

EMPRESAS & RESPONSABILIDAD SOCIAL

Premian a Hidraqua por su programa de experiencia de cliente «Contigo»

► La compañía pone a disposición del usuario una atención multicanal que se adapta a sus necesidades

E.E. VALÈNCIA

■ En la novena edición de los Premios DEC, que entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente y que reconocen las mejores prácticas en Experiencia de Cliente que se hacen en España, Agbar, grupo empresarial al que pertenece Hidraqua, ha sido galardonada por Contigo, una iniciativa del grupo actualmente en marcha, y en proceso de mejora continua, con el objetivo de estar cada vez más cerca de sus clientes.

Para Hidraqua y sus empresas participadas en la Comunitat Valenciana, ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad. Por ello, la compañía ha puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapta a las necesidades de cada cliente, ofreciendo una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional para no dejar a nadie atrás.

En este proceso de mejora continua, Hidraqua y sus participadas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna, Aigües de Cullera y AGAMED han lanzado Contigo, una iniciativa centrada en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a los servicios de la compañía



Hidraqua ofrece una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesionalizada.

LEVANTE-EMV

y, sobre todo, asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas.

El Premio DEC a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente por Contigo ha puesto en valor «la inclusión de las personas en situación de

vulnerabilidad» de Agbar y ha sido recogido por María Monzó, directora de Clientes de Agbar, quien ha afirmado que «poner el cliente en el centro es uno de los valores de Agbar. Queremos acompañar al cliente, con proximidad, anticipando sus necesidades, aprovechando todas las tecnologías disponibles, pero sin

dejar a nadie atrás, asegurando que

tenemos en cuenta todas las posibles situaciones de vulnerabilidad». La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) es la primera organización profesional sin ánimo de lucro, de habla hispana, que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la experiencia de cliente.

Seis consejos para evitar ser víctima de la ciberdelincuencia en rebajas

► S2 Grupo recomienda, entre otros, no almacenar nuestros datos de pago en los sitios que más empleamos

E.E. VALÈNCIA

■ La empresa valenciana S2 Grupo ha advertido de que con la llegada de la temporada de rebajas hay un incremento de las compras online, en consonancia, de la actividad de la ciberdelincuencia. Ante ello, recomiendan verificar que el portal web que estamos visitando es legítimo y no hay peligro de fraude. A partir de ahí, conviene fijarse en que la dirección web empiece por https y tenga a su lado un candado cerrado. Otras medidas de seguridad que protegen los datos bancarios, son la activación del doble factor de autenticación en las aplicaciones o webs de tiendas. Es recomendable evitar las webs donde aparecen descuentos y ofertas desorbitadas, ya que suelen contener enlaces maliciosos que llevan a páginas falsas de compra. También es interesante revisar los datos de contacto, buscar opiniones de la experiencia de compra de otros usuarios, etc. Y para evitar el robo virtual de las tarjetas, es recomendable no almacenar nuestros datos de pago en los lugares que usamos más a menudo o a los que estamos suscritos.

Uno de cada tres puestos de alto nivel en Consum está ocupado por una mujer

► La cooperativa ha incrementado del 20 al 34 % el número de féminas en puestos ejecutivos desde 2009

E.E. VALÈNCIA

■ Uno de cada tres puestos de alto nivel en Consum está ocupado por una mujer, lo que supone un incremento de 14 puntos porcentuales desde 2009, año de su I Plan de Igualdad, al pasar del 20 % al 34 % a finales de 2021, fruto de la Política de Igualdad de la Cooperativa, que está propiciando la incorporación de más mujeres a puestos ejecutivos y directivos. Solo en 2021, el 62,5 % de las promociones fueron de mujeres. Este hecho contribuye, además, a reducir la brecha salarial entre

hombres y mujeres dentro de la organización, cifra que se ha reducido un 24 % en estos 12 años.

Además, Consum ha triplicado la inversión en corresponsabilidad (conciliación) de la vida laboral y familiar desde 2009, de 500 euros por trabajador a 1.556 euros en 2021.

Actualmente, el 62 % de los 470 supermercados propios de Consum están dirigidos por mujeres, lo que supone un crecimiento de 12 puntos porcentuales en la promoción interna femenina desde 2009. Consum cuenta con más de 18.200 trabajadores, de los que el 73 % son mujeres.

La cooperativa ha puesto en marcha su IV Plan de Igualdad 2022-2025, con el objetivo de garantizar la igualdad de trato y



El 62 % de los supermercados de Consum los dirigen mujeres.

LEVANTE-EMV

oportunidades en los procesos de selección, la formación en igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, así

como en los procesos de promoción. Dicho plan busca asegurar la igualdad retributiva, revisando y analizando los sala-

La cadena de supermercados ha triplicado desde 2009 la inversión en conciliación de la vida laboral

rios con perspectiva de género, favorecer medidas de conciliación de la vida personal y profesional de la plantilla y garantizar la prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y por razón de sexo.

Con la renovación y actualización del Plan de Igualdad, Consum pone de manifiesto su implicación con la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Además, en coherencia con sus valores cooperativos para favorecer las condiciones de igualdad y participación de todos los socios, tiene como criterio formar al 100 % de la cadena de mando para sensibilizar en igualdad de oportunidades y perspectiva de género.