



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

¿QUÉ QUEREMOS?

Conducta ética

Meta 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Código Ético

Órgano de Control

Protocolo de Prevención del Delito

Canal de Denuncias

Es responsabilidad de la empresa, de sus empleados, de sus proveedores y de la sociedad, construir un mundo más justo.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Manual de Buen Gobierno

- Código Ético: Formamos e informamos a los empleados de los principios que rigen la gestión de EMASESA y el comportamiento ético por parte de la plantilla.
- Protocolo de Prevención y Detección del Delito: Contamos con más de 130 puntos de control para prevenir el incurrir en posibles acciones con responsabilidad penal.
- Canal de Denuncias: Ponemos a disposición de empleados y terceros este canal confidencial para tramitar cualquier tipo de denuncia.
- Órgano de control: Comisión de Auditoría y Cumplimiento.



¿QUÉ CONSEGUIMOS?

- Ser corresponsables para construir una sociedad más justa.
- Involucrar a los empleados de emasesa para ser referentes.
- Concienciar a nuestros proveedores.
- Prevenir la responsabilidad penal de la empresa.
- Habilitar canales de comunicación con la sociedad que ayuden a una mejor gestión.

Adoptamos un papel activo en la lucha contra comportamientos no éticos.



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

¿QUÉ QUEREMOS?

Instituciones eficaces y transparentes

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Portal de transparencia

A través de esta herramienta facilitamos a la ciudadanía, usuarios, proveedores... La información de interés de la empresa, de forma segura y accesible, para que todos puedan conocer, de forma integrada, todos los servicios e información relacionada con la actividad de la empresa.



La transparencia además de dar información implica que ésta sea confiable, clara y de calidad.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

¿QUÉ CONSEGUIMOS?

- Que la información de la empresa sea accesible, veraz, útil y comprensiva.
- Difundir la información que obra en poder de la empresa.
- Dar a conocer a la sociedad como actúa la empresa.
- Potenciar la comunicación tanto interior como exterior.
- Mayor eficacia de la empresa por ser transparente.

Para la consecución de esta meta, los actos de las empresas han de ser transparentes y no opacos, públicos y no secretos.

Su dirección es:

<http://transparencia.EMASESA.com>

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

¿QUÉ QUEREMOS?

Instituciones eficaces y transparentes

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.



Cuanto más sepamos de nuestros usuarios, mejor podremos atenderles y más cercano será nuestro trato con ellos.

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Disponemos de Canales de atención al usuario 24 horas al día 365 días al año.
- Habilitamos oficinas de atención presencial en todos los municipios y distritos.
- Implementamos Cita Previa para atención presencial
- Promovemos y mejoramos los canales virtuales (Oficina Virtual y APP).
- Mejoramos los canales para abonar las facturas de agua.
- Incrementamos la fiabilidad en el proceso de lectura de contadores para facturar.
- Avisamos a los usuarios ante incrementos de consumo, para detección de posibles averías en su instalación interior a tiempo.
- Implantamos compromisos de calidad mediante CARTA SERVICIOS.
- Realizamos encuestas de satisfacción y expectativas.
- Creamos la Oficina del Defensor del Usuario para atender, en última estancia, las reclamaciones de nuestros usuarios y las que se deriven de aquellas que el usuario no está conforme con la primera resolución.
- Desde la Oficina de Defensor del Usuario se ha confeccionado un procedimiento para garantizar el acceso al agua potable de todos los usuarios con suministro doméstico.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

¿QUÉ CONSEGUIMOS?

- Proximidad y cercanía para contactar con la empresa.
- Evitar tiempos improductivos para el usuario.
- Atención permanente en movilidad.
- 96% de las facturas emitidas por consumo real, minimizando las reclamaciones.
- Mejorar la calidad del servicio.
- 111 quejas derivadas al Defensor del Usuario. 100% quejas resueltas.

elige tu canal
 Tus gestiones con Emasesa, sin colas y sin esperas



Puntuación de 7,9 sobre 10 Satisfacción de los usuarios con EMASESA

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

¿QUÉ QUEREMOS?

Acceso a información y libertades fundamentales

Meta 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.



Hacer partícipe a la sociedad de la gestión que realizamos.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Redoblamos los esfuerzos en comunicar con detalle todas nuestras actividades, desde el prisma de la gestión pública, que además de ser de calidad, tiene que ser transparente y cercana a los grupos de interés.

A través de:

- Medios de Comunicación.
- Redes Sociales.
- Web corporativa emasesa.com
- Canales de comunicación interna.
- Participación y comunicación.
- Relaciones institucionales con distritos, usuarios y grupos de interés.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

¿QUÉ CONSEGUIMOS?

En 2018

- Más de 12.000.000 de interacciones de usuarios.
- Más de 3.700 publicaciones en redes sociales y medios digitales.
- Más de 70 notas de prensa.
- 400 minutos de información en radio y TV.
- Más de 150 páginas de noticias.
- Boletín Semanal.
- Más de 500 horas de atención a usuarios y colectivos, asociaciones de vecinos, representantes institucionales.

En 2018 duplicamos las acciones de difusión y comunicación con más de 3.500 referencias de nuestra actividad en distintos canales y medios.