **cita programada** por agencia virtual APP, página web, o llamando a nuestro Call Center, al número 134 opción 4 “Programación de citas”.

- 3 El uso de mascarilla es obligatorio.



- 4 Mantenga una distancia segura de 2 metros y respete los sitios marcados.



- 5 Para el ingreso al establecimiento se tomará la temperatura que no deberá superar 37.5°C.



- 6 No asista acompañado de personas vulnerables como ancianos y niños.



- 7 Solo podrá ingresar una persona para realizar el trámite, **con su turno programado.**



- 8 Se han instalado dispensadores de gel antibacterial y pediluvios en cada una de las oficinas para disposición de los usuarios.



- 9 Nuestras oficinas de atención son áreas sometidas a limpieza profunda, desinfección y sanitización.



**Cumplimos con todas las medidas para cuidar de la salud de nuestro personal, nuestros usuarios y la ciudadanía en general.**

**Agencias de Atención al Cliente horario 09:00 a 15:00**

**AGENCIA CENTRO:**  
Coronel y Maldonado

**AGENCIA POSORJA**  
Calle Gutiérrez de Chaguay S/N  
Barrio Los Ficus

**AGENCIA TENGUEL**

Av. Víctor Hugo Flores, acceso a la vía  
Panamericana



Síguenos en nuestras  
redes sociales:



Visítanos en:  
[www.veolia.com.ec](http://www.veolia.com.ec)